

**Филиал профессионального образовательного учреждения  
«Международный Открытый Колледж Современного Управления  
имени М.М. Абрекова» в Малокарачаевском районе**

**ОДОБРЕНО**

на заседании Педагогического  
совета ПОУ «МОКСУ  
им. М.М. Абрекова»  
Протокол № 1  
от «30» августа 2022г.

**«УТВЕРЖДАЮ»**

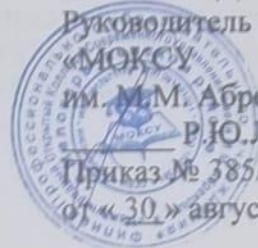
Руководитель ФПОУ

«МОКСУ  
им. М.М. Абрекова»

Р.Ю. Лайпанова

Приказ № 385/1

от «30» августа 2022г.



**Рабочая программа  
учебной дисциплины ОГСЭ.05  
«Психология общения»**

Специальность: 33.02.01 Фармация  
Квалификация выпускника: Фармацевт  
Форма обучения: очная

Обсуждено  
на заседании цикловой комиссии  
«30» августа 2022г.  
Протокол № 1

Составитель программы:  
Байчорова А.А.

с. Учкеек, 2022г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ.....	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....	15

# **I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **1.1. Общие положения**

Программа учебной дисциплины «Психология общения» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 33.02.01 Фармация, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 13.07.2021 N 449, и является частью основной профессиональной образовательной программы. Программа предназначена для реализации требований к содержанию и уровню подготовки специалистов в области фармации.

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

Настоящая дисциплина «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально– экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 33.02.01 Фармация.

## **1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины**

**Цель дисциплины** - формирование знаний, умений, навыков и компетенций у студентов в области психологии общения и использование их в профессиональной деятельности.

### ***Задачи:***

- изучить взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения,
- изучить роли и ролевые ожидания в общении, виды социальных взаимодействий, механизмы взаимопонимания в общении;
- изучить техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения, этические принципы общения;
- изучить источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код компетенции	Формулировка компетенции	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	оценивать значимость своей профессии (специальности)	содержание актуальной нормативноправовой документации; современную научную и профессиональную терминологию; возможные траектории профессионального развития и самообразования

ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	правила оформления документов и построения устных сообщений

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной нагрузки обучающихся и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
<b>Объем образовательной программы:</b>	<b>48</b>
<b>с преподавателем, в том числе:</b>	<b>42</b>
• лекции, уроки	14
• практические занятия, семинары	28
• лабораторные занятия	-
• курсовое проектирование	-
• лабораторные занятия	-
• консультации	-
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>6</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Дифф.зачет<sup>1</sup></b>

### 2.1. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	ТКУ, балл
<i>Раздел 1. Психологические аспекты общения</i>		<b>20</b>		
<b>Тема 1.1. Общение - основа человеческого бытия.</b>	<i>Содержание учебного материала</i>	1	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.05	
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.			

	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	2		<b>10</b>
	Практическое занятие (ролевая игра) «Круг общения»			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> <i>Не предусмотрено</i>			
<b>Тема 1.2. Классификация общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	1		
	1. Виды общения. Структура общения. Функции общения.			
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>			
	<i>Не предусмотрено</i>			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> <i>Не предусмотрено</i>	-		
<b>Тема 1.3. Средства общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	1		
	1. Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.			
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	2		<b>10</b>
	Психологический тренинг «Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения»			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> <i>Не предусмотрено</i>			
<b>Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	1		
	1. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.			
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b> <i>Не предусмотрено</i>			

	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>1</b>		
	Проработка конспектов занятий, учебной литературы, подготовка к практическим занятиям.			
<b>Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>1</b>		
	1. Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия			
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>4</b>		<b>10</b>
	Психологический тренинг «Механизмы восприятия». Диагностический инструментарий: «Ваши эмпатические способности».			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>			
	<b>Не предусмотрено</b>			
<b>Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>1</b>		
	1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.			
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>			
	<b>Не предусмотрено</b>			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>-</b>		
	<b>Не предусмотрено</b>			
<b>Тема 1.7. Техники активного слушания</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>1</b>		
	1. Виды, правила и			
	техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.			
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>4</b>		<b>10</b>

	Ролевая игра «Я Вас слушаю».			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			
	<i>Не предусмотрено</i>			
<b>Раздел 2 Деловое общение</b>		<b>15</b>	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.05	
<b>Тема 2.1. Деловое общение</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>1</b>		
	1. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.			
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>			
	<i>Не предусмотрено</i>			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>1</b>		
	Проработка конспектов занятий, учебной литературы, подготовка к практическим занятиям.			
<b>Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>1</b>		
	1. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.			
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>4</b>		<b>10</b>
	Практическое занятие - Самодиагностика по теме «Темперамент». Диагностический инструментарий: «Типы			



Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	ТКУ, балл
	темперамента».			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>			
	<i>Не предусмотрено</i>			
<b>Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности</b>	<i>Содержание учебного материала</i>	<b>1</b>		
	1. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.			
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>			
	<i>Не предусмотрено</i>			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>1</b>		
	Проработка конспектов занятий, учебной литературы, подготовка к практическим занятиям.			
<b>Тема 2.4. Деловые переговоры</b>	<i>Содержание учебного материала</i>	<b>1</b>		<b>10</b>
	Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.			
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>4</b>		<b>10</b>
	Деловая игра «Переговоры»			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>1</b>		
	Проработка конспектов занятий, учебной литературы, подготовка к практическим занятиям.			
<b>Раздел 3. Конфликты в деловом общении</b>		<b>13</b>	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04	
<b>Тема 3.1. Конфликт его сущность</b>	<i>Содержание учебного материала</i>	<b>1</b>		
	1. Понятие конфликта и			

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы ОК.05	ТКУ, балл
	его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов.			
	В том числе практических занятий и лабораторных работ			
	<i>Не предусмотрено</i>			
	Самостоятельная работа обучающихся	1		
	Проработка конспектов занятий, учебной литературы, подготовка к практическим занятиям.			
Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в деловом общении	<i>Содержание учебного материала</i>	1		
	Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.			
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4		20
	Практическое занятие - Самодиагностика по теме «Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации»: Диагностический инструментарий: «Стратегия поведения в конфликтах». Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.	2		10
	Деловая игра «Пресс-конференция».	2		10
	Самостоятельная работа обучающихся	-		
	<i>Не предусмотрено</i>			
Тема 3.3. Стресс и его особенности	<i>Содержание учебного материала</i>	1		
	1. Стресс и его			

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	ТКУ, балл
	характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении».			
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>	<b>4</b>		<b>10</b>
	Практическое занятие - Самодиагностика по теме «Стресс его особенности» Диагностический инструментарий: «Способность действовать в социально-напряженных ситуациях». Анализ результатов			
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>1</b>		
	Проработка конспектов занятий, учебной литературы, подготовка к практическим занятиям.			
<b>Промежуточная аттестация</b>				<b>Дифф.зачет</b>
<b>Всего:</b>		<b>48/6</b>	<b>ОК 01-ОК 05</b>	<b>100</b>

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

**3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:**

#### **Учебный кабинет**

*Учебная аудитория для проведения учебных занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации*

Основное оборудование:

мебель аудиторная (столы, стулья, доска аудиторная), стол преподавателя, стул преподавателя; учебно-наглядные пособия (комплекты плакатов по дисциплине, набор раздаточных дидактических материалов);

Технические средства обучения:

персональный компьютер; набор демонстрационного оборудования (проектор, экран);

#### **Помещения для самостоятельной работы**

Специализированная мебель (столы, стулья), стол преподавателя, стул преподавателя, персональные компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-

образовательную среду Университета

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

#### **Основная литература:**

1. Баландина, О.В. Основы деловой культуры : учебное пособие : [12+] / О.В. Баландина. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. - 143 с. : ил., табл. - Режим доступа: по подписке. - URL: <https://biblioclub.ru/>

2. Деловое общение : учебное пособие : [16+] / авт. -сост. И.Н. Кузнецов. - 7-е изд., пересм. - Москва : Дашков и К°, 2018. - 524 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Режим доступа: по подписке. - URL: <https://biblioclub.ru/>

#### **Дополнительная литература**

1. Горчакова В.Г. Имидж, искусство и реальность: учебное пособие. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 279с. - режим доступа  
URL: <http://biblioclub.ru>

2. Баданина, Л.П. Основы общей психологии : учебное пособие / Л.П. Баданина. - 3-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2017. - 448 с. : табл. - (Библиотека психолога). - Режим доступа: по подписке. - URL: <https://biblioclub.ru/>

При проведении образовательного процесса по дисциплине необходимо наличие:

#### **лицензионное программное обеспечение:**

- Microsoft Windows 7 pro;
- Операционная система Microsoft Windows 10 pro;
- Операционная система Microsoft Windows Server 2012 R2;
- Программное обеспечение Microsoft Office Professional 13;
- Программное обеспечение Microsoft Office Professional 16;
- Комплексная Система Антивирусной Защиты Kaspersky Total Security для бизнеса Russian Edition.

#### **электронно-библиотечная система:**

• Электронная библиотечная система (ЭБС) «Университетская библиотека ONLINE» <http://biblioclub.ru/>

• Электронно-образовательная система ЮРАЙТ <https://urait.ru/>

• ЭБС Консультант студента - <http://www.studentlibrary.ru/>

#### **современные профессиональные баз данных:**

• Официальный интернет-портал базы данных правовой информации <http://pravo.gov.ru>.

• Портал Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>

информационные справочные системы:

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru>.

• Компьютерная справочная правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru/>)

### ***Информационные ресурсы сети Интернет:***

<b>№</b>	<b>Наименование портала (издания, курса, документа)</b>	<b>Ссылка</b>
1.	Теоретические основы самопрезентации	<a href="http://www.ipras.ru/cntnt/rus/dop_dokume/mezhdunaro/nauchnye_m/razdel_3_a/fedorova_n.html">http://www.ipras.ru/cntnt/rus/dop_dokume/mezhdunaro/nauchnye_m/razdel_3_a/fedorova_n.html</a>
2.	Деловой этикет при трудоустройстве	<a href="http://erm.ru/resume/etiquette.php">http://erm.ru/resume/etiquette.php</a> <a href="http://www.resumejob.ru/resume.html">http://www.resumejob.ru/resume.html</a>
3.	Новые формы резюме	<a href="http://m.rg.ru/2012/08/14/rezume.html">http://m.rg.ru/2012/08/14/rezume.html</a>
4.	Успешная самопрезентация	<a href="http://job.sibsiu.ru/index.php?option=com_content&amp;id=131&amp;Itemid=115">http://job.sibsiu.ru/index.php?option=com_content&amp;id=131&amp;Itemid=115</a>

### **3.3. Организация образовательного процесса**

Организации образовательного процесса должны способствовать применяемые в учебных заведениях методы дисциплинарной ответственности преподавателя и учащихся, строгое и систематическое планирование занятий, своевременное их проведение на должном педагогическом уровне.

#### **Порядок проведения учебных занятий по дисциплине при освоении образовательной программы инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья**

Создание доступной среды для инвалидов и лиц с ОВЗ (далее - вместе лица/обучающиеся с ОВЗ) является одним из приоритетных направлений современной социальной политики. Доступное профессиональное образование для лиц с ОВЗ - одно из направлений социальной интеграции данной категории граждан в общество, поскольку образование - наиболее действенный социальный ресурс. Профессиональное образование позволяет лицам с ОВЗ повысить конкурентоспособность на рынке труда, создает основу для равных возможностей, повышает личностный статус.

Содержание рабочей программы дисциплины и условия организации обучения по данной рабочей программе дисциплины для инвалидов определяются в том числе в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии), для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья - на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся (части 1 и 8 статьи 79 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»).

Обучение по данной дисциплине обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется Колледжем с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем профессиональной подготовки научно - педагогических работников Колледжа, методического и материально - технического

обеспечения, особенностями восприятия учебной информации обучающихся с ОВЗ и т.д.

В образовательном процессе по данной дисциплине используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Технологии, используемые в работе с обучающимися с ОВЗ, учитывают индивидуальные особенности лиц с ОВЗ.

Все образовательные технологии применяются как с использованием универсальных, так и специальных информационных и коммуникационных средств, в зависимости от вида и характера ограниченных возможностей здоровья данной категории обучающихся.

При наличии в Колледже лиц с ОВЗ образовательная деятельность по данной дисциплине проводится:

- в форме контактной работы обучающихся с ОВЗ с педагогическими работниками Колледжа и (или) лицами, привлекаемыми Колледжем к реализации данной дисциплины на иных условиях (далее - контактная работа). Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной;

- в форме самостоятельной работы обучающихся с ОВЗ;
- в иных формах, определяемых Колледжем в соответствии с его локальным нормативным актом, содержащим нормы, регулирующие образовательные отношения в части установления порядка организации контактной работы преподавателя с обучающимися.

Конкретные формы и виды самостоятельной работы обучающихся с ОВЗ устанавливаются преподавателем. Выбор форм и видов самостоятельной работы обучающихся с ОВЗ осуществляется с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся с ОВЗ предоставляется дополнительное время для консультаций и выполнения заданий.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных образовательных организациях

При обучении по данной дисциплине обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, обучающихся с ОВЗ в Колледже созданы фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными

возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в ОПОП результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем и/или обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, а также при выполнении индивидуальных работ и домашних заданий, или в режиме тренировочного тестирования в целях получения информации о выполнении обучаемым требуемых действий в процессе учебной деятельности; правильности выполнения требуемых действий; соответствии формы действия данному этапу усвоения учебного материала; формировании действия с должной мерой обобщения, освоения (в том числе автоматизированности, быстроты выполнения) и т.д. Текущий контроль успеваемости для обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья имеет большое значение, поскольку позволяет своевременно выявить затруднения и отставание в обучении и внести коррективы в учебную деятельность.

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на мероприятиях промежуточной аттестации.

Во исполнение приказов Минобрнауки России от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», от 02.12.2015 № 1399 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») Министерства образования и науки Российской Федерации по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и предоставляемых на них услуг в сфере образования»), письма Минобрнауки России от 12.02.2016 № ВК-270/07 «Об обеспечении условий доступности для инвалидов объектов и услуг в сфере образования» проведены обследование объектов Колледжа и услуг в сфере образования, оказываемых ему, на предмет их доступности для лиц с ОВЗ, и паспортизация его зданий.

На основе Паспорта доступности для инвалидов объекта и предоставляемых на нем услуг в сфере образования, разработанного по форме согласно письму Минобрнауки России от 12.02.2016 № ВК- 270/07, согласованного с общественной организацией Всероссийского общества инвалидов, утверждён план действий Колледжа по повышению значений показателей доступности для инвалидов его объектов и услуг в сфере образования, оказываемых им (Дорожная карта), на период до 2030 г. По итогам проведённой паспортизации Колледжа признан условно доступным для лиц с ограниченными возможностями здоровья,

что является достаточным основанием для возможности пребывания указанных категорий граждан в Колледже и предоставления им образовательных услуг с учетом дальнейшего увеличения степени его доступности на основе реализации мероприятий Дорожной карты.

Создание безбарьерной среды Колледж учитывает потребности следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

- с нарушениями зрения;
- с нарушениями слуха;
- с ограничением двигательных функций.

Обеспечение доступности, прилегающей к Колледжу территории, входных путей, путей перемещения внутри здания для различных нозологий.

Территория Колледжа соответствует условиям беспрепятственного, безопасного и удобного передвижения маломобильных студентов, обеспечения доступа к зданиям и сооружениям, расположенным на нем. Обеспечено доступность путей движения, наличие средств информационно-навигационной поддержки, дублирование лестниц подъемными устройствами, оборудование лестниц поручнями, контрастная окраска дверей и лестниц, выделение мест для парковки автотранспортных средств инвалидов и лиц с ОВЗ.

В Колледже обеспечен вход, доступный для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата. Помещения, где могут находиться люди на креслах-колясках, размещены на уровне доступного входа. При ином размещении помещений по высоте здания, кроме лестниц, предусмотрены, подъемные платформы для людей с ограниченными возможностями.

Комплексная информационная система для ориентации и навигации инвалидов и лиц с ОВЗ в архитектурном пространстве Колледж включает визуальную, звуковую и тактильную информацию.

Наличие оборудованных санитарно-гигиенических помещений для студентов различных нозологий.

На каждом этаже обустроена одна туалетная кабина, доступная для маломобильных обучающихся. В универсальной кабине и других санитарно-бытовых помещениях, предназначенных для пользования всеми категориями студентов с ограниченными возможностями, установлены откидные опорные поручни, откидные сидения.

Наличие специальных мест в аудиториях для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В каждом специальном помещении (учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования) предусмотрена возможность



оборудования по 1 - 2 места для студентов-инвалидов по каждому виду нарушений здоровья - опорно-двигательного аппарата, слуха и зрения.

В стандартной аудитории первые столы в ряду у окна и в среднем ряду предусмотрены для обучающихся с нарушениями зрения и слуха, а для обучающихся, передвигающихся в кресле-коляске, - выделено 1 - 2 первых стола в ряду у дверного проема.

Для слабослышащих студентов использование сурдотехнических средств является средством оптимизации учебного процесса, средством компенсации, утраченной или нарушенной слуховой функции.

Технологии беспроводной передачи звука (FM-системы) являются эффективным средством для улучшения разборчивости речи в условиях профессионального обучения.

Учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха, оборудована радиоклассом, компьютерной техникой, аудиотехникой (акустический усилитель и колонки), видеотехникой (мультимедийный проектор, экран), мультимедийной системой. Особую роль в обучении слабослышащих также играют видеоматериалы.

В Колледже в наличии брайлевская компьютерная техника, программы-синтезаторы речи.

Компьютерные тифлотехнологии базируются на комплексе аппаратных и программных средств, обеспечивающих преобразование компьютерной информации в доступные для незрячей и слабовидящей формы (звуковое воспроизведение, рельефно-точечный или укрупненный текст), и позволяют обучающимся с нарушением зрения самостоятельно работать на обычном персональном компьютере с программами общего назначения.

Тифлотехнические средства, используемые в учебном процессе студентов с нарушениями зрения: средства для усиления остаточного зрения и средства преобразования визуальной информации в аудио и тактильные сигналы.

Для слабовидящих студентов в лекционных и учебных аудиториях предусмотрена возможность просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видео -увеличителей для удаленного просмотра.

Для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата используются альтернативных устройств ввода информации. При процессе обучения по данной дисциплине предусмотрены специальные возможности операционной системы Windows, такие как экранная клавиатура, с помощью которой можно вводить текст, настройка действий Windows при вводе с помощью клавиатуры или мыши.

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> <p>номенклатура информационно-источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности сущность гражданскопатриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>	<p>100-90 - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>89-70 - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p>50-69 - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p> <p>49-0 - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	<p>Формы контроля обучения: <i>Текущий контроль:</i> Практические занятия: групповая дискуссия, тестирование, самодиагностика и анализ результатов, участие в деловой игре Самостоятельная работа: конспект, проработка учебной литературы</p> <p><i>Промежуточная аттестация</i></p> <p>Методы оценки результатов обучения: мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения нового знания каждым обучающимся; накопительная оценка</p>

## Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета.

№	Форма контроля/ коды оцениваемых компетенций	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
1.	Дифф.зачет ОК 01 - ОК 05	<p>Дифференцированный зачет представляет собой выполнение обучающимся заданий билета, включающего в себя:</p> <p>Задание №1 - теоретический вопрос на знание базовых понятий предметной области дисциплины, а также позволяющий оценить степень владения обучающимся принципами предметной области дисциплины, понимание их особенностей и взаимосвязи между ними;</p> <p>Задание №2 - задание на анализ ситуации из предметной области дисциплины и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем, близких к профессиональной деятельности;</p> <p>Задание №3 - задание на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения дисциплины</p>	<p><b>Выполнение обучающимся заданий билета оценивается по следующей балльной шкале:</b></p> <p>Задание 1: 0-30 баллов Задание 2: 0-30 баллов Задание 3: 0-40 баллов</p> <p><b>«Зачтено»</b></p> <p>— <b>90-100 (отлично)-</b> ответ правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат.</p> <p>— <b>70 -89 (хорошо) -</b> ответ в целом правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат.</p> <p>— <b>50-69 (удовлетворительно)</b> - ответ в основном правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология.</p> <p><b>«Не зачтено»</b></p> <p>— <b>менее 50 (неудовлетворительно) -</b></p>
			<p>ответы на теоретическую часть неправильные или неполные.</p>

## Типовые задания для проведения промежуточной аттестации

### Задания 1-го типа

1. Определение понятий «презентация», «самопрезентация». Взаимосвязь понятий.
2. Роль навыков самопрезентации в жизни делового человека. Приведите примеры.
3. Механизмы формирования впечатления о себе.
4. Психологические механизмы, лежащие в основе самопрезентации. Перечислите, дайте краткую характеристику каждому из них.
5. Теории самопрезентации. Краткая характеристика трех направлений подходов к теории самопрезентации.
6. Стратегии самопрезентации (И. Джонс и Т. Питтман). Перечислите стратегии техники и цели.
7. Назовите основные правила приветствия.
8. Техники «самоподачи» (Бороздина Г.В.). Перечислите, дайте краткую характеристику.
9. Приемы, используемые для «самоподачи». Перечислите, дайте краткую характеристику каждому из них.
10. Деловой этикет. Определение понятия, роль, значение делового этикета для представителя гостиничного сервиса.
11. Основные правила делового этикета в ситуациях приветствия, прощания. Дать краткую характеристику правил.
12. Основные правила делового этикета в ситуациях обращения и представления. Дать краткую характеристику правил.
13. Правила столового этикета. Роль и значение для самопрезентации и формирования позитивного имиджа делового человека.
14. Основные виды дресс-кода. Назовите, дайте краткую характеристику.
15. Принципиальное отличие бизнес-этикета от гражданского.
16. Отличие непосредственной и опосредованной форм самопрезентации. Приведите примеры.
17. Какие реквизиты обязательно должны быть указаны на визитной карточке сотрудника отеля?
18. Какие реквизиты должны быть на визитной карточке отеля? В чем отличия от личной визитной карточки сотрудника?
19. Правила этикета при вручении визитной карточки.
20. Перечислите обязательные данные, которые должны содержаться в такой форме самопрезентации, как резюме.
21. Назовите три вида вопросов, применяемых при общении с клиентами во время оформления бронирования. Приведите пример вопроса каждого вида.
22. Какие барьеры в общении с клиентом могут возникать при оформлении

бронирования номера отеля.

23. Пресс-конференция как форма самопрезентации. Назовите особенности данной формы.

24. Назовите признаки некорректного вопроса.

25. Перечислите приемы нейтрализации некорректных вопросов.

### **Задания 2-го типа**

1. Самопрезентация с точки зрения концепции социальной драматургии (И. Гоффмана). Обоснуйте ответ.

2. В чем заключаются различия трех направлений в подходах к теории самопрезентации? Аргументируйте ответ.

3. Какие из стратегий самопрезентации (И. Джонса и Т. Питтмана) применимы в сфере гостиничного сервиса? Обоснуйте ответ. Приведите примеры.

4. Какие из стратегий самопрезентации (И. Джонса и Т. Питтмана) не применимы в сфере гостиничного сервиса? Обоснуйте ответ. Приведите примеры.

5. Является ли сопереживание, юмор приемами «самоподачи» в деловой сфере? Обоснуйте свой ответ, приведите примеры.

6. Допустимо ли использовать в ситуациях делового общения с клиентом такие приемы «самоподачи», как провокация, апелляция, риторические вопросы? Обоснуйте свой ответ. Приведите примеры.

7. Допустимо ли использовать в ситуациях делового общения с клиентом такие приемы «самоподачи», как речевые приказы, выразительность речи, смена тональности и темпа речи, использование пауз? Обоснуйте свой ответ. Приведите примеры.

8. Допустимо ли обращение на «ты» со стороны более младшего по возрасту сотрудника к более старшему? Аргументируйте свой ответ. Допустимо ли подобное обращение к гостю отеля? Обоснуйте свой ответ.

9. Каковы особенности правил приветствия с рукопожатием и без него? Раскройте на примерах.

10. Какой вид (какие из видов) делового дресс-кода допустимы для 23 сотрудников гостиничной сферы деятельности во время исполнения ими служебных обязанностей.

11. В чем отличия видов дресс-кода: business traditional, business best и business casual? Раскройте на примерах. Какой из этих стилей допустим для сотрудников гостиничной сферы и в каких ситуациях? Приведите примеры.

12. Каким может быть дресс-код сотрудников для вечернего торжественного приема в честь юбилея сети отелей? Обоснуйте ответ.

13. Назовите основные правила столового этикета, которые необходимо знать сотрудникам отеля, обслуживающим гостей.

14. К какой форме самопрезентации можно отнести взаимодействие по электронной почте, по телефону?

15. Допустимо ли, с точки зрения делового этикета, использовать двусторонние

визитные карточки (на русском и иностранном языках)? Обоснуйте свою точку зрения.

16. Допустимо ли указывать в резюме свои преимущества, причины ухода с последнего места работы, требования к условиям работы и заработной плате, дополнительное образование? Аргументируйте свой ответ.

17. Приведите примеры речевых формулировок, которых стоит избегать при составлении резюме. Приведите примеры правильных формулировок.

18. Какие виды вопросов наиболее предпочтительны в ситуации, когда клиент, бронирующий номер в отеле, не может сориентироваться в выборе категории номера. Приведите примеры таких вопросов.

19. При разговоре с потенциальным клиентом, сотрудник отдела бронирования использует альтернативные вопросы. К каким негативным последствиям это может привести? Раскройте на примере.

20. Приведите примеры невербальных сигналов, свидетельствующих о неуверенности клиента.

21. В каких ситуациях рекомендуется применять нерефлексивное слушание? Приведите примеры.

22. С помощью каких приемов осуществляется активное рефлексивное слушание? Приведите примеры.

23. В чем особенности использования эмпатического слушания? В каких ситуациях оно не желательно? Может ли сотрудник отдела бронирования использовать эмпатическое слушание при разговоре с клиентом (в ситуациях непосредственного общения)? Приведите примеры.

24. Может ли сотрудник отдела бронирования использовать эмпатическое слушание при разговоре с клиентом (в ситуациях опосредованного общения)? Раскройте на примерах.

25. Какие невербальные и вербальные сигналы помогут сотруднику отдела бронирования показать заинтересованность и давать обратную связь клиенту в процессе делового взаимодействия? Приведите примеры.

### ***Задания 3-го типа***

1. Какими умениями, знаниями и техниками в области самопрезентации должен обладать специалист по работе с клиентами (потребителями услуг гостиничного сервиса). Раскройте на примерах.

2. В холле отеля – группа туристов, ожидающих размещения. К группе подходит сотрудник отеля – кто кого должен приветствовать первым? Обоснуйте свой ответ.

3. Сотрудники отдела бронирования гостиницы приглашены на торжественный прием в честь открытия нового отеля сети, который планируется завершить до 20:00. Какой вид дресс-кода приемлем для данного мероприятия?

4. При встрече молодого руководителя и пожилой сотрудницы отдела бронирования, сотрудница первой поприветствовала руководителя. Нарушило ли

это нормы этикета? Обоснуйте свой ответ.

5. Приведите примеры этикетных речевых формулировок, применимых в условиях официальной обстановки в ситуациях:

- Приветствия
- Прощания
- Приглашения

6. Приведите примеры этикетных речевых формулировок, применимых в условиях официальной обстановки:

- Благодарности
- Просьба
- Извинение

7. Какие реквизиты должны быть обязательно представлены на визитной карточке отеля?

8. При составлении резюме на соискание должности сотрудника по работе с клиентами в отделе бронирования, соискатель указал следующие данные: привел подробное описание должностных обязанностей за последние 15 лет, указал причину увольнения с последнего места работы, среди своих преимуществ указал свои увлечения горными лыжами и прыжками с парашютом. В чем соискатель допустил ошибки? Объясните свой ответ.

9. Используя три вида вопросов, составьте примерный список вопросов для уточнения деталей при бронировании номера в ситуации опосредованного общения с клиентом по телефону. Клиент – сомневающийся, точно знает даты заезда-выезда, но не может определиться с категорией номера.

10. На пресс-конференции по поводу открытия нового отеля, от представителей СМИ поступил некорректный вопрос, затрагивающий личность владельца отеля. Предложите прием (приемы) нейтрализации некорректного вопроса.

11. Во время разговора с клиентом по вопросам бронирования номера на ближайшие даты (ситуация непосредственного общения), сотрудник отеля сконцентрировался на мониторе компьютера, периодически отвлекался на телефонные звонки, постоянно поторапливая клиента с выбором, не задавал уточняющих вопросов, но при этом несколько раз просил клиента еще раз повторить уже произнесенную информацию. Определите, какие ошибки допустил сотрудник. Предложите варианты решения данной ситуации, чтобы устранить негативное впечатление, которое может сформироваться у клиента о данном сотруднике и сети отелей в целом.

12. Предложите правила (5-6) эффективного слушания для сотрудников отдела бронирования отеля.

13. Сформулируйте 4-5 уточняющих вопросов для получения информации и создания позитивного впечатления у клиента от делового взаимодействия с сотрудником в процессе бронирования номера. Объясните, какие виды вопросов

ИСПОЛЬЗОВАЛИ И ПОЧЕМ