



Digitally signed by  
Носырева Галина  
Александровна  
DN: OU=ГБПОУ МО "  
Сергиево-Посадский  
колледж",  
CN=Носырева Галина  
Александровна, E=  
mo\_spkollredzh@mosreg.ru  
Reason: Я утверждаю  
данный документ  
Location: Сергиев Посад  
Date: 2026-04-13 16:15:18

**Приложение 5-9**  
**к ООП специальности**  
**19.02.12 Технология продуктов питания**  
**животного происхождения**

Министерство образования Московской области  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Московской области  
«Сергиево-Посадский колледж»

Утверждена приказом директора  
ГБПОУ МО «Сергиево-Посадский колледж»  
№ 168-ОС от 17.06.2025г.

ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП.01 КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

г. Сергиев Посад  
2025

РАССМОТРЕНО  
на заседании ЦК  
химических технологий и  
пищевой промышленности

СОГЛАСОВАНО  
Зам.директора по УМР

Программа учебной дисциплины Коммуникативные технологии в профессиональной деятельности разработана в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 мая 2012 года № 413 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования(с изменениями и дополнениями) и зарегистрированным Министерством юстиции Российской Федерации 7 июня 2012 года (Регистрационный № 24480), в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности по специальности 19.02.12 Технология продуктов питания животного происхождения, утвержденный приказом Министерства просвещения РФ от 18 мая 2022 г. № 343 и зарегистрированного Министерством юстиции Российской Федерации 21 июня 2022 г. (Регистрационный № 68942).

Организация-разработчик:

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Московской области «Сергиево-Посадский колледж»

## **СОДЕРЖАНИЕ**

|                                                                                    |          |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>                        | <b>3</b> |
| <b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>                                | <b>4</b> |
| <b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>                                    | <b>7</b> |
| <b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>                | <b>8</b> |
| <b>5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b> | <b>9</b> |

## **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Учебная дисциплина «Коммуникативные технологии в профессиональной деятельности» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 19.02.12 Технология продуктов питания животного происхождения.

### **1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

#### **Цель дисциплины:**

Рабочая программа ориентирована на достижение следующих целей: подготовить обучающихся к эффективной коммуникативной деятельности в учебной, а также, деловой и социальной сферах; обеспечить формирование компетенций: способность и готовность применять полученные знания в процессе теоретической и практической деятельности.

#### **Задачи дисциплины:**

1. Приобретать умения эффективной коммуникации в сфере профессиональной и учебной деятельности.
2. Ориентироваться в незнакомых ситуациях учебной и внеучебной деятельности, действовать с учетом данных условий.
3. Изучить особенности поведения личности в конфликтной ситуации, освоить технологию переговорного процесса в режимах принципиальной позиции, компромисса, сотрудничества.
4. Знать теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению.

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

- ✓ толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния;
- ✓ выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения;
- ✓ находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее;
- ✓ ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом;
- ✓ эффективно взаимодействовать в команде;
- ✓ взаимодействовать со структурными подразделениями образовательной организации, с которыми обучающиеся входят в контакт;
- ✓ ставить задачи профессионального и личностного развития.

#### **В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:**

- ✓ теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации;
- ✓ методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств

- убеждения и оказании влияния на партнеров по общению;
- ✓ приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации;
- ✓ способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций;
- ✓ правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.

#### **Общие компетенции:**

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;
- ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;
- ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

#### **Профессиональные компетенции:**

- ПК 3.3. Организовывать работу трудового коллектива.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

| <b>Вид учебной работы</b>                                          | <b>Объем в часах</b> |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>          | <b>40</b>            |
| <b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>                      | <b>20</b>            |
| <b>в т. ч.:</b>                                                    |                      |
| теоретическое обучение                                             | 14                   |
| практические занятия                                               | 20                   |
| Самостоятельная работа                                             | 6                    |
| <b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b> |                      |

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем                             | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся                                                                                                                                                                 | Объем часов | В том числе в форме практической подготовки | Коды компетенций, формированию которых способствует |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 1                                                       | 2                                                                                                                                                                                                                                                                             | 3           | 4                                           | 5                                                   |
| <b>Тема 1. Основы профессиональной коммуникации</b>     | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                          | 8           | 6                                           | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09                   |
|                                                         | 1. Понятие коммуникации. Коммуникативное поведение как деятельность. Современные модели и виды коммуникации в профессиональной деятельности. Принципы коммуникативного взаимодействия: принцип кооперации, принцип истинности, принцип информативности, принцип адекватности. | 1           | -                                           |                                                     |
|                                                         | 2. Барьеры в профессиональной коммуникации и методы их преодоления. Профессиональный этикет и коммуникативная культура. Правила делового общения.                                                                                                                             | 1           | -                                           |                                                     |
|                                                         | 3. Практическая работа № 1. Ролевая игра «Деловое совещание».                                                                                                                                                                                                                 | 1           | 1                                           |                                                     |
|                                                         | 4. Практическая работа № 2. Ролевая игра «Деловое совещание».                                                                                                                                                                                                                 | 1           | 1                                           |                                                     |
|                                                         | 5. Практическая работа № 3. Мозговой штурм. «Рефлексивная рамка».                                                                                                                                                                                                             | 1           | 1                                           |                                                     |
|                                                         | 6. Практическая работа № 4. Мозговой штурм. «Рефлексивная рамка».                                                                                                                                                                                                             | 1           | 1                                           |                                                     |
|                                                         | 7. Практическая работа № 5. Механизмы межличностной перцепции и ее влияние на развитие процесса общения.                                                                                                                                                                      | 1           | 1                                           |                                                     |
| <b>Тема 2. Восприятие и познание людьми друг друга.</b> | 8. Практическая работа № 6. Механизмы межличностной перцепции и ее влияние на развитие процесса общения.                                                                                                                                                                      | 1           | 1                                           | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09                   |
|                                                         | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                          | 6           | 4                                           |                                                     |
|                                                         | 9. Коммуникационные технологии в профессиональной деятельности (инструменты постановки задач). Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия. Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения.            | 1           | -                                           |                                                     |
|                                                         | 10. Стили взаимодействия: гуманистический, ритуальный, манипулятивный. Факторы                                                                                                                                                                                                | 1           | -                                           |                                                     |
|                                                         | 11. Практическая работа № 7. Собеседование при приеме на работу.                                                                                                                                                                                                              | 1           | 1                                           |                                                     |
|                                                         | 12. Практическая работа № 8. Презентация проекта.                                                                                                                                                                                                                             | 1           | 1                                           |                                                     |
|                                                         | 13. Практическая работа № 9. Тренинг «Как стать общительным».                                                                                                                                                                                                                 | 1           | 1                                           |                                                     |
|                                                         | 14. Практическая работа № 10. Тренинг «Как стать общительным».                                                                                                                                                                                                                | 1           | 1                                           |                                                     |

|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |        |                      |                                   |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------------|-----------------------------------|
| <b>Тема 3.</b><br><b>Конфликт: его сущность и основные характеристики</b> | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 4      | 2                    | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09 |
|                                                                           | 15. Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые, мотивационные                                                                               | 1      | -                    |                                   |
|                                                                           | 16. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс, приспособление. Технологии разрешения конфликтов.                                                                                                                                                                                 | 1      | -                    |                                   |
|                                                                           | 17. <b>Практическая работа № 5</b> тренинг «Управление конфликтами в профессиональной среде»                                                                                                                                                                                                                                           | 1<br>1 | <b>1</b><br><b>1</b> |                                   |
|                                                                           | <b>Самостоятельная работа обучающегося:</b><br>Проанализировать свою стратегию поведения в конфликтах                                                                                                                                                                                                                                  | 2      |                      |                                   |
| <b>Тема 4.</b><br><b>Эффективное общение</b>                              | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 6      | 4                    | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09 |
|                                                                           | 19. Три уровня слушания. Активное слушание как основа профессионального взаимопонимания. Вербальные инструменты: техники обратной связи.                                                                                                                                                                                               | 1      | -                    |                                   |
|                                                                           | 20. Методы развития коммуникативных способностей. Публичные выступления. Эмоциональный интеллект. Невербальная коммуникация. Эмпатия. Стрессоустойчивость.                                                                                                                                                                             | 1      | -                    |                                   |
|                                                                           | 21. <b>Практическая работа № 6.</b> Тренинг «Как стать общительным».                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1      | <b>1</b>             |                                   |
|                                                                           | 22. <b>Практическая работа № 7.</b> Тренинг «Как стать общительным».                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1      | <b>1</b>             |                                   |
|                                                                           | 23. <b>Практическая работа № 8.</b> Групповое взаимодействие                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1      | <b>1</b>             |                                   |
|                                                                           | 24. <b>Практическая работа № 9.</b> Лидерство и командообразование                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1      | <b>1</b>             |                                   |
|                                                                           | <b>Самостоятельная работа обучающегося:</b><br>Самодиагностика коммуникативных навыков                                                                                                                                                                                                                                                 | 2      |                      |                                   |
| <b>Тема 5.</b><br><b>Методы развития коммуникативных способностей.</b>    | <b>Содержание учебного материала</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 4      | 4                    | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09 |
|                                                                           | 25. Характеристика способов овладения культурой общения. Ценности общения. Этические принципы общения. Ценностная ориентация процесса общения, общекультурные ценности. Этические принципы общения: сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие к людям. | 1      | -                    |                                   |
|                                                                           | 26. Общение как форма реализации системы общественных и межличностных отношений. Особенности манипулятивного общения.                                                                                                                                                                                                                  | 1      | -                    |                                   |
|                                                                           | 27. Методы психологического влияния в процессе общения.                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1      | -                    |                                   |
|                                                                           | 28. «Карта жизни» и образ мира (целостное видение будущего, мир людей, мир вещей, мир идей, образ жизни, образ человека)                                                                                                                                                                                                               | 1      | -                    |                                   |

|                                                            |                                                                                                                                                          |           |   |  |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|--|
|                                                            | 29. Практическая работа № 10. Способы психологической защиты                                                                                             | 1         | 1 |  |
|                                                            | 30. Практическая работа № 10. Навыки самопрезентации и собеседования                                                                                     | 1         | 1 |  |
|                                                            | 31. Практическая работа № 11. Тренинг «Стрессоустойчивость и релаксация».                                                                                | 1         | 1 |  |
|                                                            | 32. Практическая работа № 12. Тренинг «Стрессоустойчивость и релаксация».                                                                                | 1         | 1 |  |
|                                                            | Самостоятельная работа обучающегося:<br>Подготовка к дифференцированному зачету: работа с литературой, ресурсами сети Интернет, конспектами, глоссарием. | 2         |   |  |
| <b>Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет</b> |                                                                                                                                                          | 2         |   |  |
| <b>Всего часов, из них:</b>                                |                                                                                                                                                          | <b>40</b> |   |  |
| <b>Теоретические занятия</b>                               |                                                                                                                                                          | <b>14</b> |   |  |
| <b>Практические занятия</b>                                |                                                                                                                                                          | <b>20</b> |   |  |
| <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>                  |                                                                                                                                                          | <b>6</b>  |   |  |

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Для реализации программы дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Социально-экономических дисциплин», оснащенный в соответствии с п. 6.1.2.1 основной образовательной программы по специальности 19.02.12 Технология продуктов питания животного происхождения.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд включает печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные для использования в образовательном процессе, не старше пяти лет с момента издания.

##### **3.2.1. Основные печатные издания**

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, 2021 — 476 с. — ISBN 978-5-534-11060-9.

2. Якуничева, О. Н. Психология общения: учебник для среднего профессионального образования / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-7768-5

3. А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам» / А. Пиз - М: Эксмо-Пресс, 2019 – 152 с.

4. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) - М.: Издательский центр «Академия», 2019. - 178с.

##### **3.2.2. Основные электронные издания**

1. Охременко, И. В. Конфликтология: учебное пособие для среднего профессионального образования / И. В. Охременко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 156 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-05844-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/410461>.

2. Этика и психология профессиональной деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. И. Рогов [и др.]; под общей редакцией Е. И. Рогова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 509 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11054-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/498969>.

##### **3.2.3. Дополнительные источники**

1. Родыгина, Н.Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н.Ю. Родыгина. — Москва Издательство Юрайт, 2021.— 431 с.— ISBN 978-5-534-11048-7.

2. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 161 с. — ISBN 978-5-534-10547-6.

3. Канке А.А., Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) - М.: Форум, 2009. - 304с.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| Результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Критерии оценки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Методы оценки                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                             |
| Знания:<br>теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказания влияния на партнеров по общению; приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации; способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций; правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.                                                          | теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказания влияния на партнеров по общению; приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации; способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций; правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.                                                                                                                                                                                                                                                      | Устный опрос;<br>Письменный опрос (тестирование, работа по карточкам, разбор ситуаций, вопросы для самоконтроля, письменные ответы на вопросы, выполнение практических работ, и др.);<br>Проверка тетрадей. |
| <b>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                             |
| Умения:<br>толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния; выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения; находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее; ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся | толерантно воспринимает и правильно оценивает людей, включая их индивидуальные особенности, цели, мотивы, намерения, состояния; выбирает стиль, средства, приемы общения, которые с минимальными затратами приводят к намеченной цели общения; находит пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее; ориентируется в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивает сложившуюся ситуацию, действует с ее учетом; эффективно взаимодействует в команде; взаимодействует со структурными подразделениями образовательной организации, с которыми входит в контакт; ставит перед собой задачи профессионального | Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы                                                                                                                                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                        |                         |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--|
| ситуацию, действовать с ее<br>учетом; эффективно<br>действовать в команде;<br>взаимодействовать со<br>структурными<br>подразделениями<br>образовательной<br>организации; ставить перед<br>собой задачи<br>профессионального и<br>личностного развития. | и личностного развития. |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--|

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### *Тестовые задания*

#### **БЛОК А. БАЗОВЫЕ ПОНЯТИЯ И ТЕОРИЯ**

1. Дайте определение коммуникации как процессу.
2. Назовите основные цели деловой коммуникации.
3. Что такое «обратная связь» и какова ее роль в коммуникативном процессе?
4. Что такое "коммуникативная компетентность"?
5. Перечислите виды коммуникации по направлению потоков (вертикальная, горизонтальная и т.д.).
6. Дайте определение "информационному шуму" в канале связи.
7. Что такое "семантический барьер" и как он проявляется в междисциплинарном проекте?
8. Объясните природу "барьера отношений" (психологического барьера).
9. Что такое "эмоциональный барьер" и как он связан с культурой выражения чувств?
10. Как организационная структура может быть барьером сама по себе?
11. Перечислите основные принципы делового этикета.
12. В чем разница между формальным и неформальным деловым общением?
13. Что включает в себя "культура делового общения"?
14. Как этикет связан с репутационным капиталом специалиста?
15. Дайте определение социальной перцепции.
16. Что такое "эффект первичности" (первого впечатления) и как им управлять?
17. Что такое "каузальная атрибуция"?
18. Дайте развернутое определение идентификации как механизма понимания.
19. Дайте развернутое определение эмпатии как эмоционального отклика.
20. Дайте развернутое определение рефлексии как самоанализа.
21. Назовите структурные элементы конфликта (субъекты, объект, инцидент).
22. Чем "конфликтная ситуация" отличается от "инцидента"?
23. Перечислите пять стилей поведения в конфликте по К. Томасу.
24. Что такое "конструктивный конфликт"?
25. Что такое «активное слушание» и какова его главная цель?

#### **БЛОК Б. ПРАКТИЧЕСКОЕ ПРИМЕНЕНИЕ**

1. Создайте чек-лист "Этикет делового письма", включающий 7 обязательных пунктов (от "Темы письма" до "Подписи").
2. Ситуация: Специалист использует в отчете для руководства узкопрофессиональный жаргон, из-за чего суть теряется. Определите тип барьера и предложите решение.
3. Почему в некоторых культурах прямой взгляд в глаза может быть воспринят как вызов, а не как знак внимания? О каком барьере идет речь?
4. Составьте инструкцию "5 шагов к самоконтролю" для ситуации, когда вас провоцируют на конфликт (например, коллега при всех несправедливо критикует вашу работу).
5. Объясните, почему в деловой переписке не рекомендуется использовать смайлики и избыточную пунктуацию (!!!). С каким принципом этикета это связано?
6. Ситуация: Новый сотрудник неправильно выполнил задачу, потому что "боялся показаться глупым", задавая вопросы. Какие барьеры сработали?

7. Менеджер, разговаривая с подчиненным, постоянно смотрит в телефон. Какое невербальное сообщение он отправляет и к каким последствиям это может привести?
8. Как механизм рефлексии помогает в публичных выступлениях? Что должен анализировать оратор?
9. Ситуация: В споре человек говорит: "Я тебя прекрасно понимаю!" (идентификация), но при этом демонстрирует раздражение. Почему его слова могут не соответствовать действительности? Какой механизм не задействован?
10. Вам нужно указать опытному, но обидчивому коллеге на ошибку в его части работы над общим проектом. Смоделируйте начало диалога (2-3 фразы), используя технику "Я-высказывание" и принцип доброжелательности.
11. Ситуация: На очной встрече потенциальный партнер сидит, откинувшись на спинку кресла, сложив руки на груди. Ваши гипотезы о его состоянии? Как вы скорректируете свое коммуникативное поведение, чтобы улучшить контакт?
12. Вы замечаете, что в разговоре с вами собеседник отводит взгляд, теребит ручку и говорит тише обычного. Сформулируйте 2-3 гипотезы о возможных причинах такого поведения, не делая поспешных выводов.
13. Почему стратегия "избегания" в конфликте иногда может быть рациональной и эффективной? Приведите пример такой ситуации.
14. Ситуация: В ответ на ваш вопрос "Как дела?" коллега начинает долгий эмоциональный рассказ о проблемах. Какие техники активного слушания вы примените, чтобы и поддержать, и вернуть разговор в рабочее русло?
15. Чем "пассивное слушание" (молчание) отличается от "активного"? Почему просто молчать – недостаточно?
16. Ваш друг-предприниматель в отчаянии из-за проваленного проекта. Какие фразы, основанные на эмпатии, будут уместны, а какие («Я же тебя предупреждал!», «Не переживай, забудь!») – нет? Сформулируйте 2 верных варианта.
17. Ситуация: Человек в стрессе говорит: "У меня всё валится из рук!". Какое отражение чувств будет уместным: а) "Вы сейчас в отчаянии" или б) "Не волнуйтесь, всё наладится"? Обоснуйте.
18. Опишите не менее трех невербальных признаков, которые могут свидетельствовать о том, что собеседник лжет (с оговоркой, что это лишь вероятностные признаки).
19. Что может означать "зеркальное отражение позы" собеседника? Как этот прием используется в коммуникации?
20. Ситуация: Коллега постоянно использует пассивно-агрессивные методы (едкие шутки, саботаж молчанием). Ваши действия? Составьте план из 3 шагов, от прямой коммуникации до эскалации.
21. Опишите, как будут различаться ваши невербальные сигналы (поза, дистанция, интонация) в трех ситуациях: а) неформальная беседа с коллегой за кофе, б) отчет перед руководством, в) инструктаж для нового стажера.
22. Проанализируйте, как хронический стресс влияет на невербальное поведение человека (жесты, мимика, голос).
23. Почему стресс часто приводит к коммуникационным "сбоям": резким ответам, неспособности слушать, забыванию информации?
24. Ситуация: Руководитель дает задание в состоянии своего стресса, формулирует его резко и нечетко. Как подчиненному, используя техники, получить четкие инструкции, не провоцируя конфликт?
25. Как высокий уровень стрессоустойчивости связан с эмоциональным интеллектом (EQ)?

**Критерии оценивания устного ответа на дифференцированном зачёте:**

**Оценка «5» («отлично»)** соответствует следующей качественной характеристике:

«изложено правильное понимание теоретического и практического вопроса вопроса и дан исчерпывающий на них ответ, содержание раскрыто полно, профессионально, грамотно». Выставляется студенту,

✓ усвоившему взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;

✓ обнаружившему всестороннее систематическое знание учебно-программного материала, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос билета.

**Оценка «4» («хорошо»)** соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание теоретического и практического вопроса, дано достаточно подробное описание предмета ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия, относящиеся к предмету ответа, ошибочных положений нет». Выставляется студенту,

✓ обнаружившему полное знание учебно-программного материала, грамотно и по существу отвечающему на вопрос билета и не допускающему при этом существенных неточностей;

✓ показавшему систематический характер знаний по дисциплине и способному к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности.

**Оценка «3» («удовлетворительно»)** выставляется студенту,

✓ обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой;

✓ допустившему неточности в ответе и при выполнении заданий, но обладающими необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

**Оценка «2» («неудовлетворительно»)** выставляется студенту,

✓ обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий;

✓ давшему ответ, который не соответствует вопросу;

✓ имеющему низкие результаты во время текущего и промежуточного контроля и низкую посещаемость.