

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**
ОГА ПОУ «Новгородский торгово-технологический техникум»

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель директора по
учебной работе

И.А. Емельянова

«31» 08 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И ПСИХОЛОГИЯ В ТОРГОВЛЕ

38.02.04 Коммерция (по отраслям)
*по программе подготовки специалистов среднего звена
социально – экономического профиля*

Квалификация выпускника – менеджер по продажам

Великий Новгород, 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловое общение и психология в торговле» по специальности 38.02.04 Коммерция составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.05.2014 № 539 и учебным планом, утвержденным ОГА ПОУ «НТТТ»

Организация-разработчик: областное государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Новгородский торгово-технологический техникум

Разработчики:

Лопанова Г.А *преподаватель*

Кравченко С.В. *методист УМО*

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.1 Область применения программы	4
1.2 Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена	4
1.3 Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины	4
1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	6
2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	11
3.2 Информационное обеспечение обучения	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	12
5.1 Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации	12
6. ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ	16

1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП 12 Деловое общение и психология в торговле

1.1 Область применения примерной программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям).

Данная рабочая программа может быть использована в дополнительном профессиональном образовании для повышения квалификации и профессиональной подготовки кадров по профилю основных образовательных программ техникума.

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина входит в профессиональный цикл как общепрофессиональная дисциплина ОП 12 (вариативная часть)

1.3 Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

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

- владеть способами убеждения;
- выступать с монологической речью;

знать:

- психологические закономерности восприятия партнера по общению, в процессах, происходящих в рабочих группах;
- стратегии поведения в конфликтных ситуациях, а также ведения переговоров, собрания;
- иметь представление о культуре, этике и этикете делового общения;

В результате освоения дисциплины, обучающиеся должны обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

- ОК5.Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
- ОК6.Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
- ОК7. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 8. Вести здоровый образ жизни, применять спортивно-оздоровительные методы и средства для коррекции физического развития и телосложения.
- ОК 9. Пользоваться иностранным языком как средством делового общения.

Обучающийся должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

ПК1.1 Участвовать в установлении контактов с деловыми партнерами, заключать договора и контролировать их выполнение, предъявлять претензии и санкции.

ПК1.7 Применять в коммерческой деятельности методы, средства и приемы менеджмента, делового и управленческого общения.

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающихся – 71 час, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающихся - 57 часов;
самостоятельной работы обучающихся - 14 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

очная форма обучения

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	71
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	57
в том числе:	
теоретическое обучение	49
практические занятия	8
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	14
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

заочная форма обучения

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	71
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	8
в том числе:	
теоретическое обучение	4
практические занятия	4
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	63
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Деловое общение и психология в торговле»

очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Тема 1. Введение	Содержание учебного материала		2	1,2
	1	Назначение учебной дисциплины «Деловое общение и психология в торговле». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности человека.		
Тема 2. Психологические процессы и особенности их проявления в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала		10	2,3
	1	Понятие о психических процессах. Познавательные процессы: ощущение, восприятие, память, воображение.		
	2	Речь, функции речи. Речь как главное средство взаимодействия. Понятия: "культура речи", "речевой этикет". Техника речи. Выразительность речи, пути ее достижения.		
	3	Чувства и эмоции. Управление эмоциями. Внимание. Воля.		
	4	Психологические особенности продавца.		
	5	Психические процессы и состояния. Общее понятие о психике. Ощущения. Восприятие. Каналы восприятия людей. Память. Воображение. Мышление и речь.		
	Практические занятия №1			
	1	Определение индивидуальных особенностей личности в процессе общения и по внешнему виду. Преодоление психологических стрессовых ситуаций на рабочем месте		
Тема 3. Психология и культура делового общения	Содержание учебного материала		10	2,3
	1	Общение как коммуникация. Культура делового общения в профессиональной деятельности. Успех делового общения.		
	2	Вербальные и невербальные средства общения.		
	3	Общение в работе торгового работника. Пути овладения профессиональным поведением.		
	4	Служебный этикет. Личностные и профессиональные требования к продавцу.		
	5	Общие сведения об этической культуре. Взаимосвязь понятий "мораль" и "этика" Понятие о профессиональной этике. Категории профессиональной этики.		
	Практическое занятие №2			
	1	Составление диалога между продавцом и покупателем на тему (по выбору) Изучение и анализ собственной профессиональной речи по алгоритму		
2	Создание и преодоление конфликтных ситуаций.			

	<p>Самостоятельная работа обучающихся: <i>Тематика самостоятельной работы:</i> Понятие о профессиональной этике. Понятие об этикете. Понятия: "культура речи", "речевой этикет". Написать конспект о роли невербальных средств общения. Ответить письменно на вопрос: В чем суть кодекса делового общения? Ответить письменно на вопрос: Каким слушателем должен быть деловой человек, стремящийся к успеху? Написать эссе на тему: «Пути овладения профессиональным поведением». Написание реферата на тему: «Служебный этикет продавца»</p>	4	2	
Тема 4. Психология и навыки общения в продажах	<p>Содержание учебного материала</p>	16	2	
	1	Темперамент и трудовая деятельность. Влияние типов темперамента на деловое общение.		
	2	Характер. Профессиональные качества характера продавца. Способности. Профессиональный отбор.		
	3	Типы покупателей (клиентов). Индивидуальный подход к клиенту. Установление контакта с клиентом.		
	4	Создание позитивного образа компании и услуг с помощью вербальной и невербальной коммуникации/ Этапы продажи товаров		
	5	Позитивная формулировка в процессе продажи. Искусство задавать вопросы .Типы вопросов.		
	6	Приёмы активного слушания в продажах. Основы невербального общения в продажах.		
	7	Мотивы и потребности клиента. Формирование потребностей. Аргументация и представление товаров. Методы убеждения клиентов.		
	8	Работа с возражениями клиентов. Методы оказания психологического воздействия при работе с возражениями. Этап завершения продажи. Методы завершения сделки.		
	<p>Практическое занятие №3</p>		2	3
1	Упражнение "Имидж продавца при первой встрече". Тренинг " Позитивная формулировка в процессе продажи. Избавляемся от вредных слов". Тренинг "Искусство задавать вопросы".			

	<p>Самостоятельная работа обучающихся: <i>Тематика самостоятельной работы:</i> Примерные темы для докладов: Профессиональное поведение продавца. Психологическое влияние при работе с возражениями покупателей. Невербальное общение в продажах. Организационная культура и ее значение для делового общения Каналы восприятия людей. Визуалы, аудиалы, кинестетики. Психологические аспекты подбора и проверки персонала. Механизмы воздействия: заражение, внушение, подражание. Управление эмоциями. Роль комплиментов в деловом общении. Подобрать примеры из собственной практики и из наблюдений за работой других продавцов, иллюстрирующие: а) нарушение принципов профессионального поведения; б) успешное применение принципов профессионального поведения</p>	4	2												
Тема 5. Психология поведения в конфликтных ситуациях	<p>Содержание учебного материала</p> <table border="1" data-bbox="394 707 1738 1086"> <tr> <td data-bbox="394 707 472 778">1</td> <td data-bbox="472 707 1738 778">Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия поведения и разрешения конфликтов.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="394 778 472 850">2</td> <td data-bbox="472 778 1738 850">Причины возникновения конфликтов. Конфликт, его структура и стадии. Предупреждение конфликтов. Конфликтогены.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="394 850 472 970">3</td> <td data-bbox="472 850 1738 970">Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="394 970 472 1010">4</td> <td data-bbox="472 970 1738 1010">Эффективное разрешение конфликтов. Способы выхода из конфликта.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="394 1010 472 1086">5</td> <td data-bbox="472 1010 1738 1086">Алгоритм эффективной работы с жалобами. Асертивность и применение её в трудной ситуации.</td> </tr> </table> <p>Практическое занятие №4</p> <table border="1" data-bbox="394 1129 1738 1211"> <tr> <td data-bbox="394 1129 472 1211">1</td> <td data-bbox="472 1129 1738 1211">Техники работы с конфликтами и возражениями. Создание и преодоление конфликтных ситуаций. Использование методов психологической самозащиты и психологического воздействия на противостоящую сторону</td> </tr> </table>	1	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия поведения и разрешения конфликтов.	2	Причины возникновения конфликтов. Конфликт, его структура и стадии. Предупреждение конфликтов. Конфликтогены.	3	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	4	Эффективное разрешение конфликтов. Способы выхода из конфликта.	5	Алгоритм эффективной работы с жалобами. Асертивность и применение её в трудной ситуации.	1	Техники работы с конфликтами и возражениями. Создание и преодоление конфликтных ситуаций. Использование методов психологической самозащиты и психологического воздействия на противостоящую сторону	10	2,3
1	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия поведения и разрешения конфликтов.														
2	Причины возникновения конфликтов. Конфликт, его структура и стадии. Предупреждение конфликтов. Конфликтогены.														
3	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.														
4	Эффективное разрешение конфликтов. Способы выхода из конфликта.														
5	Алгоритм эффективной работы с жалобами. Асертивность и применение её в трудной ситуации.														
1	Техники работы с конфликтами и возражениями. Создание и преодоление конфликтных ситуаций. Использование методов психологической самозащиты и психологического воздействия на противостоящую сторону														
		2	3												

	<p>Самостоятельная работа обучающихся: <i>Тематика самостоятельной работы:</i> Подобрать примеры из собственной практики и из наблюдений за работой других продавцов, демонстрирующие практическое применение принципов преодоления и предотвращения конфликтов. Описать приемы создания хорошего впечатления о себе. Ответить письменно на вопрос: каковы причины производственных конфликтов? Письменно охарактеризовать законы управленческого общения. Составить 5 вопросов преподавателю по теме: «Мотивация» Написать реферат на тему: «Конфликты»</p>	6	
Дифференцированный зачет		1	
Всего:		71	

заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1. Введение	Содержание учебного материала	2	1,2
	1 Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Психологические процессы и особенности их проявления в профессиональной деятельности		
	Практические занятия №1	2	3
	1 Определение индивидуальных особенностей личности в процессе общения и по внешнему виду. Преодоление психологических стрессовых ситуаций на рабочем месте		
Тема 2. Психология и культура делового общения	Содержание учебного материала	2	2,3
	1 Общение как коммуникация. Культура делового общения в профессиональной деятельности. Успех делового общения. Психология и навыки общения в продажах		
	Практическое занятие №2	2	3
	1 Создание и преодоление конфликтных ситуаций.		

	<p>Самостоятельная работа обучающихся: <i>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</i> Чувства и эмоции. Управление эмоциями. Внимание. Воля Психологические особенности продавца Психические процессы и состояния. Общее понятие о психике. Ощущения. Восприятие. Каналы восприятия людей. Память. Воображение. Мышление и речь Вербальные и невербальные средства общения Общение в работе торгового работника. Пути овладения профессиональным поведением Служебный этикет. Личностные и профессиональные требования к продавцу Общие сведения об этической культуре. Взаимосвязь понятий "мораль" и "этика" Понятие о профессиональной этике. Категории профессиональной этики Понятие о профессиональной этике. Понятие об этикете. Понятия: "культура речи", "речевой этикет". Подобрать примеры из собственной практики и из наблюдений за работой других продавцов, иллюстрирующие: а) нарушение принципов профессионального поведения; б) успешное применение принципов профессионального поведения</p>	30	2
<p>Тема 3. Психология поведения в конфликтных ситуациях</p>	<p>Самостоятельная работа обучающихся: <i>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</i> Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия поведения и разрешения конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Конфликт, его структура и стадии. Предупреждение конфликтов. Конфликтогены. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Эффективное разрешение конфликтов. Способы выхода из конфликта. Алгоритм эффективной работы с жалобами. Асертивность и применение её в трудной ситуации. Техники работы с конфликтами и возражениями. Создание и преодоление конфликтных ситуаций. Использование методов психологической самозащиты и психологического воздействия на противостоящую сторону Подобрать примеры из собственной практики и из наблюдений за работой других продавцов, демонстрирующие практическое применение принципов преодоления и предотвращения конфликтов. Описать приемы создания хорошего впечатления о себе. Письменно охарактеризовать законы управленческого общения.</p>	33	2,3

Всего:	71	
---------------	-----------	--

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. - ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. -продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия кабинета;

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебно-практические пособия;
- нормативно-правовые акты

Технические средства обучения (по необходимости):

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиапроектор;
- интерактивная доска.

3.2 Информационное обеспечение обучения

основные источники:

1. Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование)[Электронный ресурс]

2/Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). [Электронный ресурс]

дополнительные источники:

1.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач. проф. образования; Учеб. пособие для сред. проф. образования / Г М Шеламова. - 4-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2007. - 160 с.

2.Усов В.В. Деловой этикет: учеб. пособие для студ. проф. образования / В. В. Усов. - 2-е изд., стер. М.: Издательский центр "Академия", 2008. - 400 с.

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	

владеть способами убеждения; выступать с монологической речью	Текущий контроль умений в форме: -наблюдения и оценки выполнения практических заданий; -оценки выполнения внеаудиторной самостоятельной работы - решения ситуационных задач
Знания:	
психологические закономерности восприятия партнера по общению, в процессах, происходящих в рабочих группах; стратегии поведения в конфликтных ситуациях, а также ведения переговоров, собрания; иметь представление о культуре, этике и этикете делового общения	Текущий контроль знаний в форме: - тестирования; - устного опроса; - письменного опрос Дифференцированный зачет
Итоговый контроль в форме дифференцированного зачета	

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И ПСИХОЛОГИЯ В ТОРГОВЛЕ

для специальности
38.02.04 Коммерция (по отраслям)

5.1 Перечень вариантов вопросов для подготовки к промежуточной аттестации

ВАРИАНТ № 1.

Вопрос 1. Понятие об этикете.

Вопрос 2. Визуалы, аудиалы, кинестетики.

Вопрос 3. Создание и преодоление конфликтных ситуаций.

ВАРИАНТ № 2.

Вопрос 1. Понятия: "культура речи", "речевой этикет".

Вопрос 2. Визуалы, аудиалы, кинестетики.

Вопрос 3. Культура телефонного диалога.

ВАРИАНТ № 3.

Вопрос 1. Стереотипы и установки при восприятии людей в общении.

Вопрос 2. Работа с возражениями клиентов.

Вопрос 3. Чувства и эмоции. Внимание. Воля.

ВАРИАНТ № 4.

Вопрос 1. Невербальное общение в продажах.

Вопрос 2. Методы оказания психологического воздействия при работе с возражениями.

Вопрос 3. Чувства и эмоции. Внимание. Воля.

ВАРИАНТ № 5.

Вопрос 1. Характер. Профессиональные качества характера продавца.

Вопрос 2. Факторы, средства, обеспечивающие современный уровень организации труда.

Вопрос 3. Приёмы убеждения и влияния.

ВАРИАНТ № 6.

Вопрос 1. Приведение доводов. Тактика и стратегия убеждения.

Вопрос 2. Определение социального типа клиента по его поведению.

Вопрос 3. Каналы восприятия людей.

ВАРИАНТ № 7.

Вопрос 1. Темперамент и трудовая деятельность. Влияние типов темперамента на деловое общение.

Вопрос 2. Приёмы убеждения и влияния. Работа с ценой (слова, помогающие работать с ценой).

Вопрос 3. Организационная культура и ее значение для делового общения.

ВАРИАНТ № 8.

Вопрос 1. Определение типологии клиента и индивидуальный подход.

Вопрос 2. Культура делового общения в профессиональной деятельности.

Вопрос 3. Этап завершения продажи. Методы завершения сделки.

ВАРИАНТ № 9.

Вопрос 1. Память. Воображение. Мышление и речь.

Вопрос 2. Психологическое влияние при работе с возражениями покупателей.

Вопрос 3. Роль искусства в формировании эстетического вкуса.

ВАРИАНТ № 10.

Вопрос 1. Эстетические требования к деловому костюму.

Вопрос 2. Тактика и стратегия убеждения.

Вопрос 3. Определение уровня самооценки.

ВАРИАНТ № 11.

Вопрос 1. Эстетические требования к внешнему облику делового человека.

Вопрос 2. Установление контакта с клиентом.

Вопрос 3. Понятие о профессиональной этике.

ВАРИАНТ № 12.

Вопрос 1. Понятия: "культура речи", "речевой этикет". Техника речи.

Вопрос 2. Этапы установления контакта. Определение социального типа клиента по его поведению. Классификация клиента по метапрограммному профилю.

Вопрос 3. Предмет "Психология", его структура и задачи. Психология как наука.

ВАРИАНТ № 13.

Вопрос 1. Приёмы воздействия и создания стереотипов в практике делового общения.

Вопрос 2. Общее понятие о психике. Ощущения. Восприятие. Каналы восприятия людей.

Вопрос 3. Роль искусства в формировании эстетического вкуса.

ВАРИАНТ № 14.

Вопрос 1. Механизмы воздействия: заражение, внушение, подражание.

Вопрос 2. Понятие об этикете.

Вопрос 3. Культура делового общения в профессиональной деятельности.

ВАРИАНТ № 15.

Вопрос 1. Влияние знаков внимания при восприятии в деловом общении.

Психологическое воздействие: заражение, внушение, подражание.

Вопрос 2. Культура делового общения в профессиональной деятельности.

Вопрос 3. Предмет "Психология", его структура и задачи. Психология как наука.

ВАРИАНТ № 16.

Вопрос 1. Невербальное общение в продажах.

Вопрос 2. Чувства и эмоции. Внимание. Воля.

Вопрос 3. Факторы, средства, обеспечивающие современный уровень организации труда.

ВАРИАНТ № 17.

Вопрос 1. Общие сведения о прическах, их виды. Общие сведения о макияже.

Этикет, как составная часть внешней культуры личности.

Вопрос 2. Сущность эстетического воспитания, его значение.

Вопрос 3. Понятие о профессиональной этике. Категории профессиональной этики.

ВАРИАНТ № 18.

Вопрос 1. Влияние психологических аспектов на организационную культуру.

Вопрос 2. Организационная культура и ее значение для делового общения.

Вопрос 3. Типы людей и способы установления контакта.

ВАРИАНТ № 19.

Вопрос 1. Понятия: "культура речи", "речевой этикет". Техника речи.

Выразительность речи, пути ее достижения.

Вопрос 2. Психологические аспекты подбора и проверки персонала.

Вопрос 3. Эстетические требования к деловому костюму.

ВАРИАНТ № 20.

Вопрос 1. Понятие о профессиональной этике.

Вопрос 2. Культура делового общения в профессиональной деятельности.

Вопрос 3. Контакт в общении; значение установления контакта в деловом общении.

ВАРИАНТ № 21.

Вопрос 1. Темперамент и трудовая деятельность. Влияние типов темперамента на деловое общение.

Вопрос 2. Деловые переговоры с учетом профессиональной тематики при непосредственном общении и по телефону.

Вопрос 3. Общее понятие об этической культуре. Взаимосвязь понятий "мораль" и "этика".

ВАРИАНТ № 22.

Вопрос 1. Понятие о профессиональной этике.

Вопрос 2. Роль искусства в формировании эстетического вкуса.

Вопрос 3.Какие типы темперамента наиболее совместимы? Какой тип темперамента больше подходит для работников торговли?

ВАРИАНТ № 23.

Вопрос 1.Эстетические требования к деловому костюму.

Вопрос 2.Темперамент и трудовая деятельность. Влияние типов темперамента на деловое общение. Общее понятие о психике. Ощущения.

Восприятие. Каналы восприятия людей.

Вопрос 3.Роль психологии в повышении культуры общения.

ВАРИАНТ № 24.

Вопрос 1.Факторы, средства, обеспечивающие современный уровень организации труда.

Вопрос 2.Сущность эстетического воспитания, его значение.

Вопрос 3.Общее понятие об этической культуре. Взаимосвязь понятий "мораль" и "этика".

ВАРИАНТ № 25.

Вопрос 1.Контакт в общении; значение установления контакта в деловом общении.

Вопрос 2.Организационная культура и ее значение для делового общения

Вопрос 3.Работа с жалобами.

ВАРИАНТ № 26.

Вопрос 1.Понятия: "культура речи", "речевой этикет".Техника речи.

Выразительность речи, пути ее достижения.

Вопрос 2.Роль психологии в повышении культуры общения.

Вопрос 3.Методы снятия стресса.

ВАРИАНТ № 27.

Вопрос 1. Роль психологии в повышении культуры общения.

Вопрос 2.Эффективное разрешение конфликтов

Вопрос 3.Деловые переговоры с учетом профессиональной тематики при непосредственном общении и по телефону

ВАРИАНТ № 28.

Вопрос 1.Предупреждение конфликтов. Как избегать конфликтогенов.

Вопрос 2.Общие сведения о прическах, их виды. Общие сведения о макияже.

Этикет, как составная часть внешней культуры личности.

Вопрос 3.Понятие о профессиональной этике. Категории профессиональной этики.

ВАРИАНТ № 29.

Вопрос 1. Невербальное общение в продажах.

Вопрос 2.Культура делового общения в профессиональной деятельности.

Вопрос 3. Понятие об этикете.

ВАРИАНТ № 30.

Вопрос 1.Причины возникновения конфликтов. Конфликт, его структура и стадии.

Вопрос 2.Факторы, средства, обеспечивающие современный уровень организации труда.

Вопрос 3.Сущность эстетического воспитания, его значение.

5.2. Критерии оценки для проведения дифференцированного зачета по дисциплине

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логично его излагает, умеет тесно связывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу его излагает, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет творческие положения при решении практических задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он обладает знаниями только основного материала, но не усвоил материал в пределах дидактической единицы, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач или решает их с неточностями.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки при ответе, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

5.3. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине

1. Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурных компетенций обучающегося, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

2. При сдаче дифференцированного зачета:

– профессиональные знания обучающегося могут проверяться при ответе на теоретические вопросы;

– степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенций (элементов компетенций) – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

6.ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа: одобрена на 20__ / __ учебный год и утверждена начальником учебно – методического отдела Владимировой Н.А.

от _____ 20__ г.

(подпись)

Рабочая программа: одобрена на 20__ / __ учебный год и утверждена начальником учебно – методического отдела Владимировой Н.А.

от _____ 20__ г.

(подпись)