

**Министерство образования Белгородской области
Областное государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение
«Шебекинский техникум промышленности и транспорта»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ 05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей,
систем и агрегатов автомобилей
специальность**

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее - ФГОС СПО) по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей, утвержденного Приказом Министерства образования и науки России от 09.12.2016г. № 1547, Федеральным государственным образовательным стандартом среднего общего образования, утвержденного Приказом Министерством образования и науки России от 17.05.2012 г. № 413 (ред. Приказом Министерства образования и науки России от 12.08.2022 г. № 732). Рекомендациями по организации получения среднего общего образования в пределах освоения образовательных программ среднего профессионального образования на базе основного общего образования (письмо Департамента государственной политики в сфере среднего профессионального образования и профессионального обучения Министерства просвещения России от 01.03.2023 г. № 05-592).

УТВЕРЖДАЮ
Зам.директора (по УМР)

_____ В.Н. Долженкова

« ____ » _____ 2023 г.

Организация-разработчик ОГАПОУ «Шебекинский техникум промышленности и транспорта»

Разработчик (и):

Преподаватель ОГАПОУ
«Шебекинский техникум
промышленности и транспорта»

_____ *подпись*

А.А. Жданов
И.О. Фамилия

Рассмотрена на заседании ЦК
Протокол № ____

от __. _____ 2023г.

Председатель ЦК _____

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	37
3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	53
4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	54

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана с учетом:

- профессионального стандарта;
- примерной основной образовательной программы.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.

Учебная дисциплина способствует развитию личностных результатов ЛР 8, 9, 12, 13 Рабочая программа учебной дисциплины едина для всех форм обучения и может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки).

Дисциплина входит в состав общего гуманитарного и социально-экономического цикла.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания, формируются общие компетенции (ОК):

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09.	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.

Учебная дисциплина должна способствовать развитию личностных результатов ЛР 8, 9, 12, 13, 15, 29, 31 в соответствии с Программой воспитания обучающихся ОГАПОУ «Шебекинский техникум промышленности и транспорта» по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей.

Личностные результаты (дескрипторы)	Код личностных результатов
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	ЛР 8
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	ЛР 9
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	ЛР 12
Сознающий ценность честного труда в жизни человека, семьи, народа, общества и государства. Проявляющий уважение к труду, людям труда, ответственное потребление и бережное отношение к результатам своего труда и других людей, прошлых поколений. Выражающий желание участвовать в различных видах доступного по возрасту труда, трудовой деятельности. Проявляющий интерес к разным профессиям.	ЛР 13

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объём часов	I семестр
Максимальная учебная нагрузка (всего)	62	62
Обязательная аудиторная нагрузка (всего)	62	62
в том числе:		
• лекции	42	42
• практические и лабораторные работы	20	20
• контрольные работы		
• дуальное обучение (всего)		
Самостоятельная работа обучающегося (всего)		
Консультации		
Итоговая аттестация по УД в форме		Диффер. зачет

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология общения

№ занятия	Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1.	2.	3.	4.	5.
1.	Тема 1. Введение в психологию общения.	Содержание учебного материала:	2	
		Характеристика общения	2	
	Тема 2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала:	6	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ЛР 8, 9, 12, 13
2.		Восприятие в процессе общения	2	
3.		Механизмы взаимопонимания в общении. Искажения в процессе восприятия	2	
4.		Практическая работа №1. Влияние имиджа на восприятие человека	2	
	Тема 3 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала:	8	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ЛР 8, 9, 12, 13
5.		Общение как взаимодействие	2	
6.		Практическая работа №2. Общение как обмен информацией	2	
7.		Барьеры в общении	2	
8.		Невербальное общение	2	
	Тема 4 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала:	4	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ЛР 8, 9, 12, 13
9.		Практическая работа №3. Методы развития коммуникативных способностей. Коммуникативные барьеры.	2	
10.		Методы развития коммуникативных способностей. Коммуникативные барьеры.	2	
	Тема 5 Формы делового общения и их характеристика	Содержание учебного материала:	8	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ЛР 8, 9, 12, 13
11.		Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Деловая переписка.	2	
12.		Практическая работы №4. Аргументация.	2	

13.		Публичное выступление	2	
14.		Этические нормы общения	2	
	Тема 6 Психология трудового коллектива	Содержание учебного материала:	8	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ЛР 8, 9, 12, 13
15.		Практическая работа №5. Группа и ее организационная структура	2	
16.		Руководство и лидерство	2	
17.		Практическая работа №6. Стили управления	2	
18.		Социально-психологический климат	2	
		Тема 7 Конфликты в общении	Содержание учебного материала:	
19.	Практическая работа №7. Конфликт и его структура		2	
20.	Стратегия поведения в конфликтах		2	
21.	Эмоциональное реагирование в конфликтах		2	
	Тема 8 Познавательные процессы.	Содержание учебного материала:	14	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ЛР 8, 9, 12, 13
22.		Познавательные процессы. Ощущения.	2	
23.		Познавательные процессы. Восприятие.	2	
24.		Познавательные процессы. Память.	2	
25.		Практическая работа №8. Познавательные процессы. Мышление.	2	
26.		Познавательные процессы. Внимание.	2	
27.		Практическая работа №9. Эмоции и чувства	2	
28.		Воля	2	
		Тема 9 Свойства личности	Содержание учебного материала:	
29.	Практическая работа №10. Темперамент		2	
30.	Характер		2	

31.		Способности	2	
		Всего максимальная:	62	
		В том числе: Аудиторная	62	
		Лекции	42	
		Практические	20	
		Самостоятельная	0	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличие учебного кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин,

ОГСЭ.05 Психология общения	Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин Кабинет психологии общения (учебные аудитории для проведения занятий всех видов, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) Оборудование: доска магнитно-маркерная; рабочее место преподавателя; компьютер преподавателя с выходом в Интернет и доступом на образовательную платформу; комплекты учебной мебели: столы, стулья (по количеству обучающихся); демонстрационное оборудование: - проектор; - экран настенный; - аудиоколонки; - учебно-наглядных пособия: настенные плакаты; Программное обеспечение: Microsoft WINHOME 10 Russian Academic OLP License Сублицензионный договор № 67307590 от 31.08.2018 бессрочный) Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Антивирусная программа 360 Total Security (Свободно распространяемое ПО). Автоматизированная система, на платформе информационной оболочки портала InStudy https://dist.fknz.ru/ Электронно-библиотечная система - Образовательная платформа Юрайт: https://urait.ru/ Электронно-библиотечная система Лань https://e.lanbook.com
	Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет - комплекты учебной мебели - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему:
	Помещения для самостоятельной работы и курсового проектирования - комплекты учебной мебели - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему:
	Помещение для всех дисциплин и модулей в течение всего периода обучения. Актовый зал для проведения научно-студенческих конференций и мероприятий: специализированные кресла для актовых залов; трибуна, экран; технические средства, служащие для представления информации большой аудитории; видео увеличитель (проектор); демонстрационное оборудование и аудиосистема

3.2. Реализация элементов практической подготовки

Практическая подготовка при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) организуется путем проведения практических занятий, практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка может включать в себя отдельные занятия лекционного типа,

которые предусматривают передачу учебной информации обучающимся, необходимой для последующего выполнения работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

3.3. Воспитательная составляющая программы

Воспитательная система в колледже направлена на формирование и развитие интеллектуальной, культурной, творческой, нравственной личности обучающегося, будущего специалиста, сочетающего в себе профессиональные знания и умения, высокие моральные и патриотические качества, обладающего правовой и коммуникативной культурой, активной гражданской позицией.

Учебная дисциплина ОГСЭ.05 Психология общения способствует развитию личностных результатов ЛР 8, 9, 12, 14, 15, 29, 31 в соответствии с Программой воспитания обучающихся ОГАПОУ «Шебекинский техникум промышленности и транспорта». по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей.

3.4 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий и дополнительной литературы

Основная литература:

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469732>
2. Леонов, Н. И. Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455694>
3. Крысько, В. Г. Психология в схемах и комментариях: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Г. Крысько. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 394 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10761-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455930>

Дополнительная литература:

4. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469549>
5. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456734>
6. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469702>
7. Чернова, Г. Р. Социальная психология: учебник для среднего профессионального образования / Г. Р. Чернова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 187 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9788-0175-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455765>
8. Корягина, Н. А. Социальная психология. Теория и практика: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Е. В. Михайлова. — Москва:

Издательство Юрайт, 2019. — 492 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11041-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/444278>

9. Рождественский, Д. С. Психосоматика: психоаналитический подход: учебное пособие для вузов / Д. С. Рождественский. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 235 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11247-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457002>
10. Якуничева, О. Н. Психология общения : учебник для спо / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-5851-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/152619>
11. Якуничева, О. Н. Психология. Упражнения, развивающие память, внимание, мышление : учебное пособие / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 44 с. — ISBN 978-5-8114-5435-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/140734>
12. Якуничева, О. Н. Медицинская психология. Курс лекций : учебное пособие для спо / О. Н. Якуничева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5-8114-7038-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/154376>

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных ресурсов сети Интернет

№ п/п	Наименование
1.	Операционная система Microsoft Windows
2.	Microsoft Office 2010 (Word, Excel, Power Point и др.)
3.	СПС «Гарант»: http://www.garant.ru/
4.	Образовательная платформа Юрайт — Электронно-библиотечная система по всем отраслям знаний: https://urait.ru/
5.	Электронно-библиотечная система Лань https://e.lanbook.com
6.	Автоматизированная система, на платформе информационной оболочки портала InStudy https://dist.fknz.ru/
7.	Единое окно доступа к информационным ресурсам: http://window.edu.ru/
8.	Информационный сервер medkurs.ru https://www.medkurs.ru/lecture2k/
9.	Консультант студента. Электронная библиотека медицинского колледжа www.medcollegelib.ru
10.	Сайт «Всё для студента» https://www.for-students.ru
11.	Информационный ресурс, содержащий значительное количество статей посвященных медицинским проблемам https://polimed.ru
12.	Сервис для поиска по базе словарей, энциклопедий, книжных магазинов и фильмов https://dic.academic.ru

**Министерство образования Белгородской области
Областное государственное автономное
профессиональное образовательное учреждение
«Шебекинский техникум промышленности и транспорта»**

УТВЕРЖДАЮ
Зам.директора (по УМР)

_____ В.Н. Долженкова

«__» _____ 2023 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОГСЭ.05 Психология общения

по специальности

09.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт двигателей,
систем и агрегатов автомобилей»

Организация-разработчик ОГАПОУ «Шебекинский техникум промышленности и транспорта»

Разработчик (и):

Преподаватель ОГАПОУ
«Шебекинский техникум
промышленности и транспорта»

_____ *подпись*

А.А. Жданов

И.О. Фамилия

Рассмотрена на заседании ЦК
Протокол № ____

от __. _____ 2023г.

Председатель ЦК _____

Шебекино, 2023 г.

**Тематический план лабораторных работ по дисциплине
ОГСЭ.05 Психология общения**

№ п/п	Тема лабораторной работы	Объем часов
1	Предмет, задачи психологии делового общения	2
2	Методы психологических исследований	2
3	Психические познавательные процессы и состояния в структуре делового общения	2
4	Психические свойства личности как субъекта делового общения	2
5	Мораль, ее сущность, структура и функции	2
6	Психология общения	2
7	Коммуникации и ее особенности	2
8	Межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона общения	2
9	Конфликты и его структура	2
10	Конфликт в профессиональной деятельности	2
ИТОГО		20

Методические указания для практических работ по дисциплине «Психология общения» составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО, предназначены для студентов, обучающихся по специальности СПО 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей

Пояснительная записка

Данные методические указания призваны оказывать помощь студентам в изучении основных понятий, идей, теорий и положений обществознания, изучаемых в ходе конкретного занятия, способствовать развитию их умений, навыков и компетенций.

Практические занятия относятся к основным видам учебных занятий и определены учебным планом и рабочей программой. Практические занятия являются формой учебной работы студентов по разностороннему изучению одной из актуальных проблем психологии делового общения. Практические занятия закрепляют теоретические знания и развивают практические навыки, полученные на теоретических занятиях, они составляют важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки.

В результате освоения программы учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся должен **знать:**

взаимосвязь общения и деятельности;

цели, функции, виды и уровни общения;

роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении;

техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;

источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

приемы саморегуляции в процессе общения.

уметь:

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Практическая работа № 1

Тема 1. Предмет, задачи психологии делового общения.

Цель работы: научиться формулировать на основе приобретенных знаний собственные суждения и аргументы по определенным проблемам

Ход работы: решение ситуационных проблемных задач.

Задания для практических занятий по учебной дисциплине «Психология делового общения», как правило, являются проблемными, они побуждают студентов к размышлениям, обобщениям, поиску нестандартных решений. Эти задания в большей степени способствуют всестороннему развитию студента. Оценки за выполнение практических заданий выставляются по пятибалльной системе и учитываются как показатели текущей успеваемости студентов.

Варианты проблемных задач:

- Выберите одно из предложенных ниже высказываний и изложите свои мысли (свою точку зрения, отношение) по поводу поднятой проблемы. Приведите необходимые аргументы для обоснования своей позиции. Выполняя задание, используйте знания, соответствующие понятия, а также факты общественной жизни и собственный жизненный опыт.

1. «Есть три ошибки в общении людей: первая — это желание говорить прежде, чем нужно; вторая — застенчивость, не говорить когда это нужно; третья — говорить, не наблюдая за вашим слушателем» (*Конфуций*).

2. «Даже в обществе двух человек я непременно найду, чему у них поучиться» (*Конфуций*).

3. «Достоинствам их я постараюсь подражать, а на их...» (*Конфуций*).

4. «Общительность людей основана не на любви к обществу, а на страхе перед одиночеством». (*Конфуций*).

5. «Даже в обществе двух человек я непременно найду, чему у них поучиться. Достоинствам их я постараюсь подражать, а на их недостатках сам буду учиться.» (*Конфуций*).

6. «Человек имеет два мотива поведения — один настоящий и второй, который красиво звучит» (*Генри Форд*).

7. «Возвыситься нетрудно; трудно остаться при этом самим собой» (*Генри*

Форд).

Практическая работа № 2

Тема 2. Методы психологических исследований

Цель: Назвать и раскрыть ключевые понятия темы: внимание, доминанта, рассеянность, ощущение, пороги чувствительности, закон Вебера - Фехнера, адаптация, сенсбилизация, восприятие, свойства восприятия, иллюзии, галлюцинация, гиперстезия, гипостезия, память, виды памяти, процессы памяти, продуктивность памяти, расстройства памяти, мышление, виды мышления, мыслительные операции, формы мышления, нарушения мышления, интеллект, речь, функции речи, виды речи, представление, воображение, творческое воображение.

Ход работы: решение ситуационных проблемных задач.

Задания для практических занятий по учебной дисциплине «Психология делового общения», как правило, являются проблемными, они побуждают студентов к размышлениям, обобщениям, поиску нестандартных решений. Эти задания в большей степени способствуют всестороннему развитию студента. Оценки за выполнение практических заданий выставляются по пятибалльной системе и учитываются как показатели текущей успеваемости студентов

1 Работа в группах.

Студенческая группа делится на 5 подгрупп, каждая из которых работает над одним из психических процессов по теме «Познавательные процессы» по следующему плану: понятие и физиологическая основа процесса, его классификация, свойства, нарушения и роль.

В каждой группе обсуждается одна из указанных тем, после чего темы комментируются.

Примерный перечень вопросов для обсуждения: -

Что такое внимание? -

Какова его физиологическая основа? -

Каковы функции внимания? -

В чем особенности видов внимания? -

Что такое ощущения? -

Что собой представляют пороги чувствительности? -

Какую зависимость устанавливает основной психофизиологический закон Вебера - Фехнера? -

Как можно классифицировать ощущения? -

Что такое восприятие? -

Каковы особенности (свойства) восприятия? -

Какие возникают расстройства при нарушении восприятия? - Что такое память? -

Какие бывают виды памяти? -

Какие основные процессы памяти можно выделить? -

Что влияет на продуктивность памяти? - Что такое мышление? - Каковы основные формы мышления? -

Как мышление связано с речью? - Что такое представление? -

Что влияет на качество представлений? -

Что такое воображение? -

По каким качествам оценивается творческое воображение?

Для закрепления материала по указанным темам предлагаются вопросы и в других формах: «Закончить предложение», «Верно или неверно», «Выбрать правильный ответ» и др.

3 Аутопсиходиагностика. Батарея тестов «Изучение познавательных процессов личности».

4 Проверочный тест по теме «Познавательные процессы».

5 Выступления по темам сообщений.

Практическая работа № 3

Тема 3: «Психические познавательные процессы и состояния в структуре делового общения»

Цель работы: формировать логическое мышление, используя тест «Ровена».

Ход работы: Обучающемуся предъявляются рисунки с фигурами, связанными между собой определенной зависимостью. Одной фигуры не хватает, а внизу она дается среди 6-8 других фигур. Задача испытуемого - установить закономерность, связывающую между собой фигуры на рисунке, и на опросном листе указать номер искомой фигуры из предлагаемых вариантов.

Состоит тест из 60 таблиц. Все они разбиты на 5 вариантов - от самого лёгкого до самого трудного. На весь тест даётся всего 20 минут. И это время строго регламентировано. Перед началом теста нужно убедиться, что испытуемые не подглядывают в карточки, а все карточки лежат на их столах картинками вниз.

Интерпретация результатов (ключи)

Правильное решение каждого задания оценивается в один балл, затем подсчитывается общее число баллов по всем таблицам и по отдельным сериям. Полученный общий показатель рассматривается как индекс интеллектуальной силы, умственной производительности респондента. Показатели выполнения заданий по отдельным сериям сравнивают со среднестатистическим, учитывают разницу между результатами, полученными в каждой серии, и контрольными,

полученными статистической обработкой при исследовании больших групп здоровых обследуемых и, таким образом, расцениваемыми как ожидаемые результаты. Такая разница позволяет судить о надежности полученных результатов (это не относится к психической патологии)

За каждую правильно поставленную фигуру начисляется один балл. После того, как все таблицы будут проверены, выставляется общая сумма баллов по всему тесту и сумма баллов по отдельным его сериям.

Полученный результат и есть та заветная цифра, которая затем интерпретируется и даёт чёткий ответ на вопрос: каков индекс интеллекта у каждого отдельно взятого обучающегося.

Практическая работа № 4

Тема 4: «Психические свойства личности как субъекта делового общения»

Цель работы: формировать логическое мышление, используя тест «Ровена».

Ход работы: Обучающемуся предъявляются рисунки с фигурами, связанными между собой определенной зависимостью. Одной фигуры не хватает, а внизу она дается среди 6-8 других фигур. Задача испытуемого - установить закономерность, связывающую между собой фигуры на рисунке, и на опросном листе указать номер искомой фигуры из предлагаемых вариантов.

Состоит тест из 60 таблиц. Все они разбиты на 5 вариантов - от самого лёгкого до самого трудного. На весь тест даётся всего 20 минут. И это время строго регламентировано. Перед началом теста нужно убедиться, что испытуемые не подглядывают в карточки, а все карточки лежат на их столах картинками вниз.

Интерпретация результатов (ключи)

Правильное решение каждого задания оценивается в один балл, затем подсчитывается общее число баллов по всем таблицам и по отдельным сериям. Полученный общий показатель рассматривается как индекс интеллектуальной силы, умственной производительности респондента. Показатели выполнения заданий по отдельным сериям сравнивают со среднестатистическим, учитывают

разницу между результатами, полученными в каждой серии, и контрольными, полученными статистической обработкой при исследовании больших групп здоровых обследуемых и, таким образом, расцениваемыми как ожидаемые результаты. Такая разница позволяет судить о надежности полученных результатов (это не относится к психической патологии)

За каждую правильно поставленную фигуру начисляется один балл. После того, как все таблицы будут проверены, выставляется общая сумма баллов по всему тесту и сумма баллов по отдельным его сериям.

Полученный результат и есть та заветная цифра, которая затем интерпретируется и даёт чёткий ответ на вопрос: каков индекс интеллекта у каждого отдельно взятого обучающегося.

Практическая работа № 5

Тема 5: «Мораль, ее сущность, структура и функции» Цель занятия:

Сформировать умения этических форм общения. **В результате выполнения работы** обучающийся должен: **Средства обучения:** бланки, представляющие собой стандартные листы бумаги, ручка, карандаш.

Требования по теоретической готовности обучающихся к выполнению практической работы:

Задание 1. На основе анализа теоретического материала разработать этические нормы своей будущей профессиональной деятельности. Профессиональными моральными нормами были и остаются: вежливость, предупредительность, тактичность, трудолюбие.

Вежливость - это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству. В основе вежливости лежит доброжелательность, которая проявляется в приветствиях и пожеланиях. При встрече с партнерами, сослуживцами первое с чего начинает профессионал - это с приветствия. Сродни вежливости нравственная норма - корректность, которая означает умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях и особенно в конфликтных. Корректное поведение проявляется в умении выслушать партнера, в стремлении понять его точку зрения. Вежливость обуславливается тактом и чувством меры. Быть тактичным - значит умело сделать замечание, не унижая достоинство человека, предоставить ему возможность выйти из затруднения с честью.

Совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу, входит в понятие профессиональная этика.

Джен Ягер сформулировала шесть основных заповедей делового этикета:

1. «Делайте все вовремя».

Опоздания не только мешают работе, но и являются первым признаком того, что

на человека нельзя положиться. Принцип «вовремя» распространяется на отчеты и любые другие поручаемые вам задания.

2. «Не болтай лишнего».

Смысл этого принципа в том, что вы обязаны хранить секреты учреждения или конкретной сделки также бережно, как и тайны личного характера. Никогда никому не пересказывайте того, что вам приходится иногда услышать от сослуживца, руководителя или подчиненного об их личной жизни.

3. «Будьте любезны, доброжелательны и приветливы».

Ваши клиенты, заказчики, покупатели, сослуживцы или подчиненные могут сколько угодно придирается к вам, это неважно: все равно вы обязаны вести себя вежливо, приветливо и доброжелательно.

4. «Думайте о других, а не только о себе».

Внимание должно проявляться не только в отношении клиентов или покупателей, оно распространяется на сослуживцев, начальство и подчиненных. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Не начинайте сразу огрызаться, когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

5. «Одевайтесь как положено».

6. «Говорите и пишите хорошим языком».

Задание 2. Ролевые игры, направленные на формирования этических форм общения.

Варианты игры:

Участники: бармен, посетитель

Информация: бармен принимает заказ по телефону с целью бронирования места в ресторане с элементами уточняющих вопросов: Режим работы ресторана, Какая кухня и уровень цен, Как добраться до ресторана, Сколько наименований вин, Есть ли какое-то конкретное блюдо и т.п.

Задание для студентов: Разыграть сценку и проанализировать телефонный разговор.

Участники: два сотрудника

Информация: обеденный перерыв. По служебному телефону (пользование сотовыми телефонами в компании запрещены) один сотрудник говорит на какую-то личную тему. Другому сотруднику необходимо позвонить точно в определенное время по важному вопросу.

Задание: привлечь внимание человека, который говорит по телефону, и попросить разрешение на свой разговор и разыграть сценку.

Дополнительная информация: Человек, который говорит по телефону, старается избежать контакта, насколько можно притворяясь, что не замечает коллегу, который тоже хочет позвонить.

Обсуждение ролевых игр.

Какие сложности испытывали участники игры? Что мешало и что помогало выполнить упражнение?

Удалось ли избежать конфликтной ситуации?

Всегда ли соблюдались правила этикета и этики деловых отношений?

Какие механизмы общения были использованы в процессе игры?

Домашнее задание

Проанализируйте результаты практической работы

Подготовка к контрольной работе: повторение теоретического материала учебной дисциплины «Психология общения»

Практическая работа № 6

Тема 6: Психология общения.

Цель работы: развитие коммуникативной компетенции, овладение навыками делового общения. Обучение навыкам установление делового контакта; навыками эффективного общения; анализу и прогнозированию поведения партнеров коммуникативного контакта. Развитие навыка коррекции эмоционального состояния партнера в общении

Ход работы: Семинар - круглый стол

Упражнение «Самопрезентация» это представление себя собеседникам или аудитории. Другой человек оценивает вашу внешность, настроение, тембр речи, смысл ваших слов и жесты. Успех в жизни часто зависит от того, как нас оценивают люди.

Правило №1. С кем бы вы не общались, как бы вы ни общались ключом к сердцу и памяти собеседника будет имя. Начиная разговор всегда представляйтесь. Без имени вы никто. Даже если на вас одет бейдж произнесите свое имя.

Правило № 2. Внешний имидж. 1.фейсбилдинг (внешняя эстетика);

2. кинесика (пластичность в движениях)3.стиль в одежде.

Правило № 3. Тщательно продумывайте свою речь необходимо выбросить все слова паразиты и сленг, а также профессиональные термины.

Правило № 4. Главное из речи убрать все отрицательные слова и высказывания.

Правило № 5. Используйте в своей речи «Я высказывания». (Вы меня не правильно поняли, правильно сказать «Я наверно не совсем точно объяснил суть дела»).

Правило №6. Неречевая коммуникация.

Отзеркаливание позы собеседника.

4.Программа тренинга коммуникативной компетенции

Правило No 7. Подготовка своей «лифтовой речи»

Ваша лифтовая речь должна быть исчерпывающей при этом оставляя какую-нибудь недосказанность, загадку.

Упражнение «Фото»

Данное упражнение может проходить в нескольких вариантах.

1. Ведущий показывает в течение 5 секунд слушателям портрет человека и просит описать его внешность, дать психологический портрет, угадать профессию. Это задание позволяет проверить наблюдательность,
2. Ведущий показывает портрет какого-нибудь человека, но представляет его иначе, называя другую профессию. Предполагается описать черты лица и дать психологический портрет. В ответах части слушателей явно будет обнаружено влияние установок на восприятие

Упражнение «Все мы особые»

Цель для участников тренинга: развитие наблюдательности.

Цель для тренера: обучение навыкам социальной перцепции. Участники, разбившись на пары, 6 секунд молча, смотрят друг на друга. Затем ведущий приглашает в круг пару. Не глядя на партнера, нужно будет описать черты его лица, цвет глаз, волос. Затем нужно назвать главную особенность внешности партнера.

«При первом контакте люди доверяют на 55% невербальным сигналам, на 38% паралингвистическим и лишь на 7% содержанию вашей речи». Программа тренинга коммуникативной компетенции

Мозговой штурм о невербалике

О многом может рассказать поза и жесты человека, которые человек не всегда может контролировать. Назовите типичные жесты и их интерпретацию. Жесты и их интерпретации (стимульный материал презентация) Упражнение «**Разговор через стекло**»

Цель для участников: раскрытие важности невербальных средств общения. Цель для тренера: создание позитивного настроения в группе.

Двое участников с помощью жестов стараются договориться. Тему сообщают одному из них, и он должен передать эту информацию, как бы стоя перед

звуконепроницаемым стеклом. Разговаривать запрещено. Название драмы. Суть драмы.

Пример.

1. Драма слушания

Слушаю, но не слышу

У меня сейчас трудный период...

Ой, а у меня такое случилось...

2. Драма понимания

Слышу, но не понимаю

Я вчера смотрела такую грязную передачу.

А нам вчера дали горячую воду...

3. Драма действия

Понимаю, но сделать

не могу

«Я знаю, что должен сейчас спокойно и твердо сказать».Вы...Я ...извините

Рефлексия

Практическая работа № 7

Тема 7: Коммуникации и ее особенности.

Цель занятия: узнать правила деловой беседы, переговоров, совещаний; условия эффективности общения;

В результате выполнения работы обучающийся должен:

Уметь:

применять техники и приемы эффективного общения профессиональной деятельности пользоваться приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Знать:

Основные элементы коммуникации; роли и ролевые ожидания, виды общения

Средства обучения:

бланки, представляющие собой стандартные листы бумаги, ручка, карандаш, ноутбук, аудиозаписи телефонных разговоров.

Требования по теоретической готовности обучающихся к выполнению практической работы:

1. Каковы основные элементы коммуникации?
2. Что такое вербальная коммуникация и коммуникативные барьеры?
3. Дайте характеристику деловой беседе?
4. Каковы психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений?

Задание № 1.

Оценить этикет делового общения по телефону.

Составить словесный портрет деловой женщины.

Дать оценку правильности служебного приема.

Задание 1.1. Провести деловое совещание в форме ролевой игры. Дать оценку проведения делового совещания (пед. совета)

Результат решения заданий оформить в письменной форме отчетом.

Задание 2. Приведите примеры телефонных разговоров:

Телефонный разговор.

Прослушивание телефонных разговоров (аудиозапись различных телефонных разговоров) и оценка их с точки зрения:

- а) правильности построения разговора
- б) этикета делового общения по телефону
- в) речевых правил и особенностей телефонных разговоров

Задание 3. Правильный разговор по телефону.

К заданию № 1: Рекомендуется действовать в следующем порядке; речевые правила и особенности телефонных разговоров; некоторые правила этикета при ведении телефонных разговоров; прочие советы.

Задание 4. Внимание на экран!

Посмотрим фрагменты из фильма "Служебный роман" и видеоролика "Прогноз погоды" и озадачим себя для ответа на вопросы:

1. Как изменился образ деловой женщины?
2. С какой деловой женщиной приятнее общаться?
3. Какой тип коммуникаций присутствует?

Эталоны ответов. Посмотрели и отвечаем на вопросы.

На все случаи жизни есть писанные и неписанные правила общения, но деловая женщина, прежде всего - личность, которой не чужда любовь.

Яркие, сильные чувства движут личность, вдохновляют и одухотворяют к достижению успеха, взлету творческой мысли, блестящей карьере.

Личность, карьера, успех - понятия неразделимые.

И дай Бог, чтоб Вы были любимыми и любили.

Особое внимание уделим правилам поведения на работе женщин, т.к. именно от них зачастую зависит атмосфера общения, сложившаяся в коллективе.

Познакомьтесь с правилами поведения женщин на работе самостоятельно, преследуя цель их использования в будущей практической работе, а сегодняшняя задача - составить словесный портрет деловой женщины.

Вопрос 1. Служебный прием - что это?

Служебный прием - это индивидуальная беседа руководителя с подчиненными.

Вопрос 2. Какова главная цель беседы?

Вопрос 3. Почему актуален вопрос приема на работу?

Вопрос 4. Что главное при прохождении собеседования?

Практическая работа № 8

Тема 8: Межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона общения.

Цель занятия: оценить самоконтроль в общении, с точки зрения транзактного анализа одно из трех возможных позиций

В результате выполнения работы

обучающийся должен:

Уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности

Знать:

- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении

Средства обучения: ручка, бумага, карандаши, ластик.

Задание 1. Транзактный анализ общения.

Цель: определить одно из трех возможных состояний нашего «Я»: состояние РОДИТЕЛЯ, РОСЛОГО или ДИТЯ.

Характеристики состояний

Задание 2. Развитие навыков общения

Упражнение № 1. Мои добрые дела

Письменно ответьте на вопросы:

1. Какое доброе дело вы сделали вчера (в недалеком прошлом)

2. Кто был этот человек?
3. Что вы при этом чувствовали?
4. Как вас отблагодарил этот человек?
5. Какими должны быть, по вашему мнению, формы благодарности? Упражнение 2. За что мы любим.

Выбрать в группе человека, который по многим своим проявлениям импонирует Вам. Надо указать пять качеств, которые особенно вам в этом человеке нравятся, причем не называя самого человека.

Затем по очереди зачитать характеристики, а все пытаются определить, к кому они относятся. Ведущий определяет, кто из присутствующих быстрее всего узнал, следовательно, кто оказался в числе самых популярных.

Упражнение 3. Пошаговая дискуссия.

Цель: организовать «естественного» общения участников, наблюдений за стилем поведения каждого, совместное обсуждение причин эффективного и неэффективного общения, анализ индивидуальных трудностей межличностного взаимопонимания.

Записать пять причин вызывающие трудности в общении сформулированные вашей подгруппой.

Записать 3 причины, наиболее важные, по мнению участников, после объединения групп.

Указать, по мнению наблюдателей, стиль поведения в группе.

Задание 3 Выберите правильный вариант ответа

1. Эффектом проекции называют:

А) приписывание собеседнику своих собственных достоинств, а неприятелю - своих недостатков.

Б) смягчение оценки наиболее ярких особенностей в сторону среднего;

В) придание большего значения данным, полученным вначале.

2. Трансакция - это:

А) название психологической службы;

Б) единица коммуникации;

В) научная система Э.Берна.

3. В транзактном анализе выделяют следующие типы игр:

А) в жертву;

Б) в преследователя;

В) _____ (вставьте слово).

Практическая работа № 9

Тема 9: Конфликты и его структура.

Цель работы: Закрепление теоретических знаний по разделу ;определить практические аспекты эффективного общения и взаимодействия. Научиться определять основополагающие ценности, ведущие к самореализации; - формирование навыков общения в конфликтных ситуациях.

Ход работы:

1. *Изучите рекомендованную литературу (см. список литературы).*
2. *Прочитайте конспекты лекций по разделу.*
3. *Для закрепления теоретического материала ответьте на вопросы:*
 - 1.Что такое конфликт?
 2. Перечислите виды конфликтов.
 3. Какие способы разрешения конфликтов вам известны?
 4. Укажите основные характеристики хорошего и плохого слушателя.
 - 5.Что такое техника общения?
 - 6.Что такое приемы общения?
 - 7.Что такое коммуникативные способности?
 - 8.Что такое коммуникативная компетентность?
 - 9.Что такое коммуникативная культура?
4. *Приступайте к выполнению практической работы, последовательно выполняя предложенные задания.*

Практическая работа № 10

Тема 10: Конфликт в профессиональной деятельности.

Цель работы: Закрепление теоретических знаний по разделу ;определить практические аспекты эффективного общения и взаимодействия. Научиться определять основополагающие ценности, ведущие к самореализации; - формирование навыков общения в конфликтных ситуациях.

Профессиональные конфликты

На сегодняшний день тема профессиональных конфликтов очень актуальна. Множество современных психологов и авторов книг, таких, как *А. Л. Свенцицкий, А. И. Китов* и многие другие, работают именно над этой проблемой и пытаются найти пути разрешения конфликтных ситуаций. Профессиональные конфликты принято еще называть конфликтами между

руководителем и подчиненным, т. е. конфликтами «по вертикали». С данным видом конфликта сталкиваются почти все те, кто хоть когда-то работал или работает. Одни чувствуют нарастание конфликтной ситуации, но предпочитают молчать во избежание «наказания» со стороны руководства, другие же не хотят молчать и отстаивают свою правоту, чего бы это им ни стоило. Если рассматривать причины возникновения конфликтов в организации, то чаще всего встречаются объективные причины их возникновения. Объективные причины возникновения конфликта на рабочем месте можно разделить на две группы: на производственные конфликты, причинами которых являются неблагоприятные условия труда, недостаток в организации труда, переагруженность, несовершенство системы оплаты, несоответствие прав и обязанностей, плохое оснащение оргтехникой, непонимание и недоверие среди коллег, и на причины, вызванные ошибочными действиями со стороны руководителя, а именно, нарушение трудового законодательства и несправедливая оценка руководителя.

Между руководителем и подчиненным существует субординация, которую нужно рассматривать как личностную и функциональную стороны. Личностная сторона отношений между руководителем и подчиненным зависит только от индивидуальной психологической особенности, нрава, моральных устоев и деловых качеств как самого подчиненного, так и непосредственно руководителя.

В свою очередь, функциональная сторона более жесткая и направлена на выполнение указаний «сверху», так как между руководителем и подчиненным существует связь, при которой руководитель отдает распоряжения, а подчиненный безоговорочно их выполняет.

Чаще всего именно по причине непонимания, несоблюдения субординации и возникает почти 80 % всех межличностных конфликтов в коллективе.

Если рассмотреть четыре вида взаимодействия человека: «человек - машина», «человек - техника», «человек - человек», «человек - природа», то сама по себе комбинация взаимодействия «человек - человек» является конфликтогенной по своей природе.

Около 95 % конфликтов «по вертикали» связаны с тем, что руководитель и подчиненный занимаются одним делом в одной сфере, направлении. Очень трудно работать с людьми, которые, например, «тянут одеяло на себя» или не дают полностью реализовать свои возможности и показать свои идеи, а просто требуют выполнять точно данные указания без внесения в указания креативных идей и мыслей. Если дать задание группе ответственных, равных друг другу работников и назначить ответственным за исполнение того или иного задания одного из них, то сразу же возникнет конфликт между членами этой группы. Каждый будет задавать вопрос: «Почему не он стал руководителем, ответственным, так называемым главарем?». Работа в изначально конфликтном коллективе будет очень трудна, и неизвестно,

придут ли они к общему мнению в работе или будут постоянно находиться в «боевой готовности» и времени на выполнения заданий просто не останется.

Нельзя также не рассматривать субъективные профессиональные конфликты. Их можно разделить, отталкиваясь от двух причин возникновения:

1) управленческие причины чаще всего возникают из-за необоснованности, ошибочно принятых решений, излишней опеки со стороны руководителя, недостаточной профессиональной подготовки, неравномерной трудовой нагрузки, отсутствия мотивации и т. д.;

2) личностные причины же возникают из-за низкого уровня культуры общения, грубости, стремления руководителя поставить на место подчиненного, показать свое превосходство над ним и повысить свой авторитет, негативного отношения руководителя к подчиненному или, наоборот, напряженных отношений между руководителем и подчиненным, психологических особенностей, таких как тревожность, недоверие, эмоциональная неустойчивость, завышенная самооценка и т. д.

Пути решения профессионального конфликта

Нельзя полностью оградить коллектив и человека в нем от профессиональных конфликтов, но есть масса способов хоть как-то сократить их количество.

К примеру, необходимо сбалансировать рабочее место каждого сотрудника.

Это означает, что рабочее место должно быть обеспечено всем необходимым

оборудованием и средствами для выполнения функций для каждого работника, в зависимости от его трудовых обязанностей. Также необходимо взаимно уравновесить права и обязанности каждого сотрудника или, по крайней мере, сотрудников, занимающихся одним делом.

Руководителю или его заместителю необходимо провести рассогласованность связей между сотрудниками и их рабочими местами. Это позволит работнику более четко выполнять свои трудовые обязанности и не отвлекаться на выполнение не своих трудовых функций, что позволит резко сократить конфликты в коллективе, приведет к отсутствию фраз «почему я» или «это не моя обязанность».

Если руководитель будет придерживаться следующих правил, то конфликтные ситуации между ним и подчиненным будут возникать реже и, возможно, исчезнут совсем.

Правило 1. Необходимо давать своим подчиненным конкретные задания, которые возможно выполнить. Распоряжение должно быть изложено доступным языком с точно поставленными задачами и целями, при необходимости повторить еще раз распоряжение или попросить изложить его того сотрудника, которому оно дано.

Правило 2. Все распоряжения и приказы, отдаваемые руководителем, должны быть законными и не превышать должностные полномочия. Руководитель никогда не должен идти вразрез с законом и должен давать только законно обоснованные распоряжения.

Правило 3. Критиковать подчиненного не в присутствии других подчиненных, а один на один с ним. Как говорится, «хвали на людях, ругай наедине».

Также при критике нельзя указывать на личность подчиненного, необходимо делать акцент на те действия или бездействия, которые он совершил. При этом по возможности необходимо указывать на пути разрешения сложившейся ситуации.

Правило 4. Критиковать только после того, как похвалили своего сотрудника. То есть начните разговор с сотрудником с положительных моментов и достижений этого сотрудника, тем самым вы положительно настроите его по отношению к вам. А уже после порции похвалы укажите на недочеты в его работе.

Правило 5. Необходимо давать критическую, негативную оценку подчиненному сотруднику только наедине, не приписывая к высказыванию весь социальный коллектив (группу). Никогда не указывать на национальность сотрудника, его вероисповедание, не давать негативную характеристику той социальной группе, к которой он относится, т. е. вести

себя с подчиненным на равных, чтобы у подчиненного не возникало чувства дис-ком-форта.

Правило 6. Всегда быть справедливым по отношению к подчиненным, не выделять любимчиков, а честно отмечать и поощрять заслуги всех подчиненных.

Правило 7. Всегда контролировать исполнение распоряжений в ходе их выполнения. Это повысит качество выполнения и при необходимости вовремя откорректирует действия подчиненного.

Правило 8. Никогда не пытаться за короткий период времени перевоспитать подчиненного, который вам неуютен. Если попытаться перевоспитать подчиненного за короткий срок, то это приведет к конфликтным ситуациям.

Правило 9. Как можно реже наказывайте своих подчиненных и как можно чаще помогайте им в выполнении распоряжений, не указывая на свое превосходство над ними, давая возможность подчиненному раскрыться.

Правило 10. Никогда не винить подчиненных в своих неудачах и ошибках.

ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Левкин, В.Е. Тренинг эффективного общения : учебное пособие / В.Е. Левкин. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. - 142 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 131-139. - ISBN 978-5-4475-8771-0 ;
2. Ступницкий, В.П. Психология : учебник / В.П. Ступницкий, О.И. Щербакова, В.Е. Степанов. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 519 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02063-6 ;
3. Тимченко, Н.М. Психология и этика делового общения : монография / Н.М. Тимченко. - 3-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 480 с. - ил. - ISBN 978-54475-8287-6;

Дополнительные источники:

1. Тимченко, Н.М. Искусство делового общения / Н.М. Тимченко ; авт. вступ. ст. А.В. Стешов. - 2-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - Ч. 1. - 224 с. : схем., табл. - ISBN 978-5-4475-6920-4 ;
2. Левкин, В.Е. Тренинг конфликтонезависимости : учебное пособие / В.Е. Левкин. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 166 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 153-162. - ISBN 978-5-4475-8756-7 ;
3. Караванова, Л.Ж. Психология : учебное пособие / Л.Ж. Караванова. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 264 с. : табл., ил. - ISBN 978-5-394-022470.

Интернет-ресурсы:

1. psychology-online.net - сайт «Научная и популярная психология».
2. flogiston.ru - сайт "Флогистон. «Психология из первых рук».
3. <http://www.psychology.ru/> - сайт «Психология на русском языке».

Министерство образования Белгородской области
Областное государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение
«Шебекинский техникум промышленности и транспорта»

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОГСЭ 05 Психология общения

по специальности

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей,
систем и агрегатов автомобилей

УТВЕРЖДАЮ
Зам.директора (по УМР)

_____ В.Н. Долженкова

«__» _____ 2023 г.

Организация-разработчик ОГАПОУ «Шебекинский техникум промышленности и транспорта»

Разработчик (и):

Преподаватель ОГАПОУ
«Шебекинский техникум
промышленности и транспорта»

_____ *подпись*

А.А. Жданов

И.О. Фамилия

Рассмотрена на заседании ЦК
Протокол № ____

от __. _____ 2023г.

Председатель ЦК _____

Шебекино, 2023 г.

1. Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ 05. Психология общения.

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

КОС разработаны на основании положений:

- основной образовательной программы по специальности 23.02.07 техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей;
- программы учебной дисциплины ОГСЭ 05. Психология общения.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов
У1- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	<i>Применяет различные техники и приемы общения в своей профессиональной деятельности</i>
У2-использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	<i>Самостоятельно регулирует и корректирует свое поведение в межличностном общении Использует различные приемы саморегуляции</i>
31- взаимосвязь общения и деятельности	<i>Понимает и определяет влияние и взаимосвязь общения и деятельности</i>
32 -цели, функции, виды и уровни общения	<i>Формулирует цели общения, Определяет функции и уровни общения Дает характеристику видам общения</i>
33- роли и ролевые ожидания в общении	<i>Понимает и объясняет сущность транзактного анализа Понимает и отличает ролевые позиции при общении, Правильно распределяет позиции для эффективного общения</i>
34- виды социальных взаимодействий	<i>Знает основные классификации взаимодействий Понимает и дает характеристику видам взаимодействия: конкуренция, кооперация, ориентация на понимание, ориентация на контроль Определяет манипуляцию, владеет способами защиты</i>
35 -механизмы взаимопонимания в общении	<i>Знает классификацию психологических механизмов восприятия в общении Обосновывает выбор механизма восприятия в разных ситуациях Объясняет причины искажений процесса восприятия при общении</i>
36-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	<i>Знает и применяет различные техники общения: манипуляции, аттракции, коммуникации Выделяет рефлексивное и нерефлексивное слушание Соблюдает правила ведения беседы Владеет приемами убеждения, Понимает и аргументирует принципы использования комплиментов и критики в профессиональной деятельности</i>
37- этические принципы общения	<i>Знает основные принципы и правила делового этикета Понимает и определяет взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.</i>
38-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	<i>Понимает причины возникновения конфликтов, Знает классификацию конфликтов, Объясняет динамику развития конфликтов и источники возникновения Выбирает различные стратегии поведения в конфликте в соответствии с ситуацией</i>

3. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля

Наименование элемента умений или знаний	Виды аттестации	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
У1- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	+	+
У2-использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	+	+
31- взаимосвязь общения и деятельности	+	
32 -цели, функции, виды и уровни общения	+	+
33- роли и ролевые ожидания в общении	+	+
34- виды социальных взаимодействий	+	+
35 -механизмы взаимопонимания в общении	+	+
36-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	+	+
37- этические принципы общения	+	
38-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	+	+

4. Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений.

Содержание учебного материала по программе УД	Тип контрольного задания									
	31	32	33	34	35	36	37	38	У1	У2
Раздел 1 <i>Введение в психологию общения.</i>	2	8								
Раздел 2. <i>Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</i>			3		8,12					10
Раздел 3. <i>Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</i>			8,11	10					10	
Раздел 4. <i>Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)</i>						4,5,8,10			10	
Раздел 5. <i>Формы делового общения и их характеристика</i>									8,10	10
Раздел 6. <i>Психология трудового коллектива</i>								2,4,10		10
Раздел 7. <i>Конфликты в общении.</i>										10
Раздел 8. <i>Познавательные процессы</i>							5			
Раздел 9. <i>Свойства личности</i>							5			

5. Распределение типов и количества контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых на промежуточной аттестации.

Содержание учебного материала по программе УД	Код контрольного задания								Количество контрольных заданий по типам				
	32	33	34	35	36	38	У1	У2	1	2	3	4	5
	Раздел 1 <i>Введение в психологию общения.</i>	8	8							3			
Раздел 2. <i>Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</i>				8					1		1		
Раздел 3. <i>Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</i>			8						1				
Раздел 4. <i>Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)</i>							8		2		1		
Раздел 5. <i>Формы делового общения и их характеристика</i>					5,11			11				1	1
Раздел 6. <i>Психология трудового коллектива</i>						8	5		2	1		2	
Раздел 7. <i>Конфликты в общении.</i>						5	10					1	1
Раздел 8. <i>Познавательные процессы</i>													
Раздел 9. <i>Свойства личности</i>	8	8	8	8	5,11	8,5	5,8,10,11		9	1	2	4	2
									18				

6. Структура контрольного задания

6.1. Текст задания

Количество вариантов контрольного задания: 3 варианта

Каждый вариант состоит из 5 заданий разного уровня сложности, построенных по принципу: от простого к сложному.

Задания выполняются строго регламентировано по времени. Любое исправление, пометка в заданиях считается ошибкой.

Инструкция студентам:

1. Ознакомьтесь с заданием.

2. Выполните задание 1. Прочитайте внимательно вопрос и выберите правильный вариант ответа. Правильный ответ может быть только один.

3. Выполните задание 2.

4. Выполните задание 3 на соотнесение понятий и процессов

1. Соедините стрелками понятия и соответствующие им характеристики
2. Впишите в таблицу по категориям соответствующие номера диалогов.

5. Выполните задание 4 на решение производственных ситуаций.

1. Проанализируйте возможный диалог по предложенной картинке.

Сформулируйте два варианта ответа одного из собеседников таким образом, чтобы:

- А) спровоцировать конфликт
- Б) избежать конфликт

2. Определите и напишите к какому типу (А, Б, В) относятся конфликты в предложенных ситуациях.

Тип А – эскалация конфликтогенов

Тип Б – конфликтная ситуация +инцидент

Тип В – сумма конфликтных ситуаций

3. Проанализируйте ситуацию, сформулируйте ваш ответ на нее, используя механизмы критики.

6. Выполните практическое задание 5. Подготовьте устное сообщение, обработав предлагаемый текст. Используя все известные вам средства убеждения, дополните информацию и подайте ваш текст сообщения в соответствии с заданием по варианту.

1 вариант - подать ваш текст сообщения так, чтобы опровергнуть его, подвергнуть нападкам, всячески очернить

2 вариант - подать ваш текст сообщения так, чтобы оно звучало нейтрально, как научное сообщение на конференции

3 вариант - подать ваш текст сообщения так, чтобы оно звучало как реклама, подать в хвалебном тоне.

1 вариант.

Задание 1

Выберите правильный ответ.

1. Коммуникативная сторона общения
 - а) обмен информацией
 - б) восприятие и понимание друг друга
 - в) взаимодействие друг с другом

2. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект
 - а) духовное
 - б) примитивное
 - в) манипулятивное
 - г) деловое
3. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли
 - а) формально-ролевое
 - б) контакт масок
 - в) светское
 - г) духовное
4. К невербальным средствам общения относится
 - а) речь
 - б) интонация
 - в) мимика
 - г) язык
5. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции
 - а) аффекторы
 - б) эмблемы
 - в) иллюстраторы
 - г) регуляторы
6. Недоминантная позиция в общении это позиция
 - а) родителя
 - б) ребенка
 - в) взрослого
7. Доминирование это
 - а) открытое воздействие на партнера
 - б) скрытое воздействие на партнера
 - в) стремление победить сильного соперника
8. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
 - а) конфликтоген
 - б) инцидент
 - в) конфликтная ситуация
9. Стил ь поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.
 - а) соперничество
 - б) компромисс
 - в) избегание
10. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания
 - а) эмпатия
 - б) идентификация
 - в) рефлексия

Задание 2.

Напишите вторую формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

Задание 3.

Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

1. Определите и соотнесите к какому виду защиты от манипуляции относятся предлагаемые техники

- | | |
|---------------------|-----------------------------|
| 1. Активная защита | А) контрманипуляция |
| | Б) сменить тему разговора |
| 2. Пассивная защита | В) промолчать |
| | Г) расставить точки над «и» |

2. Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация

- Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!
- Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
- Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
- Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
- В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей
- Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам
- Он идёт к окну и закрывает его
- Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.



- Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул
- Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль».....

Задание 4.

Решите производственные ситуации.

- По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который
 - 1) Может спровоцировать конфликт
 - 2) Поможет избежать конфликта

2: На вас поступили многочисленные жалобы, что вы разлагаете дисциплину персонала. Кроме того вы не справляетесь с планом
1:

- Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

А) Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель даёт обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку,

не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Б) Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

3. Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

У вас несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете какой интерес их объединяет. Что вы предпримите для изменения ситуации и улучшения работы?

Задание 5.

Выполните практическое задание

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача – используя все известные вам средства убеждения, дополнить информацию и подать ваш текст сообщения так, чтобы опровергнуть его, подвергнуть нападкам, всячески очернить

Среди дилеров иномарок наибольшей эффективностью отличаются автосалоны, расположенные в Москве, каждый из которых за 10 месяцев 2012 года в среднем продал более 1,1 тысячи легковых автомобилей. Но при этом у некоторых московских дилеров идут в зачет иномарки, реализуемые субдилерами в других регионах РФ. Такие данные приводятся в новом отчете «Дилерские сети автопроизводителей в РФ», подготовленном аналитическим агентством «АВТОСТАТ».

Второе место по «нагрузке» дилеров занимает Краснодар (порядка 900 единиц), третье – у Нижнего Новгорода (свыше 700 штук). Также с довольно ощутимой нагрузкой работают автосалоны Санкт-Петербурга, Уфы, Екатеринбурга, Владивостока, Сургута, Ростов-на-Дону, Самары и Ноябрьска. В этих городах автоцентры продали в среднем более 600 автомобилей. Не менее 500 машин реализуют автосалоны Казани, Красноярска, Перми, Челябинска и Тюмени.

По состоянию на октябрь – ноябрь 2012 года в России насчитывается более 4,2 тысячи дилерских центров всех автопроизводителей, официально представленных на рынке. За год общее количество авторизованных автоцентров выросло более чем на 5%.

2 вариант.

Задание 1

Выберите правильный ответ.

1. Перцептивная сторона общения это
 - а) обмен информацией
 - б) восприятие и понимание друг друга
 - в) взаимодействие друг с другом
2. Вид общения, который направлен на извлечение выгоды от собеседника
 - а) духовное
 - б) примитивное
 - в) манипулятивное
 - г) деловое
3. Формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника с использованием наборов выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции
 - а) формально-ролевое
 - б) контакт масок
 - в) светское
 - г) примитивное
4. К вербальным средствам общения относится
 - а) речь
 - б) жесты
 - в) мимика
 - г) дистанции между собеседниками
5. Жесты, заменители слов или фраз в общении
 - а) регуляторы
 - б) эмблемы
 - в) иллюстраторы
 - г) адапторы
6. Доминантная позиция в общении это позиция
 - а) родителя
 - б) ребенка
 - в) взрослого
7. Манипуляция это
 - а) открытое воздействие на партнера
 - б) скрытое воздействие на партнера
 - в) стремление победить сильного соперника
8. Слова, действия или бездействия «могущие» привести к конфликту
 - а) конфликтоген
 - б) инцидент

- в) конфликтная ситуация
9. Стил ь поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок
- соперничество
 - компромисс
 - избегание
10. Механизм восприятия собеседника при котором мы ставим себя на место другого (отождествляем себя с ним)
- эмпатия
 - идентификация
 - рефлексия

Задание 2.

Напишите первую формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

Задание 3.

Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

1. Определите и соотнесите к какой группе относятся предложенные механизмы взаимопонимания

- | | |
|--|-------------------------|
| 1. Механизмы познания и понимания людьми других | А) Каузальная атрибуция |
| | Б) Рефлексия |
| 2. Механизмы познания самого себя | В) Идентификация |
| 3. Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению | Г) Эмпатия |
| | Д) Аттракция |

2. Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация

- Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!
- Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
- Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
- Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
- В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей
- Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам
- Он идёт к окну и закрывает его
- Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
- Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул

10. Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль».....

Задание 4.

Решите производственные ситуации.

1. По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который

- 1) Может спровоцировать конфликт
- 2) Поможет избежать конфликта

2: В Вашем отчете много недоработок. Я не могу его принять.

1:

2. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

А) Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Б) При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

3. Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые вопросы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вы себя поведете?



Задание 5.

Выполните практическое задание

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача – используя все известные вам средства убеждения, дополнить информацию и подать ваш текст сообщения так, чтобы оно звучало нейтрально, как научное сообщение на конференции

Российское правительство будет оказывать финансовую поддержку российским автомобильным заводам вплоть до 2020 года. Соответствующее распоряжение было принято правительством по предложению Минпромторга.

Как сообщает Motor.Ru, власти планируют компенсировать автопроизводителям и их дочерним компаниям часть затрат по привлеченным до 2014 года включительно кредитам, направленным на осуществление инвестиционных и инновационных проектов. Также правительством будет субсидироваться часть дохода по облигациям, выпущенным автомобильными фирмами до 2014 года.

В общей сложности на поддержку автопрома с 2012 по 2015 год будет направлено 29,6 млрд. рублей. Из них в нынешнем году компании получают 9,8 млрд. рублей, в 2013 году – 7,6 миллиарда, в 2014 году – 6,6 миллиарда, а в 2015 году – 5,6 млрд. рублей. Сколько планируется потратить с 2015 по 2020 год – не уточняется.

Поддержку российскому автопрому правительство оказывает уже на протяжении последних десяти лет. Например, в 2008 году были увеличены пошлины на подержанные иномарки, затем из бюджета субсидировались льготные кредиты на покупку новых машин (программа завершится в 2014 году), а после вступления России в ВТО будет введен утилизационный сбор, с более высокими ставками для импортируемых подержанных автомобилей.

3 вариант.

Задание 1.

Выберите правильный ответ.

1. Интерактивная сторона общения это
 - а) обмен информацией
 - б) восприятие и понимание друг друга
 - в) взаимодействие друг с другом
2. Вид общения, при котором учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личные расхождения.
 - а) духовное
 - б) примитивное
 - в) манипулятивное
 - г) деловое
3. Общение в определенном месте и на определенную тему
 - а) формально-ролевое
 - б) контакт масок
 - в) светское
 - г) примитивное
4. По видам речь бывает:
 - а) восклицательной

- б) женской
 - в) эмоциональной
 - г) позитивной
5. Жесты, рисующие сообщения
- а) регуляторы
 - б) эмблемы
 - в) иллюстраторы
 - г) адапторы
6. Позиция на равных при общении это позиция
- а) родителя
 - б) ребенка
 - в) взрослого
7. Соперничество это
- а) открытое воздействие на партнера
 - б) скрытое воздействие на партнера
 - в) стремление победить сильного соперника
8. Накопившиеся противоречия , содержащие истинную причину конфликта
- а) конфликтоген
 - б) инцидент
 - в) конфликтная ситуация
9. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отстаиванием только своих интересов и полным игнорированием интересов партнера
- а) соперничество
 - б) компромисс
 - в) избегание
10. Механизм восприятия собеседника при котором человек осознает то, как он воспринимается и понимается партнером по общению
- а) эмпатия
 - б) идентификация
 - в) рефлексия

Задание 2.

Напишите третью формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

Задание 3.

Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

1. Соотнесите стороны процесса общения с их характеристиками

- | | |
|--------------------|--|
| 1. Коммуникативная | А) взаимодействие между людьми (согласование действий, распределение функций, оказание влияния на настроение, поведение собеседника) |
| 2. Перцептивная | Б) обмен информацией между людьми |
| 3. Интерактивная | В) восприятие друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания. |

2. Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикация, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикация	дистанция	интонация

1. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!»
2. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
3. Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
4. Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
5. В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей
6. Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам



7. Он идёт к окну и закрывает его
8. Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
9. Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул
10. Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль».....

Задание 4.

Решите производственные ситуации.

1. По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который

- 1) Может спровоцировать конфликт
- 2) Поможет избежать конфликта

1: Я не могу сейчас вас принять, хотя вчера мы об этом условились.

2:

2. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

А) Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда, и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Б) На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полусутоливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

3. Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только что окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он очень резок и заносчив в общении с другими сотрудниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом нужно сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль поведения в коллективе?

Задание 5.

Выполните практическое задание

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача – используя все известные вам средства убеждения, дополнить информацию и подать ваш текст сообщения так, чтобы оно звучало как реклама, подать в хвалебном тоне.

В нынешнем году российский автопром поставит новый рекорд. Будет выпущено порядка 1,7 млн. легковых автомобилей. Такого не было не только за всю российскую, но и за всю советскую историю. Лучший показатель по сборке легковушек был в 2008 году – 1,47 млн. шт, что перекрыло рекордный показатель «советской» истории – 1,33 млн. шт.

Но если смотреть на весь автопром включая коммерческую автотехнику, то тут до рекорда мы пока не дотягиваем. В 1980 году на территории постсоветского пространства было собрано 2,2 млн. автомобилей – 1,33 млн. легковых, 787 тыс. грузовых и 85 тыс. автобусов. В текущем году суммарный выпуск едва ли дотянет до 2 млн. экземпляров. Если не случится очередного кризиса, то возможно в 2012-м наш автопром превзойдет и этот рубеж.

Если смотреть на структуру производства в динамике, то видно, что в легковом автопроме отечественные модели стремительно теряют свои позиции. В нынешнем году за ними останется лишь порядка 40% от общего объема сборки. Остальное – иномарки. Какие-то из них более-менее локализованы, какие-то локализованы лишь формально. Так что рекордные показатели сборки не дают повода порадоваться за местных поставщиков автомобильных компонентов.

Попасть на сборочный конвейер иномарок для них по-прежнему очень и очень сложно. Требования к качеству значительно выше, чем у «наших». При этом цена должна быть «ниже минимума». Плюс корпоративные интересы и соглашения с глобальными поставщиками, которые не хотят терять рынок. Плюс отсутствие опыта ведения переговоров и иностранцами, незнание специфики заключения международных соглашений и многое другое.

В итоге, число российских поставщиков, работающих со сборочными заводами иномарок, крайне мало и от года к году прирастает тоже крайне медленно. Что же делать? Учитывая что стратегия развития автопрома уже давно определена и в ближайшем обозримом будущем пересматриваться не будет, поставщикам, думающим о своем будущем нужно - учиться, учиться и еще раз учиться. Нужно перенимать опыт, изучать западную терминологию, международные стандарты и требования, нужно

меняться. Без этого, через несколько лет, кроме красивых цифр и отчетов от российского автопрома ничего больше не останется. Причем не по форме, а «по сути вещей».

6.2. Время на подготовку и выполнение:

подготовка 5 мин.;

выполнение 1 час 10 мин.;

оформление и сдача 15 мин.;

всего 1 час 30 мин.

6.3. Перечень объектов контроля и оценки

Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки результатов	Оценка
У1- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	<i>Применяет различные техники и приемы общения в своей профессиональной деятельности</i>	15 баллов
У2-использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	<i>Самостоятельно регулирует и корректирует свое поведение в межличностном общении Использует различные приемы саморегуляции</i>	14 баллов
З2 -цели, функции, виды и уровни общения	<i>Формулирует цели общения, Определяет функции и уровни общения Дает характеристику видам общения</i>	3 балла
З3- роли и ролевые ожидания в общении	<i>Понимает и объясняет сущность транзактного анализа Понимает и отличает ролевые позиции при общении, Правильно распределяет позиции для эффективного общения</i>	1 балл
З4- виды социальных взаимодействий	<i>Знает основные классификации взаимодействий Понимает и дает характеристику видам взаимодействия: конкуренция, кооперация, ориентация на понимание, ориентация на контроль Определяет манипуляцию, владеет способами защиты</i>	1 балл
З5 -механизмы взаимопонимания в общении	<i>Знает классификацию психологических механизмов восприятия в общении Обосновывает выбор механизма восприятия в разных ситуациях Объясняет причины искажений процесса восприятия при общении</i>	1 балл
З6-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	<i>Знает и применяет различные техники общения: манипуляции, аттракции, коммуникации Выделяет рефлексивное и нерефлексивное слушание</i>	5 баллов

	<p><i>Соблюдает правила ведения беседы</i> <i>Владеет приемами убеждения,</i> <i>Понимает и аргументирует принципы использования комплиментов и критики в профессиональной деятельности</i></p>	
<p>38-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов</p>	<p><i>Понимает причины возникновения конфликтов,</i> <i>Знает классификацию конфликтов,</i> <i>Объясняет динамику развития конфликтов и источники возникновения</i> <i>Выбирает различные стратегии поведения в конфликте в соответствии с ситуацией</i> <i>Владеет способами разрешения конфликтов</i></p>	<p>10 баллов</p>

**Критерии оценивания результатов выполнения контрольного задания
Ключ для обработки материалов тестирования
I вариант**

Задание 1

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
эталон	а	б	а	в	а	б	а	б	в	а
Кол-во баллов	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Итого									10

Задание 2

К = КС+И – где, К- конфликт, КС- конфликтная ситуация, И- инцидент

Итого 3 балла

Задание 3

1.

Активная защита	Пассивная защита
А, Г	Б, В
2	2
Итого 4 балла	

2.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация
3,9	1,8	5,6	2,7	4,10
2	2	2	2	2
Итого: 10 баллов				

Итого по заданию 3 – 14 баллов

Задание 4

1. Каждый правильный ответ 3 балла. Итого 6 баллов

2. А) тип В – 1 б

Б) тип А – 1 б

3. Правильный ответ-3 балла

Итого по заданию 4 – 11 баллов

Задание 5.

Правильно составленное, в соответствии с заданием, сообщение – 12 баллов

Шкала перевода баллов в оценку

	Задание 1	Задание 2	Задание 3	Задание 4	Задание 5	Итого баллов
Кол-во баллов	10	3	14	11	12	50

Шкала оценки образовательных достижений

оценка	«5» отлично	«4» хорошо	«3» удовл	«2» неудовл
Процент результативности	90 ÷ 100	80 ÷ 89	70 ÷ 79	менее 70
Баллы	45-50	44-39	38-33	Менее 33

**Критерии оценивания результатов выполнения контрольного задания
Ключ для обработки материалов тестирования
2 вариант**

Задание 1

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
эталон	б	в	б	а	б	а	б	а	б	б

Кол-во баллов	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Итого									10

Задание 2

Формула эскалации конфликтогенов

$$K = \underset{\text{(ответный более сильный)}}{KФГ1} + \underset{\text{(ответный еще более сильный)}}{KФГ2} + KФГ3 + \dots + KФГn$$

где К-конфликт, КФГ – конфликтоген

Итого 2 балла

Задание 3

1.

Механизмы познания и понимания людьми других	Механизмы познания самого себя	Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению
В, Г, Д	Б	А
3	1	1
Итого 5 баллов		

2.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация
3,9	1,8	5,6	2,7	4,10
2	2	2	2	2
Итого: 10 баллов				

Итого по заданию 3 – 15 баллов

Задание 4

1. Каждый правильный ответ 3 балла. Итого 6 баллов

2. А) тип В – 1 б

Б) тип Б – 1 б

3. Правильный ответ-3 балла

Итого по заданию 4 – 11 баллов

Задание 5.

Правильно составленное, в соответствии с заданием, сообщение – 12 баллов

Шкала перевода баллов в оценку

	Задание 1	Задание 2	Задание 3	Задание 4	Задание 5	Итого баллов
Кол-во баллов	10	2	15	11	12	50

Шкала оценки образовательных достижений

оценка	«5» отлично	«4» хорошо	«3» удовл	«2» неудовл
Процент результативности	90 ÷ 100	80 ÷ 89	70 ÷ 79	менее 70
Баллы	45-50	44-39	38-33	Менее 33

Критерии оценивания результатов выполнения контрольного задания

Ключ для обработки материалов тестирования

3 вариант

Задание 1

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
эталон	в	г	в	а	в	в	в	в	а	в
Кол-во баллов	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Итого									10

Задание 2

К = КС+КС+КС+.....КСп – где, К- конфликт, КС- конфликтная ситуация

Итого 3 балла

Задание 3

1.

1. Коммуникативная	Б	1
2. Перцептивная	В	1
3. Интерактивная	А	1
Итого		3

2.

поза	мика	жестикуляция	дистанция	интонация
3,9	1,8	5,6	2,7	4,10
2	2	2	2	2
Итого: 10 баллов				

Итого по заданию 3 – 13 баллов

Задание 4

1. Каждый правильный ответ 3 балла. Итого 6 баллов

2. А) тип А – 1 б

Б) тип А – 1 б

3. Правильный ответ-4 балла

Итого по заданию 4 – 11 баллов

Задание 5.

Правильно составленное, в соответствии с заданием, сообщение – 12 баллов

Шкала перевода баллов в оценку

	Задание 1	Задание 2	Задание 3	Задание 4	Задание 5	Итого баллов
Кол-во баллов	10	3	13	12	12	50

Шкала оценки образовательных достижений

оценка	«5» отлично	«4» хорошо	«3» удовл	«2» неудовл
Процент результативности	90 ÷ 100	80 ÷ 89	70 ÷ 79	менее 70
Баллы	45-50	44-39	38-33	Менее 33

6.4. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест: персональные компьютеры, выход в Интернет, мультимедиапроектор, интерактивная доска.

Лицензионное программное обеспечение: пакет прикладных программ MS Office.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Барышева А.Д. «Этика и психология делового общения (сфера сервиса)»: учебное пособие \А. Д. Барышева, Ю.А.Матюхина, Н.Г. Шередер. - М: Альфа - М: ИНФРА-М, 2021.- 256с.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения (электронное учебное пособие - М.: ИНФРА-М, 2020. – 224 с.

3. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2009. – 409с.
4. Психология и этика делового общения\ сост. М.А. Поваляева. - Изд. 2-е.- Ростов н\Д: Феникс, 2006. – 347с.
5. Социальная конфликтология: учебное пособие для студ. ВУЗов\ Н.П. Дедов, А.В. Морозов, Е.Г.Сорокина, Т.Ф. Сусллова \ Под ред. А.В.Морозова. – М: Издательский центр «Академия», 2006.- 336 с.
6. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 178с.

Дополнительные источники:

1. Мартин Д. «Язык делового общения».- М.: Изд-во ЭКСМО – Пресс, 2005 г.-272 с.
2. Пиз А., Гарнер А. « Язык разговора». – М.: Изд-во ЭКСМО – Пресс, 2005 г. – 224 с.

Интернет-ресурсы:

<http://www.alleng.ru/edu/pspsych3.html>

<http://www.koob.ru>

<http://www.psychology-online.net>