

Солмаеванов  
зам. директора  
И. И. Носовичев



Инверсарио  
зам. директора  
по УПР И. П. Борзенко  
Дружин

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.14 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Разработчики: Валова Л.А., Неустроева Н.А. – преподаватели ГАПОУ ТО «ТКТТС»

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:  
максимальной учебной нагрузки обучающегося 71 часа, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов,  
самостоятельной работы обучающегося 23 часа.

#### 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	71
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
лекции	10
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	23
Итого: зачетная и форма дифференциального зачета (в зачете)	

## 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО: 23.02.05 ЭКСПЛУАТАЦИЯ ТРАНСПОРТНОГО ЭЛЕКТРООБОРУДОВАНИЯ И АВТОМАТИКИ (ПО ВИДАМ ТРАНСПОРТА, ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ВОДНОГО) от 22 апреля 2014 г. N 387.

### 1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

учебная дисциплина принадлежит к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу. Дисциплина введена за счет вариативной части, обоснованием для этого являются требования квалификационной характеристики ЕТКС.

### 1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- Соблюдать этические нормы во время общения.
- Вести деловые переговоры с учетом профессиональной тематики при непосредственном общении и по телефону.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- Общее понятие о культуре и ее роли в обществе.
- Понятие о деловой культуре.
- Общее понятие об общении.
- Роль психологии в повышении культуры общения.
- Понятие о профессиональной этике.
- Понятие об этикете.
- Этикет, как составную часть внешней культуры личности.
- Общее понятие об организационной культуре; ее значение для делового общения.

### 1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 71 часа, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 48 часов; самостоятельной работы обучающегося 48 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	140
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	93
в том числе:	
практические занятия	50
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	47
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта (8 семестр)	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Раздел 2. МДК 02.02 Деловая культура и психология общения		100		
Раздел 2.1. Психология производственных отношений		50		
Тема 2.1.1 Методологические и логические основы психологии общения.	<b>Содержание</b>	4	2	
	2.1.1.1 Предмет и задачи психологии общения как отрасли психологической науки. Социология коммуникации и психология общения.			
	2.1.1.2. Общение как ведущая деятельность руководителя.			
	2.1.1.3. Речь как важнейшее средство общения. Виды речи. Психофизиологические основы речи.			
	2.1.1.4. Имена и понятия. Логические операции с именами			
	2.1.1.5. Общая характеристика диалога. Вопросы и ответы	1		
	<b>Практические работы</b>			
	<b>№18</b> Составление делового диалога с партнерами			
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>				
Тема 2.1.2. Психологическая структура и функции общения	<b>Содержание</b>	4	2	
	2.1.2.1 Определение и психологическая структура общения			3
	2.1.2.2. Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений. Варианты соотношения деловых и личных взаимоотношений			
	2.1.2.3. Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности.	3		
	<b>Практические работы</b>	2		
	<b>№ 19</b> Взаимодействие персонала и руководителя			
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>				
Тема 2.1.3. Информационная функция общения.	<b>Содержание</b>	6	2	
	2.1.3.1. Условия и способы понимания людьми друг друга.			
	2.1.3.2. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.			
	2.1.3.3. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников.			
	2.1.3.4. Развитие индивидуальной техники активного слушания. Прямые и скрытые информационные сигналы.	2		
	<b>Практическая работа</b>	2		
	<b>№ 20</b> Способы распознавания прямых и скрытых информационных сигналов			
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>				
2.1.4. Тема Коммуникации в процессе организации совместных	<b>Содержание</b>	6		
	2.1.4.1. Сущность и типы взаимодействия людей в процессе совместной деятельности			2
	2.1.4.2. Методы управленческого воздействия на персонал.			3

действий	2.1.4.3.	Типичные ошибки общения и их коррекция		3
	2.1.4.4.	Социально-психологические методы принятия группового решения.		3
	<b>Практическая работа</b>		2	
	№ 21	Тренинг: Ошибки общения		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>				
2.1.5. Тема Психологическая теория и техника проведения деловой беседы	<b>Содержание</b>		6	
	2.1.5.1.	Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы.		2
	2.1.5.2.	Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления		2
	2.1.5.3.	Техника и тактика аргументации.		2
	2.1.5.4.	Нейтрализация замечаний собеседника		2
	2.1.5.5.	Принятие решений и завершение беседы.		2
	2.1.5.6.	Особенности индивидуальной и групповой беседы.		2
	2.1.5.7.	Социально-психологические показатели успешности беседы.	3	
	<b>Практическая работа</b>		4	
	№ 22	Техника телефонных переговоров		
	№ 23	Проведение деловой беседы		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			
2.1.6. Тема Психологическая коррекция конфликтного общения.	<b>Содержание</b>		6	
	2.1.6.1.	Социально-психологическая характеристика конфликтов. Типология конфликтов.		2
	2.1.6.2.	Управление конфликтной ситуацией. Стратегии и алгоритм разрешения конфликтов		3
	2.1.6.3.	Способы предъявления претензий сотрудникам и критики подчиненных.	3	
	<b>Практическая работа</b>		2	
	№ 24	Разрешение деловых конфликтных ситуаций.		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>				
Тема 2.1.7. Психологические особенности публичного выступления	<b>Содержание</b>		6	
	2.1.7.1.	Ораторское искусство как социальное явление. Ораторское искусство античности. Оратор, его знания, умения, навыки.		2
	2.1.7.2.	Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие.		2
	2.1.7.3.	Композиционно-логический, языковой, экстралингвистический и паралингвистический уровни речи		2
	2.1.7.4.	Количественная и качественная специфика аудитории.		2
	2.1.7.5.	Основные этапы работы над публичным выступлением.	2	
	<b>Практическая работа</b>		2	
	№ 25	Публичное выступление перед коллегами в коллективе.		

	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			
<b>Раздел 2.2. Деловая культура</b>			<b>12</b>	
Тема 2.2.1. Этика делового общения	<b>Содержание</b>		2	
	2.2.1.1.	Понятие «мораль», «нравственность», «этика».		3
	2.2.1.2.	Мораль в сфере делового общения.		3
	2.2.1.3.	Деловая (профессиональная) этика, её принципы и нормы.		3
	2.2.1.4.	Этика делового общения		3
	2.2.1.5.	Нравственные эталоны и образцы поведения.		3
	2.2.1.6.	Этика делового общения «по вертикали» и «по горизонтали».		3
	2.2.1.7.	Единство правовой и нравственной ответственности руководителя и делового человека.		3
Самостоятельная работа обучающихся. Заполнение таблицы по разделу деловая культура. Работа со словарями. Найти значение терминов, используя электронные словари				
Тема 2.2.2. Этикет и культура делового общения	<b>Содержание</b>		2	
	2.2.2.1.	Современные требования к культуре поведения и воспитанности делового человека.		3
	2.2.2.2.	Понятия «этикет», «деловой этикет». Общие рекомендации по деловому этикету.		3
	2.2.2.3.	Субординация в деловых отношениях.		3
	2.2.2.4.	Требования к внешнему виду и деловой одежде.		3
	2.2.2.5.	Этикет проведения деловых бесед и совещаний.		3
	2.2.2.6.	Международный деловой этикет.		2
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b> Подготовка сообщений с использованием дополнительной литературы, ресурсов Интернет по тематике: «Роль этикета в моей будущей профессии», «Личностно профессиональные качества техника», «Почему нужно говорить правильно»				
Тема 2.2.3. Руководство и лидерство. Личность руководителя	<b>Содержание</b>		4	
	2.2.3.1.	Понятие и руководстве и лидерстве. Власть и влияние. Формы власти и влияния.		2
	2.2.3.2.	Типы лидерства.		2
	2.2.3.3.	Роль руководителя в системе управления.		2
	2.2.3.4.	Основные качества руководителя: профессиональные, деловые, личностные.		3
	2.2.3.5.	Организаторские способности лидера.		3
	2.2.3.6.	Понятие имиджа. Требования к имиджу руководителя.		3
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>				
Тема 2.2.4. Стили руководства. Построение взаимоотношений с	<b>Содержание</b>		4	
	2.2.4.1.	Стили руководства.		3

подчиненными.	2.2.4.2.	Авторитарный, демократический, либеральный стили, их характеристики.		3
	2.2.4.3.	Построение взаимоотношений с подчиненными.		3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			
<b>Раздел 2.3. Культура речи руководителя</b>			<b>50</b>	
Тема 2.3.1. Язык и его свойства.	<b>Содержание</b>		6	
	2.3.1.1.	Язык как знаковая система передачи информации. Язык. Основные единицы языка.		2
	2.3.1.2.	Понятие речевой деятельности. Основные единицы речевого общения. Составляющие речевой ситуации. Речевая ситуация.		2
	<b>Практические работы</b>		2	
	№26	Определение речевой ситуации		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b> Подготовка сообщений с использованием дополнительной литературы, ресурсов Интернет по тематике: «Почему нужно говорить правильно»			
Тема 2.3.2. Общение – социальное явление	<b>Содержание</b>		4	
	2.3.2.1.	Общение. Значение общения. Виды общения. Условия необходимые для общения.		2
	2.3.2.2.	Особенности делового общения. Характеристики и типы деловой речи. Приемы деловой речи.		2
	2.3.2.3.	Невербальные средства общения. Значении мимики, жестов при общении. Виды жестов.		2
	<b>Практические работы</b>		2	
	№27	Практикум «Приятно ли с вами общаться», «Умеете ли вы слушать?»		2
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> <b>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы</b> Подготовка сообщений с использованием дополнительной литературы, ресурсов Интернет по тематике: «Успех делового общения»				
Тема 2.3.3. Качества грамотной речи.	<b>Содержание</b>		7	
	2.3.3.1.	Точность речи. Понятность речи. Чистота речи.		2
	2.3.3.2.	Богатство и разнообразие речи		2
	<b>Практические работы</b>		3	
	№28	Редактирование диалога (устная, письменная форма) с учетом точности речи.		
	№29	Редактирование диалога (устная, письменная форма) с учетом разнообразия речи.		
	№30	Редактирование диалога (устная, письменная форма) с учетом образности и выразительности речи.		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>				
Тема 2.3.4. Культура речи	<b>Содержание</b>		12	
	2.3.4.1.	Понятие о русском национальном языке. Разновидности русского национального языка.		2
	2.3.4.2.	Устная и письменная форма языка.		2

	2.3.4.3.	Понятие о культуре речи.		2	
	2.3.4.4.	Правильность как качество грамотной речи.		2	
	2.3.4.5.	Понятие нормы и виды норм современного русского литературного языка.		2	
	2.3.4.6.	Нарушение норм современного русского литературного языка.		2	
	2.3.4.7.	Нарушение орфоэпических норм и пути их преодоления.		2	
	2.3.4.8.	Нарушение морфологических норм и пути их преодоления.		2	
	2.3.4.9.	Нарушение синтаксических норм и пути их преодоления.		2	
	<b>Практические работы</b>			3	
	№31	Проанализировать пути преодоления нарушений орфоэпических норм.			
	Проанализировать пути преодоления нарушений морфологических норм				
№32	Проанализировать пути преодоления нарушений синтаксических норм.				
Самостоятельная работа обучающихся					
Тема 2.3.5. Речевой этикет	<b>Содержание</b>		4		
	2.3.5.1.	Назначение речевого этикета.		2	
	2.3.5.2.	Формулы речевого этикета.		2	
	2.3.5.3.	Обращение в русском речевом этикете.		2	
	<b>Практические работы</b>		2		
	№33	Формулы речевого этикета.			
Самостоятельная работа обучающихся					
Проработка конспекта по темам: Деловая беседа и культура телефонного общения					
Тема 2.3.6. Функциональные стили современного русского языка	<b>Содержание</b>		9		
	2.3.6.1.	Стилевое богатство русского языка. Особенности стилей: художественного, публицистического, разговорного.		2	
	2.3.6.2.	Стиль научный, научно – технический, научно – популярной и учебной литературы.		2	
	2.3.6.3.	Формирование русского официально – делового письма. Культура официальной переписки.		2	
	2.3.6.4.	Особенности публицистического стиля.		2	
	2.3.6.5.	Основы ораторского искусства.		2	
	<b>Практические работы</b>		3		
	№34	Композиционное построение речи.			
			2		
	Самостоятельная работа обучающихся				
Структура общения					
<b>Максимальная учебная нагрузка</b>			140		
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка</b>			93		
<b>Самостоятельная работа</b>			47		



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

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Психология общения».

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий.

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- экран;
- мультимедиапроектор.
- моноблок

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**Основные источники:**

1. Г.М. Шеламова. Деловая культура и психология общения: Учебник для НПО – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 192 с.

**Дополнительные источники:**

1. Валгина Н.С. Активные процессы в современном русском языке. – М., 2008. – 342с. Гриф Минобр.
1. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык и культура речи. – Ростов-н/Д, 2007.-324с. Гриф Минобр.
2. Голуб И. Стилистика русского языка. – М., 2008. - 364с. Гриф Минобр.
3. Добрович А. Систематика общения // В кн.: Психология влияния: Хрестоматия. – СПб., 2008. – 275с. Гриф Минобр.

Дополнительные источники:

1. Ипполитова Н.А., Князева О.Ю., Саввова М.Р. Русский язык и культура речи в вопросах и ответах. – М., 2006.
2. Казарцева О.М. Культура речевого общения. – М., 2009.
3. Казарцева О.М., Вишнякова О.В. Письменная речь: Учебное пособие. – М., 2008.
4. Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей. – М., 1989.
5. Кошанский Н. Частная риторика. – СПб., 1840.
6. Краткий психологический словарь./ Под ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – Ростов-н/Д, 1998.
7. Культура русской речи / Под ред. Л.К. Граудиной, Е.Н. Ширяева. – М., 2007.
8. Анисимова Т.В., Гимпельсон Е.Г. Современная деловая риторика: Учебное пособие. – Волгоград, 2008.
9. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. – М., 2006.
10. Балашова Л.В. Русский язык и культура общения. Ч. 1,2. – Саратов, 2007.

**Интернет-ресурсы:**



1. Образовательные ресурсы Интернета –1. [www.eor.it.ru/eor](http://www.eor.it.ru/eor) (учебный портал по использованию ЭОР).
2. [www.ruscorgora.ru](http://www.ruscorgora.ru) (Национальный корпус русского языка — информационно-справочная система, основанная на собрании русских текстов в электронной форме). [www.russkiyjazik.ru](http://www.russkiyjazik.ru) (энциклопедия «Языкознание»).
3. [www.etymolog.ruslang.ru](http://www.etymolog.ruslang.ru) (Этимология и история русского языка).
4. [www.rus.1september.ru](http://www.rus.1september.ru) (электронная версия газеты «Русский язык»). Сайт для учителей «Я иду на урок русского языка».
5. [www.uchportal.ru](http://www.uchportal.ru) (Учительский портал. Уроки, презентации, контрольные работы, тесты, компьютерные программы, методические разработки по русскому языку и литературе).
6. [www.Ucheba.com](http://www.Ucheba.com) (Образовательный портал «Учеба»: «Уроки» ([www.uroki.ru](http://www.uroki.ru)) [www.metodiki.ru](http://www.metodiki.ru) (Методики). [www.posobie.ru](http://www.posobie.ru) (Пособия).
7. [www.it-n.ru/communities.aspx?cat\\_no=2168&tmpl=com](http://www.it-n.ru/communities.aspx?cat_no=2168&tmpl=com) (Сеть творческих учителей. Информационные технологии на уроках русского языка и литературы).
8. [www.prosv.ru/umk/konkurs/info.aspx?ob\\_no=12267](http://www.prosv.ru/umk/konkurs/info.aspx?ob_no=12267) (Работы победителей конкурса «Учитель — учителю» издательства «Просвещение»).
9. [www.spravka.gramota.ru](http://www.spravka.gramota.ru) (Справочная служба русского языка). [www.slovari.ru/dictsearch](http://www.slovari.ru/dictsearch) (Словари. ru).
10. [www.gramota.ru/class/coach/tbgramota](http://www.gramota.ru/class/coach/tbgramota) (Учебник грамоты). [www.gramota.ru](http://www.gramota.ru) (Справочная служба). [www.gramma.ru/EXM](http://www.gramma.ru/EXM) (Экзамены. Нормативные документы)

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

**Контроль и оценка** результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения текущего контроля, семинарских занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий самостоятельной работы.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Показатели оценки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Умения:</b> Соблюдать этические нормы во время общения.	Соблюдает этические нормы во время общения	Оценка результатов текущего контроля: выполнения заданий на уроках, тестирование. Оценка результатов выполнения самостоятельной работы
Вести деловые переговоры с учетом профессиональной тематики при непосредственном общении и по телефону.	Ведет деловые переговоры с учетом профессиональной тематики при непосредственном общении и по телефону	Самостоятельная работа
<b>Знания:</b> Общее понятие о культуре и ее роли в обществе	Перечисляет основные категории и понятия философии	Выполнение внеаудиторной самостоятельной работы
Понятие о деловой культуре.	Определяет роль философии в жизни.	Оценка результатов выполнения самостоятельной работы.

Общее понятие об общении.	Знает основные философские учения, законы, категории	Оценка результатов выполнения самостоятельной работы.
Роль психологии в повышении культуры общения.	Перечисляет ступени познания, методы и подходы	Оценка результатов выполнения самостоятельной работы.
Понятие о профессиональной этике.	Называет условия необходимые для формирования личности	Оценка результатов выполнения самостоятельной работы.
Понятие об этикете.	Несет ответственность за сохранение своей жизни и окружающих.	Оценка результатов выполнения самостоятельной работы.
Этикет, как составную часть внешней культуры личности.	Использует достижений науки, техники и технологий при решении социальных и этических проблем.	Оценка результатов выполнения самостоятельной работы.
Общее понятие об организационной культуре; ее значение для делового общения		

*В процессе освоения учебной дисциплины обучающийся получит возможность повысить уровень сформированности общих компетенций*

Шифр	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Показатели оценки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 1.	Понимает сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Систематически выполняет внеаудиторную работу.	Самооценка, направленная на самостоятельную оценку студентом результатов деятельности
ОК 2.	Организовывает собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Прилежно ведет записи в тетради. Систематически посещает занятия. Выполняет все виды работ, предлагаемых преподавателем Обосновывает выбора вида, методов и приемов работы Обосновывает выбор и	Экспертная оценка, направленная на оценку сформированности компетенций, проявленных в ходе выполнения заданий текущего контроля.

		<p>оптимальность состава источников, необходимых для решения поставленной задачи Рациональное распределяет время на все этапах урока</p>	
ОК 3.	<p>Принимает решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p>	<p>Берет на себя ответственность за других членов группы</p>	<p>Диагностика, направленная на выявление типовых способов принятия решений. Кейс-метод, направленный на оценку способностей к анализу, контролю и принятию решений.</p>
ОК 4.	<p>Осуществляет поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p>Планирует информационный поиск Поиск и отбор необходимой информации в различных источниках. Извлекает первичную информацию Осуществляет первичную обработку информации. Хранит и систематизирует, проводит анализ информации для использования при решении поставленных задач. Ориентируется в информационных потоках, выделяет главное и необходимое. Способен сравнить и классифицировать</p>	<p>Оценка результатов выполнения самостоятельной работы.</p>

		информацию.	
ОК 5.	Использует информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Сотрудничает в группе. Выстраивает взаимоотношения с окружающими. Умеет выслушать собеседника, выработать собственное мнение, презентовать себя, задавать вопросы, вести дискуссию Владеет навыками работы с различными гаджетами. Передает информацию сжато, полно, выборочно	Оценка результатов выполнения самостоятельной работы.
ОК 6.	Работает в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Умеет работать в паре, в группе. Владеет этикой взаимоотношений. Распределяет роли в коллективе. Владеет различными социальными ролями, адекватно оценивает свою роль в коллективе.	Оценка результатов работы при выполнении заданий и упражнений при работе в группах. Взаимооценка, направленная на взаимную оценку индивидуальных и групповых результатов участников.
ОК 7.	Берет на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Выступает с презентацией. Участвует в конкурсах, внеклассных мероприятиях.	Оценка результатов работы при выполнении заданий и упражнений при работе в группах. Работа проектных групп, направленная на оценку общих компетенций, связанных с навыками управления рабочей группой
ОК 8.	Самостоятельно определяет задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно	Посещает дополнительные занятия, консультаций.	Самооценка, направленная на самостоятельную оценку студентом

	планировать повышение квалификации	Систематически выполняет внеаудиторную работу.	результатов деятельности Качественная оценка за выполнения внеаудиторных работ
ОК 9.	Ориентируется в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Четкое выполнение работы в установленный срок.	Наблюдение и оценка деятельности обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины, выполнения заданий самостоятельной работы.
ПК.2.3	Организовывать работу персонала по технологическому обслуживанию перевозочного процесса.		
П.К.3.1	Организовывать работу персонала по обработке перевозочных документов и осуществлению расчетов за услуги, предоставляемые транспортными организациями.		
П.К.3.3	Применять в профессиональной деятельности основные положения, регулирующие взаимоотношения пользователей транспорта и перевозчика.		

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

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических работ, самостоятельных работ, тестирования, а также выполнения студентами индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
<b>Умения:</b>	
быть готовым к проявлению ответственности за выполняемую работу, способным самостоятельно и эффективно решать проблемы в области профессиональной деятельности	фронтальный и индивидуальный устный и письменный опрос
быть способным к практической деятельности по	фронтальный и индивидуальный устный и

решению профессиональных задач в организациях различных организационно-правовых форм; владеть профессиональной лексикой	письменный опрос
быть способным научно организовать свой труд, готовым к применению компьютерной техники в сфере профессиональной деятельности	фронтальный и индивидуальный устный и письменный опрос
быть готовым к позитивному взаимодействию и сотрудничеству с коллегами	фронтальный и индивидуальный устный и письменный опрос
быть готовым к постоянному профессиональному росту, приобретению новых знаний	фронтальный и индивидуальный устный и письменный опрос
обладать устойчивым стремлением к самосовершенствованию (самопознанию, самоконтролю, самооценке, саморегуляции и саморазвитию); стремиться к творческой самореализации	фронтальный и индивидуальный устный и письменный опрос
<b>Знания:</b>	
понимать суть деловой этики, её место и роль в жизни человека и общества	фронтальный и индивидуальный устный опрос; тестирование
иметь представление о компонентах деловой этики и делового этикета, их возникновении и развитии, о способах порождения нравственных ценностей, норм и знаний, о механизмах передачи их в качестве духовного опыта	фронтальный и индивидуальный устный опрос; тестирование; презентации, сообщения, рефераты по темам
понимать нравственную ситуацию в современном российском деловом мире, быть способным разобраться в процессах, присущих российской деловой культуре, уметь сопоставить их с духовными и нравственными процессами в других регионах мира	фронтальный и индивидуальный устный опрос; тестирование
иметь научное представление о здоровом образе жизни, владеть умениями и навыками физического совершенствования	фронтальный и индивидуальный устный опрос; тестирование
<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>Умения</b>	
Определять с помощью специальных тестов психологические свойства личности (темперамента, характера и др.)	Практические занятия, тесты
Определять индивидуальные особенности личности в процессе общения и по внешнему виду.	Практические занятия, тесты

Преодолевать психологические стрессовые ситуации на рабочем месте	Практические занятия, тесты
Этические нормы во время общения.	Практические занятия, тесты
Вести деловые переговоры с учетом профессиональной тематики при непосредственном общении и по телефону	Практические занятия, тесты
Преодолевать конфликтных ситуаций.	Практические занятия, тесты
Подбирать по журналам, каталогам и другим изданиям костюмы, прически, макияж с учетом вида профессиональной деятельности, индивидуальных особенностей личности, направлений современной моды.	Практические занятия, тесты
<b>Знания</b>	
Общее понятие о культуре и ее роли в обществе.	Тестирование
Понятие о деловой культуре.	Тестирование
Общее понятие об общении.	Контрольные работы
Роль психологии в повышении культуры общения.	Контрольные работы
Понятие о профессиональной этике.	Контрольные работы
Понятие об этикете.	Контрольные работы
Этикет, как составную часть внешней культуры личности.	Контрольные работы
Общее понятие об организационной культуре; ее значение для делового общения	Тестирование