



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»

ОБНОВЛЕНО

для набора 2019

Зам. директора по УР

О.А. Улитина

*76 04* 2020 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ. 05 Психология общения

программы подготовки специалистов среднего звена  
38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)  
Форма обучения: Заочная

Уссурийск 2020

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утвержденного приказом Министерства образования и науки Р.Ф. от 05.02.2018 г. N 69.

Разработчик: Кострова Г.Л., преподаватель филиала ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Уссурийске

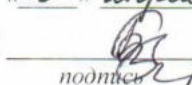
Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии общеобразовательных, общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Протокол № 7 от «16» апреля 2020 г.

Председатель ЦМК  Степанова К.В.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 8 от «16» апреля 2020 г.

Председатель ЦМК  Т.Г. Басалюк

## Содержание

<u>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</u> .....	4
<u>1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы</u> .....	4
<u>1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины</u> .....	4
<u>2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</u> .....	6
<u>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ</u> .....	11
<u>4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</u> .....	11

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина «Психология общения» является частью цикла общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин основной образовательной программы (далее ООП) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

По итогам освоения дисциплины, обучающиеся должны продемонстрировать результаты обучения, соотнесённые с результатами освоения ООП СПО, приведенные в таблице.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять	номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации

	результаты поиска	
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

<p>ОК 10          Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>
---	--	---

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	<b>34</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	8
В том числе:	-
– теоретическое обучение	6
– практические занятия	2
– лабораторные занятия	-
– курсовая работа (проект)	-
– самостоятельная работа	-
– консультации	-
– промежуточная аттестация - Дифференцированный зачет	-

•

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
<b>Раздел 1. Характеристика общения (в том числе практические работы)</b>		<b>4/3</b>	
Тема 1.1 Общение и его функции. Виды общения.	Содержание учебного материала	1	ОК 01-06, ОК.09-10
	1 Предмет, объекты изучения, цели и задачи дисциплины. Понятие «общение» взглядами разных отечественных психологов. Виды общения, функции общения, уровни общения.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	ОК 01-06, ОК.09-10
	Практические работы	не предусмотрено	
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся	не предусмотрено	ОК 01-06, ОК.09-10
Тема 1.2 Общение и общительность. Общение и деятельность.	Содержание учебного материала	не предусмотрено	ОК 01-06, ОК.09-10
	1		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические работы	не предусмотрено	
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся: конспектирование: Социальные потребности в общении. Понятие «общительность». Характеристики личности, способствующие успешности общения. Деятельность посредством общения	3	ОК 01-06, ОК.09-10
<b>Раздел 2. Многоплановый характер общения ( в том числе практические</b>		<b>13/7</b>	ОК 01-06, ОК.09-10

<b>работы)</b>			
Тема 2.1 Общение как обмен информацией (коммуникация)	Содержание учебного материала	1	ОК 01-06, ОК.09-10
	1   Природа и цель коммуникаций. Вербальная и невербальная коммуникация. Структура общения как коммуникативного акта. Речь как средство утверждения социального статуса. Культурные различия в вербальной коммуникации. Слушание как коммуникативный процесс. Техники и приемы общения.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	ОК 01-06, ОК.09-10
	Практические работы	не предусмотрено	
	Контрольные работы	не предусмотрено	
Самостоятельная работа обучающихся: подготовка сообщения: Особенности речевого воздействия и его использование в массовой коммуникации	2	ОК 01-06, ОК.09-10	
Тема 2.2 Общение как взаимодействие (интеракция).	Содержание учебного материала	1	ОК 01-06, ОК.09-10
	1   Природа и структура взаимодействия: феномены взаимодействия. Теория обмена Дж. Хоманса, ее принципы. Позиции участников взаимодействия по Э.Берну. Конфликт как особая форма взаимодействия. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	ОК 01-06, ОК.09-10
	Практические работы	не предусмотрено	
	Контрольные работы	не предусмотрено	
Самостоятельная работа обучающихся: конспектирование: Конфликт как особая форма взаимодействия. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	2		



Тема 2.3 Общение как восприятие людьми друг друга (перцепция)	Содержание учебного материала		не предусмотрено	
	1			
	Лабораторные работы		не предусмотрено	ОК 01-06, ОК.09-10
	Практические работы		не предусмотрено	
	Контрольные работы		не предусмотрено	
Самостоятельная работа обучающихся: создание электронной презентации: Понятие социальной перцепции. Механизмы межличностного восприятия. Имидж личности как воспринимаемый и передаваемый образ		3		
<b>Раздел 3. Роли и ролевые ожидания (в том числе практические работы)</b>			<b>3/2</b>	
Тема 3.1 Понятие социальной роли	Содержание учебного материала		1	ОК 01-06, ОК.09-10
	1	Социальная роль, ее понятие. Виды и характеристики социальных ролей. Ролевые ожидания. Виды социальных взаимодействий. Механизмы взаимопонимания в общении.		
	Лабораторные работы		не предусмотрено	ОК 01-06, ОК.09-10
	Практические работы		не предусмотрено	
	Контрольная работа		не предусмотрено	
Самостоятельная работа обучающихся: конспектирование: Виды социальных взаимодействий. Механизмы взаимопонимания в общении		2		
<b>Раздел 4. Практическая ориентация в общении ( в том числе практические работы)</b>			<b>3/6</b>	
Тема 4.1 Психология слушания.	Содержание учебного материала			
	1	Слушание как коммуникативный процесс, его роль в коммуникации. Виды и правила слушания. Эффективное слушание. Техники и приемы общения.	ОК 01-06, ОК.09-10	
	Лабораторные работы		не предусмотрено	ОК 01-06,

	Практическая работа №1. Изучение принципов эффективного слушания при публичном выступлении, техники ведения деловой беседы и убеждения	2	ОК.09-10	
	Контрольные работы	не предусмотрено		
	Самостоятельная работа обучающихся: конспектирование: Техники и приемы общения	2	ОК 01-06, ОК.09-10	
<b>Раздел 5. Коммуникативная культура ( в том числе практические работы)</b>		<b>4/3</b>	ОК 01-06, ОК.09-10	
Тема 5.1 Культура речи и этические принципы общения.	Содержание учебного материала	не предусмотрено	ОК 01-06, ОК.09-10	
	1			
	2	Обобщение дисциплины «Психология общения». Дифференцированный зачет	ОК 01-06, ОК.09-10	
	Лабораторные работы	не предусмотрено	ОК 01-06, ОК.09-10	
	Практические работы	не предусмотрено		
	Контрольные работы	не предусмотрено		
	Самостоятельная работа обучающихся: конспектирование: Культура речи и речевой этикет. Общая характеристика коммуникативных и этических норм, их взаимодействие. Этические принципы общения, их характеристика	3		
<b>Примерная тематика курсовой работы</b>	не предусмотрено			
<b>Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (проектом)</b>	не предусмотрено			
<b>Консультация</b>	-			
<b>Промежуточная аттестация Дифференцированный зачет</b>	-			
<b>Всего:</b>		34		

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Учебная аудитория для проведения учебных занятий (урок, практическое занятие, лабораторное занятие, лекция, семинар), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации:

Кабинет социально-экономических дисциплин.

количество посадочных мест - 38 шт., стол для преподавателя 1 шт., стул для преподавателя 1 шт., мультимедийное оборудование 1 шт., доска маркерная, стеллаж

ПО: Microsoft Windows 7 Professional Russian, ООО "Битроникс Владивосток" Контракт № 0320100030814000018-45081 от 09.09.14, лицензия №64099496, бессрочно

#### 3.2 Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы учебной дисциплины библиотечный фонд ВГУЭС укомплектован печатными и электронными изданиями.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Основные источники:

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450805>

2. 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, 2020. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450947>

3. Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие / Н.С. Ефимова. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 192 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987198>

Дополнительные источники:

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, 2020. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450979>

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. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учеб. пособие для СПО / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 161 с. — (Серия : Профессиональное образование — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/book/psihologiya-obscheniya-etika-kultura-i-etiket-delovogo-obscheniya-430797>

#### 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен <i>знать</i>: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. Грамотно излагать свои мысли и</p>	<p>распознавание алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях; определение методов работы в профессиональной и смежных сферах; выбор оптимальной структуры плана для решения задач; понимание порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; выбор наиболее оптимальных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; ориентирование в актуальной нормативно-правовой документации; современной научной и профессиональной терминологии; понимание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; владение знаниями основ работы с документами, подготовки устных и письменных сообщений; знание основ компьютерной грамотности; знание правил написания и произношения слов, в т.ч. и профессиональной лексики.</p>	<p>Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ</p>

<p>оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>		
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен <b>уметь:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать</p>	<p>владение актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; эффективное выявление и поиск информации, составление оптимального плана действий, анализ необходимых для выполнения задания, ресурсов; осуществление исследовательской деятельности, приводящей к оптимальному результату; демонстрация гибкости в общении с коллегами, руководством, подчиненными и заказчиками; применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач; эффективное использование современного программного обеспечения; кратко и</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы</p>

<p>получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p>описывать значимость своей <i>(специальности)</i></p> <p>применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p> <p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>четко формулировать свои мысли, излагать их доступным для понимания способом.</p>	
--	--	--

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА  
Филиал ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Уссурийске

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
по учебной дисциплине  
ОГСЭ. 05 Психология общения  
программы подготовки специалистов среднего звена

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Форма обучения: *заочная*

Уссурийск 2020

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине *ОГСЭ.05 Психология общения* разработаны в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности среднего профессионального образования программы подготовки специалистов среднего звена 43.02.02 Парикмахерское искусство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Р.Ф. от 07 мая 2014 г. № 466

Разработчик(и): *Кострова Г.Л., преподаватель филиала ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Уссурийске*

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 4 от « 16 » 04 20 20 г.

Председатель ЦМК  К.В. Степанова  
*подпись*

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 8 от « 16 » 04 20 20 г.

Председатель ЦМК  Т.Г. Басалюк  
*подпись*



## 1 Общие сведения

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

КОС включают в себя контрольные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине, которая проводится в форме дифференцированного зачёта / экзамена (с использованием оценочного средства - устный опрос в форме ответов на вопросы билетов, устный опрос в форме собеседования, выполнение письменных заданий, тестирование и т.д.)

## 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие результаты освоения образовательной программы

Код ОК, ПК <sup>1</sup>	Код результата обучения <sup>1</sup>	Наименование результата обучения <sup>1</sup>
ОК1	31	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте профессиональной и смежных областях, методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
	У1	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах, реализовать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
ОК 2	32	номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности
	У2	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
ОК 3	33	содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования
	У3	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
ОК 4	34	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
	У4	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 5	35	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
	У5	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
ОК 6	36	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
	У6	описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 9	39	современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
	У9	применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
ОК 10	310	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);

Код ОК, ПК <sup>1</sup>	Код результата обучения <sup>1</sup>	Наименование результата обучения <sup>1</sup>
		особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
	У10	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересные профессиональные темы

<sup>1</sup> - в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины

### 3 Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

#### 3.1 Средства, применяемые для оценки уровня теоретической подготовки

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель <sup>2</sup> овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС <sup>3</sup>	
			Текущий контроль <sup>4</sup>	Промежуточная аттестация <sup>4</sup>
<b>Раздел (модуль) 1</b>				
Тема 1.1 Общение и его функции. Виды общения	31	Способность перечислить объекты изучения, цели и задачи дисциплины «Психология общения», сформулировать термин «общение», распознавать виды общения, функции и уровни процесса общения, способность выбирать соответствующую литературу; способность поиска номенклатуры информационных источников психологического содержания применяемых в профессиональной деятельности	Фронтальный опрос (п. 5.1, вопросы 1-5)	Вопросы к дифференцированному зачету 1-25 теоретического содержания (п. 6.1)
	32			
Тема 1.2 Общение и общительность. Общение и деятельность.	32	Способность поиска номенклатуры информационных источников психологического содержания применяемых в профессиональной деятельности.	Тест №1 (п.6.1)	Вопросы к дифференцированному зачету 1-25 теоретического содержания (п. 6.1)
	34	Способность понимания психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; основ проектной деятельности		
	39	Способность разбираться в современных средствах и устройствах информатизации; в порядке их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности		
<b>Раздел 2. Многоплановый характер общения ( в том числе практические работы)</b>				
Тема 2.1 Общение как обмен информацией (коммуникация)	31	Способность понимать актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте профессиональной и смежных областях, методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	Карточки индивидуального опроса (п.5.1, варианты 1-6)	Вопросы к дифференцированному зачету 1-25 теоретического содержания (п. 6.1)
	33	Способность анализировать содержание актуальной нормативно-правовой документации, способность ориентироваться в современной научной и профессиональной терминологии; способность построения		

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель <sup>2</sup> овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС <sup>3</sup>	
			Текущий контроль <sup>4</sup>	Промежуточная аттестация <sup>4</sup>
		возможных траекторий профессионального развития и самообразования		
	35	Способность понимания особенности социального и культурного контекста; правил оформления документов и построения устных сообщений		
	39	Способность применять современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности		
	310	Способность понимания правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности		
Тема 2.2 Общение как взаимодействие (интеракция)	36	Способность понимания сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения	<i>Экспресс-опрос 1( п.5.1вопросы 1-12)</i>	<i>Вопросы к дифференцированн ому зачету 1-25 теоретического содержания (п. 6.1)</i>
	39	Способность применять современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности		
	310	Способность понимания правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности		
Тема 2.3 Общение как восприятие людьми друг друга (перцепция)	34	Способность понимания психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; основ проектной деятельности	<i>Тест №2(п.6.1)</i>	<i>Вопросы к дифференцированн ому зачету 1-25 теоретического содержания (п. 6.1)</i>
	35	Способность понимания особенности социального и культурного контекста; правил оформления документов и построения устных сообщений		
	36	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения		
	310	Способность понимания правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности		

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель <sup>2</sup> овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС <sup>3</sup>	
			Текущий контроль <sup>4</sup>	Промежуточная аттестация <sup>4</sup>
<b>Раздел 3. Роли и ролевые ожидания</b>				
Тема 3.1 Понятие социальной роли	34	Способность понимания психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; основ проектной деятельности	<i>Письменная проверочная работа №1 (п.5.1, варианты 1-6)</i>	<i>Вопросы к дифференцированному зачету 1-25 теоретического содержания (п. 6.1)</i>
	35	Способность понимания особенности социального и культурного контекста; правил оформления документов и построения устных сообщений		
	36	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения		
<b>Раздел 4. Практическая ориентация в общении</b>				
Тема 4.1 Психология слушания.	35	Способность понимания особенности социального и культурного контекста; правил оформления документов и построения устных сообщений	<i>Устный опрос с элементами практического задания</i>	<i>Вопросы к дифференцированному зачету 1-25 теоретического содержания (п. 6.1)</i>
	310	Способность понимания правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности		
<b>Раздел 5. Коммуникативная культура</b>				
Тема 5.1 Культура речи и этические принципы общения.	31	Способность понимать актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте профессиональной и смежных областях, методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	<i>Тест №3</i>	<i>Вопросы к дифференцированному зачету 1-25 теоретического содержания (п. 6.1)</i>
	34	Способность понимания психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; основ проектной деятельности		
	310	Способность понимания правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности		

### 3.2 Средства, применяемые для оценки уровня практической подготовки

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
<b>Раздел (модуль) 1</b>				

Краткое наименование раздела (модуля) / темы дисциплины	Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Наименование оценочного средства и представление его в КОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Практическое занятие №1. Изучение принципов эффективного слушания при публичном выступлении, техники ведения деловой беседы и убеждения	У1	Способность распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах, реализовать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	<i>письменный отчет по практической работе №1</i>	<i>Практическое задание к дифференцированному зачету (п.6.1)</i>
	У5	Способность грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе		

#### 4 Описание процедуры оценивания

Результаты обучения по дисциплине, уровень сформированности компетенций оцениваются по четырём бальной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» (*по бальной системе. Максимальная сумма баллов по дисциплине равна \_\_\_ баллам.*)

Текущая аттестация по дисциплине проводится с целью систематической проверки достижений обучающихся. Объектами оценивания являются: степень усвоения теоретических знаний, уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы, качество выполнения самостоятельной работы, учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине).

При проведении промежуточной аттестации оценивается достижение студентом запланированных по дисциплине результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом. *Оценка на зачете / экзамене выставляется с учетом оценок, полученных при прохождении текущей аттестации.*

#### Критерии оценивания устного ответа

(оценочные средства: *собеседование, устное сообщение, диспут, дискуссия*)

**5 баллов** - ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

**4 балла** - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры;

свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

**3 балла** – ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

**2 балла** – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

### **Критерии оценивания письменной работы**

(оценочные средства: эссе, конспект, проверочная работа, письменный отчет по практической работе, доклад (сообщение), в том числе выполненный в форме презентации, экспресс-опрос, карточки индивидуального контроля, творческое задание)

**5 баллов** - студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Проблема раскрыта полностью, выводы обоснованы. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент владеет навыком самостоятельной работы по заданной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

**4 балла** - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Проблема раскрыта. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

**3 балла** – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.

**2 балла** - работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Проблема не раскрыта. Выводы отсутствуют. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

### **Критерии оценивания тестового задания**

Оценка	<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Неудовлетворительно</i>
Количество правильных	91 % и ≥	от 81% до 90,9 %	не менее 70%	менее 70%

ОТВЕТОВ				
---------	--	--	--	--

### Критерии выставления оценки студенту на зачете/ экзамене

(оценочные средства: устный опрос в форме ответов на вопросы билетов, устный опрос в форме собеседования)

Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенций
«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на продвинутом уровне: обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на пороговом уровне: имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже порогового: выявляется полное или практически полное отсутствие знаний значительной части программного материала, студент допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, умения и навыки не сформированы.

## 5. Оценочные средства для проведения текущей аттестации

### 5.1 Вопросы для собеседования (устного фронтального опроса):

#### **Тема 1.1 Общение и его функции. Виды общения.**

##### **Фронтальный опрос:**

1. Предмет, объекты изучения, цели и задачи дисциплины «Психология общения»
2. Понятие «общение» взглядами разных отечественных психологов
3. Виды общения
4. Функции общения
5. Уровни общения

#### **Тема 2.1 Общение как обмен информацией (коммуникация)**

##### **Карточки индивидуального опроса**

###### Карточка №1.

1. Дайте характеристику коммуникации как процессу обмена информацией.
2. Раскройте сущность одного из видов коммуникативных барьеров (по выбору).

###### Карточка №2.

1. Дайте определение понятию «коммуникативные барьеры».
2. Раскройте сущность одного из видов коммуникативных барьеров (по выбору).

###### Карточка №3.

1. Дайте характеристику типам коммуникативного воздействия.
2. Раскройте сущность одного из видов коммуникативных барьеров (по выбору).

###### Карточка №4.

1. Вербальная коммуникация, ее сущность, механизм передачи информации.
2. Раскройте сущность одного из видов коммуникативных барьеров (по выбору).

###### Карточка №5.

1. Речевая деятельность, виды речи.
2. Раскройте сущность одного из видов коммуникативных барьеров (по выбору).

###### Карточка №6.

1. Характеристика невербальных способов общения.
2. Раскройте сущность одного из видов коммуникативных барьеров (по выбору).

#### **Тема 2.2 Общение как взаимодействие (интеракция).**

##### **Экспресс – опрос1**

##### **Вариант 1: вопросы 1,3,5,7,9,11.**

##### **Вариант 2: вопросы 2,4,6,8,10,12.**

1. Интерактивная сторона общения – это....
2. Интеракция в общении – это....
3. Перечислите основные области взаимодействия между собеседниками
4. Перечислите основные поведенческие проявления собеседников при взаимодействии
5. Назовите автора теории обмена, приведите пример сложных взаимодействий между людьми, согласно его теории
6. Назовите каждого участника взаимодействия по Э. Берну, укажите основные ценности каждого из них.
7. Конфликтная ситуация – это....
8. структура конфликтной ситуации



9. Основные стадии развития конфликта
10. Классификация конфликтов по субъектам взаимодействия
11. Приведите примеры основных условий конструктивного разрешения конфликтов
12. Назовите наиболее эффективные стратегии разрешения конфликтов

### **Тема 3.1 Понятие социальной роли**

#### **Проверочная работа №1**

Вариант 1

1. Понятие «социальная роль», его сущность.
2. Характеристика социальной роли по ее масштабу, примеры.

Вариант 2

1. Понятие ролевого ожидания, его сущность.
2. Характеристика социальной роли по способу получения, примеры.

Вариант 3

1. Ролевое исполнение, его сущность, примеры.
2. Характеристика социальной роли по уровню эмоциональности, примеры.

Вариант 4

1. Ролевой конфликт, его виды.
2. Характеристика социальной роли по степени формализации, примеры.

Вариант 5

1. Малые социальные группы, их характеристика.
2. Характеристика социальной роли по мотивации роли, примеры.

Вариант 6.

1. Большие социальные группы, их характеристика.
2. Способы решения ролевых проблем.

### **Тема 4.1 Психология слушания**

#### **Фронтальный опрос с элементами практического задания**

1. Что такое вербальная коммуникация?
2. Перечислите, какие основные виды речи вы знаете.
3. Каковы функции речи?
4. Какие бывают формы вербальной коммуникации?
5. Что включает в себя понятие культуры речи?
6. Какую скрытую информацию можно извлечь из того, что человек говорит?
7. Проанализируйте любой телевизионный диалог на предмет выявления манипулирования информацией.
8. Процесс активного слушания, его составляющие
9. Объективные и субъективные факторы процесса слушания
10. Виды слушания, их характеристика

## Практические задания

**1. Активное слушание** – это умение слушать и слышать больше, чем тебе сообщают, направляя короткими фразами собеседника в нужную сторону. Особенно это важно при взаимодействии с детьми. Ребенок должен не просто выговориться, вы незримо участвуете в его монологе, простыми фразами и повторениями его же слов, только другими словами, направляете его мысли в сторону анализа ситуации. Этот доступный и простой метод часто называют – эмпатическим слушанием.

Внимательно прочитайте описание ситуации. Какие техники активного слушания использовала мама в диалоге с девочкой?

*Ира*, 6 лет, утром не хочет вставать, брыкается из-под одеяла и кричит, что все злые.

*Ира*: Уууу, вы все плохие, я не буду вставать.

*Мама*: Ты не хочешь вставать.

*Ира*: Не хочу!

*Мама*: Ты не хочешь идти в сад и расставаться со мной.

*Ира*: Не хочу идти в этот дурацкий сад!

*Мама*: Тебе грустно, что надо каждый день со мной прощаться на полдня.

*Ира* (вылезая из-под одеяла и с плачем залезая к маме на колени): Да, я бы больше хотела быть весь день с тобой.

*Мама*: Я тебя понимаю. Я бы тоже хотела все дни проводить с тобой и не ходить на работу. Если бы только у меня была волшебная палочка!..

*Ира* улыбается, вытирает слезы и начинает мечтать о том, что можно было бы сделать с помощью волшебной палочки. Сборы в сад проходят спокойно и без слез.

2. В течение недели используйте в общении с людьми алгоритм активного слушания. Какие преимущества даст активное слушание? Какие приемы активного слушания были наиболее эффективными? Почему?

3. Проанализируйте любой телевизионный диалог на предмет выявления манипулирования информацией.

4. «Умею ли я слушать и анализировать?»

Прочитайте текст один раз, а затем закройте его листом бумаги.

«Торговец только что выключил свет в магазине, когда появился какой-то человек и потребовал денег. Владелец открыл кассу. Содержимое кассы было собрано, и грабитель поспешно скрылся. Полицейский был извещен незамедлительно».

Быстро оцените следующие утверждения как истинные или ложные.

А. Человек появился сразу после того, как владелец выключил свет в магазине.

Б. Грабитель не требовал денег.

В. Владелец магазина собрал содержимое кассы.

Г. В кассе были деньги, но не сказано сколько.

Д. В событии принимал участие полицейский.

Сравните свои ответы с приведенными ниже.

Л. Ложно, так как «торговец» не обязательно «владелец магазина».

Б. Истинно, так как не сказано, что «человек, который потребовал денег» и «грабитель, который поспешно скрылся» — одно и то же лицо.

В. Ложно, так как не сказано, кто именно собрал содержимое.

Г. Ложно, так как «содержимое» — это не обязательно деньги.

Д. Ложно, так как полицейский был извещен только после грабежа.

Проанализируйте, какие факторы помешали вам правильно ответить на вопросы.

5. Прочитайте описание предложенных ситуаций. Попытайтесь выстроить диалог с ребенком, используя техники активного слушания. Проиграйте данные ситуации в ролях.

#### Ситуация 1

На детской площадке у трехлетнего Вани отобрали его машинку. Он с ревом бросается к воспитателю...

#### Ситуация 2

Воспитатель замечает, что Никита (5 лет), сложив руки на груди, отвернулся от компании мальчиков и не принимает участие в общей игре. Воспитатель подходит к мальчику для выяснения. Внимательно прочитайте описание ситуации. Какие техники активного слушания использовала преподавательница живописи?

«На одном из самых первых занятий я с наслаждением наблюдала, как мой ребенок за отдельным столом творил что-то с помощью кистей и красок... Преподавательница живописи, тонкая, с удлиненным артистичным лицом, в очках, с тихим, но интонационно выразительным голосом, переходила от стола к столу, что-то говорила детям, обсуждала с ними... И вдруг вся эта удивительная атмосфера благоговения перед творчеством была резко нарушена одним из мальчиков. Он немного косил и был самый младший и самый неуправляемый из всех. Этот мальчик вдруг, неожиданно яростно закричал: — Я ВАС СДАМ В МИЛИЦИЮ!!! Наступила напряженная пауза. Мне было страшно, что сейчас нарушится «новое время», «новый стиль» и новый подход и все будет как всегда: учительница начнет выговаривать мальчику, его матери, начнется обычное: «Как ты смеешь?!», «Прекрати немедленно!» и т. п. Но художница держала паузу, в задумчивости глядя на этого мальчика. Она как будто решала про себя какую-то задачу. Наконец, она с обычным для нее спокойствием произнесла: — Ты имеешь в виду, Женя, что я давно к тебе не подходила? — Да... — безо всякой агрессивности ответил мальчик. Преподавательница подошла к Жене и стала с ним что-то обсуждать. Удивительная атмосфера была восстановлена. Это был настоящий урок. Ответить не на агрессивный выпад, а на боль, которая его вызвала — это требует выдержки, ума и настоящей заинтересованности в партнере как личности».

### 5.3 Тестовые задания

#### Тема 1.2 Общение и общительность. Общение и деятельность

Тест №1. «Характеристика процесса общения»

Укажите правильный ответ

1. Общение – это:

- А. Один из важнейших инструментов социализации человека, способ его существования, удовлетворения и регулирования основных потребностей, главный канал взаимодействия людей
- Б. Взаимодействие двух и более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера
- В. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми

2. Составные элементы общения:

- А. Перцепция, интеракция
- Б. Коммуникация, интеракция
- В. Коммуникация, интеракция, перцепция

3. Функция общения, при которой реализуется взаимодействие людей в процессе совместной деятельности – это:

- А. Формирующая
- Б. Прагматическая
- В. Подтверждающая

4. Универсальный способ мышления, когда человек наедине с самим собой сохраняет функцию общения – это:

- А. Прагматическая
- Б. Формирующая
- В. Внутрличностная

5. По контакту с собеседником общение бывает:

- А. Диалогическое, монологическое
- Б. Непосредственное, опосредованное
- В. Ролевое, личностное

6. Общение с помощью паралингвистических средств передачи информации – это:

- А. Вербальное
- Б. Невербальное
- В. Опосредованное

7. Самый примитивный уровень общения, где происходит простой обмен репликами – это:

- А. Фатический
- Б. Личностный
- В. Информационный

8. Качество личности, определяющее вербальную активность во взаимодействии с другими людьми:

- А. Общение
- Б. Общительность
- В. Деятельность

9. Какие характеристики личности наиболее способствуют успешности общения:

- А. Интеллектуальные
- Б. Эмоциональные
- В. Волевые

10. Какова взаимосвязь деятельности и общения?

- А. Эти две категории самостоятельны
- Б. Их объединяет идея единства
- В. Частично взаимосвязаны

### **Тема 5.1 Культура речи и этические принципы общения.**

Тест №3 Выбрать из предложенных вариантов ответов верные:

**Вопрос 1.** Автор концепции «свобода как познанная необходимость»:

- Аристотель;
- Гегель;
- Кант;
- Сартр.

**Вопрос 2.** В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:

- польза, выгода, трудолюбие;
- справедливость, добро, благо;

- честь, свобода, вера.

**Вопрос 3.** Виды барьеров общения (четыре правильных ответа):

- **межъязыковые;**
- мировоззренческие;
- **психологические;**
- соматические;
- **социальные;**
- **технические;**

**Вопрос 4.** Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- доброжелательность;
- порядочность;
- тактичность;
- уважительность;
- **эгоизм**

**Вопрос 5.** Высококультурный человек всегда:

- законопослушный, морально устойчивый;
- потенциальный бездельник;
- преступник;
- склонный к злоупотреблениям служебным положением;
- **честолюбивый**

**Вопрос 6.** Главной христианской добродетелью является:

- вера;
- любовь;
- надежда;
- сила;
- **смирение**

**Вопрос 7.** Деловая беседа предполагает:

- использование лести;
- использование литературного языка;
- **комплиментарное воздействие;**
- чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

**Вопрос 8.** К невербальным средствам делового общения относятся:

- деловая переписка;
- **мимика; жесты;**

- профессиональный жаргон;
- речевые конструкции;
- социальные диалекты

**Вопрос 9.** К принципам международного бизнеса не относятся:

- бережное отношение к окружающей среде;
- **поддержка односторонних торговых отношений;**
- уважение правовых норм

**Вопрос 10.** К способу регулирования межличностных отношений не относится:

- проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
- **регулирование межгрупповых отношений;**
- учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
- целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения

**Вопрос 11.** Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- бестактность;
- воспитанность;
- порядочность;
- **тактичность;**
- уважение

**Вопрос 12.** Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»?

- долг;
- достоинство;
- ответственность;
- **справедливость;**
- честь

**Вопрос 13.** Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей?

- благо;
- долг;
- счастье;
- честь

**Вопрос 14.** Какие компоненты включает в себя культура делового общения?

- **все ответы верны;**

- психологию делового общения;
- служебный этикет;
- технику делового общения;
- этику делового общения

**Вопрос 15.** Каноничные правила представления (два правильных ответа):

- женщина первая представляется мужчине;
- лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;
- **младшие по возрасту представляются старшим;**
- **мужчина первым представляется женщине**

**Вопрос 16.** Литературный язык не используется:

- в научной речи;
- **в невербальном общении;**
- в официально-деловой речи;
- в письменной речи;
- в профессиональном общении

**Вопрос 17.** Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим:

- **альтруизм;**
- толерантность;
- честолюбие;
- эмпатия

**Вопрос 18.** На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?

- равенстве;
- **свободе;**
- справедливости;
- честности

**Вопрос 19.** Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

- должностные обязанности;
- кодекс чести;
- **корпоративная культура;**
- правила внутреннего распорядка

**Вопрос 20.** Наука о всеобщих законах развития природы, общества, человека и мышления:

- **диалектика**

- культурология;
- логика;
- этика

**Вопрос 21.** Нравственные отношения предполагают рассмотрение другого человека в качестве

- Объекта, на который направлено мое действие;
- **Равного мне человека, имеющего право на уважение достоинства;**
- Человек человеку – бревно, лишь бы цель была достигнута;
- Человек человеку – волк. Такова природа человека.

**Вопрос 22.** Ответственность – это:

- категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающаяся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях;
- категория этики, опирающаяся на принцип равенства всех людей в моральном отношении;
- **категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу;**
- категория этики, характеризующая моральную ценность личности в связи с его статусом, родом деятельности и признаваемыми за ним моральными заслугами;
- категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с точки зрения соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения

**Вопрос 23.** По оценке специалистов, субъект этики деловых отношений в рамках постсоветской России появляется к:

- **1992 году;**
- 1995 году;
- 1998 году

**Вопрос 24.** Подсистема этикета, определяющая пространственную организацию общения:

- вербальный этикет;
- мимика и жесты;
- этикетная атрибутика;
- **этикетная проксемика**

**Вопрос 25.** Предмет этики -

- культура;
- **мораль;**



- прекрасное;
- социальные отношения

**Вопрос 26.** Принцип, выражающий любовь к Родине:

- гуманизм;
- оптимизм;
- **патриотизм;**
- справедливость

**Вопрос 27.** Самосовершенствование человека в буддизме происходит через:

- самобичевание;
- самовоспитание;
- самообразование;
- **самоотречение;**
- самопожертвование

**Вопрос 28.** Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:

- авторитет;
- имидж;
- популярность;
- престиж;
- **репутация**

**Вопрос 29.** Тактичность - это:

- внутренний голос человека;
- определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;
- сделал, и что хотел сделать;
- **способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;**
- способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль;
- эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он

**Вопрос 30.** Укажите основные категории этики

- **добро и зло;**
- пространство и время;
- свобода;
- совесть

**Вопрос 31.** Укажите фамилию русского писателя и мыслителя, считавшего, что «признание необходимости противления злу насилем есть не что иное, как оправдание людьми своих привычных излюбленных пороков: мести, корысти, зависти, злости, властолюбия».

- В.С.Соловьев;
- **Л.Н.Толстой;**
- Н.А.Бердяев;
- С.Н.Булгаков;
- Ф.М.Достоевский

**Вопрос 32.** Фундаментальные принципы административной этики (три правильных ответа):

- безусловная исполнительность;
- бюрократизм;
- **гуманизм;**
- **законность;**
- **справедливость**

**Вопрос 33.** Целеполагающие категории этики:

- добро и зло;
- долг и совесть;
- **смысл жизни и счастье;**
- честь и достоинство

**Вопрос 34.** Честь и достоинство – это ...

- контрольно-императивные категории, которые отражают особые механизмы морального сознания, направленные на согласование частных интересов с общими;
- нравственные качества человека, которые он проявляет в деятельности, направленной на достижение добра;
- правила, нормы, ценности, которыми люди руководствуются в своей деятельности и которые регулируют отношения людей друг к другу;
- **этические категории, которые служат для обозначения нравственных чувств, выражающих моральное отношение человека к самому себе**

**Вопрос 35.** Что должно лежать в основе служебных контактов?

- взаимный интерес;
- **интересы дела;**
- личная выгода;
- собственные амбиции;
- социальные и политические проблемы

**Вопрос 36.** Что изучает наука этика?

- **мораль, нравственность;**

- поведение каждого конкретного человека в обществе;
- политическое устройство общества;
- социальные проблемы общества;
- традиции, обычаи, народное творчество

**Вопрос 37.** Что такое калокагатия?

- **гармония внешнего и внутреннего;**
- подражание;
- представление

**Вопрос 38.** Экономические теории, опирающиеся исключительно на рациональные факторы поведения человека – это теории с ... подходом.

- **инженерным (технократическим);**
- материальным;
- моральным;
- этическим;

**Вопрос 39.** Эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он сделал, и что хотел сделать - это:

- долг;
- **совесть**
- справедливость;
- честь;
- ответственность;

**Вопрос 40**

Этика - это:

- учение о боге;
- **учение о морали;**
- учение о правилах хорошего тона;
- учение о традициях и обычаях

Время выполнения – 20 минут

## **5.5 Практические работы**

**Практическая работа №1.** Наименование работы: Изучение принципов эффективного слушания при публичном выступлении, техники ведения деловой беседы и убеждения

Цель работы: закрепление представлений о психологических особенностях публичного выступления как условиях его эффективности, развитие у студентов навыков ведения деловой беседы, совещаний, переговоров.

Занятие проводится в форме анализа и коллективного обсуждения поставленных задач. Задания выбираются в зависимости от подготовленности и скорости работы учебной группы.

I. Изучение принципов эффективного слушания при публичном выступлении

Задания:

1. Объясните, как "работают" следующие 10 приемов публичного выступления, которые сформулировал Джеймс Хьюмс (составитель речей для пяти американских президентов). Ответьте на вопросы:

- Пауза. Какие функции выполняет? Когда она уместна?  
- Первая фраза. Какой должна быть и почему? Чем первая фраза отличается от остальной речи?

- Яркое начало. Какие функции выполняет начало речи?  
- Главная мысль. Когда следует высказывать главную мысль? Чем отличаются люди, которые выражают главную мысль в начале речи? В середине речи? В конце речи?

- Цитаты. Какие цитаты будут иметь больший эффект? (Длинные или короткие? Цитаты известных для публики авторов или неизвестных авторов? Те, которые сильно затрагивают самого выступающего, или те, которые "на слуху" в современных масс-медиа?)

- Остроумие. Почему, когда выступающий зрительно представляет себе то, о чем говорится в шутке, его шутка становится заразительной? Почему умение шутить называют ОСТРОУМИЕМ? Как юмор связан с умом?

- Чтение.

- Вопросы. Какую функцию выполняют вопросы слушателям? Нужно ли знать готовый ответ на свои вопросы?

- Финал. Нужны ли эмоции в финале? Финал должен быть негативным или позитивным?

2. Просмотрите (прослушайте) запись выдающегося оратора (общественного или политического лидера). Обсудите приемы ораторского мастерства в его речи и композицию выступления. Какие приемы управления вниманием он использует?

3. Приведите примеры удачных и неудачных публичных выступлений из своего трудового или учебного опыта. Проанализируйте достоинства и недостатки выступлений.

Критерии оценки за I часть :

Оценка заданий 1 и 3: за выполнение этих заданий студент получает от 1 до 5 баллов в зависимости от полноты и правильности своего ответа

Оценка задания 2: за каждый правильно описанный и проиллюстрированный прием ораторского мастерства дается 1 балл.

Максимально возможное количество баллов - 5.

II. Изучение техники ведения деловой беседы и убеждения

Задание 1.

Изучите справочный материал:

Деловое общение – процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии и взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Основные формы делового общения:

- деловая беседа – обмен взаимными точками зрения, мнениями, информацией по определенным вопросам или проблемам;

- деловые переговоры – обсуждение с целью заключения соглашения между кем-либо по какому-либо вопросу;

- деловое совещание – форма группового обсуждения деловых (служебных) вопросов;

Любой вид делового общения состоит из последовательного выполнения определенных функций :

Фазы делового общения

Деловая беседа — это осмысленное стремление одного человека или группы людей посредством слова вызвать желание у другого человека или группы людей к действию, которое изменит хотя бы одну из сторон какой-либо ситуации или установит новые отношения между участниками беседы. В современной трактовке деловые беседы означают устный контакт между партнерами (собеседниками), которые имеют необходимые полномочия со стороны своих организаций для их проведения и разрешения конкретных проблем.

Основные функции деловой беседы:

- Начало перспективных мероприятий и процессов:

Цель общения

Подготовка к общению

Принятие решения

Изучение участников, темы и ситуации, определение места общения

Определение стратегии и тактики общения, выбор возможных альтернатив

начало контакта, передача (получение) информации,

аргументирование

опровержение доводов собеседника

- Контроль и координирование уже начатых мероприятий и процессов

- Обмен информацией

- Взаимное общение работников из одной сферы деятельности

- Поддержание деловых контактов

- Поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов

- Стимулирование движения творческой мысли в новых направлениях.

Любая деловая индивидуальная беседа состоит из трех этапов:

1-этап – подготовительный – определяются задачи беседы, и составляется ее план.

2-этап – ознакомительный – установление контакта, преодоление психологического барьера и создание атмосферы доверия.

3-этап – основной – состоит из трех частей:

- вводная часть беседы – изложение своей позиции и обоснование ее, выяснение позиции собеседника;

- основная часть беседы – совместный анализ проблемы (вопросы, возражения, доказательства, устранение сомнений собеседника, поиск вариантов решения);

- заключительная часть беседы - выводы, принятие решений.

Подготовка к беседе включает:

1. Планирование:

- предварительный анализ участников и ситуации;

- инициатива проведения беседы и определение ее задач;

- определение стратегии и тактики;

- подробный план подготовки к беседе.

2. Оперативная подготовка:

- сбор материалов;

- отбор и систематизация материалов;

- обдумывание и компоновка материалов;

- рабочий план;

- разработка основной части беседы;

- начало и окончание беседы.

3. Редактирование:

- контроль (т.е. проверка проделанной работы);

- придание окончательной формы беседы.

#### 4. Тренировка:

- мысленная репетиция;
- устная репетиция;
- репетиция беседы в форме диалога с собеседником.

Структура деловой беседы состоит из 5 фаз:

#### Фаза I. Начало беседы

Задачи:

- установление контакта с собеседником;
- создание приятной атмосферы для беседы;
- привлечение внимания;
- побуждение интереса к беседе;
- «перехват» инициативы.

Приемы начала беседы:

Метод снятия напряжения — позволяет установить тесный контакт с собеседником.

Метод «зацепки» — позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы, и использовать эту «зацепку» как исходную точку для проведения запланированной беседы.

Метод стимулирования игры воображения — предполагает постановку в начале беседы множества вопросов по ряду проблем, которые должны в ней рассматриваться.

Метод прямого подхода — означает непосредственный переход к делу, без выступления.

Правильное начало беседы предполагает:

- точное описание целей беседы;
- взаимное представление собеседников;
- название темы;
- представление лица, ведущего беседу;
- объявление последовательности рассмотрения вопросов.

На что нужно обратить внимание при налаживании личного контакта с собеседником:

- ясные, сжатые и содержательные вступительные фразы, и объяснения;
- обращение к собеседникам по имени и отчеству;
- соответствующий внешний вид (одежда, подтянутость, выражение лица);
- проявление уважения к личности собеседника, внимание к его мнениям и интересам;
- обращение за ответом и т.п.

#### Фаза II. Передача информации

Цель этой части беседы заключается в решение следующих задач:

- сбор специальной информации по проблемам, запросам и пожеланиям собеседника;
- выявление мотивов и целей собеседника;
- передача запланированной информации;
- анализ и проверка позиции собеседника.

5 основных групп вопросов:

1. Закрытые вопросы — это вопросы, на которые ожидается ответ «да» или «нет». Какова цель вопросов такого типа? Получить от собеседника обоснованные аргументы для ожидаемого от него же ответа.
2. Открытые вопросы — это вопросы, на которые нельзя ответить «да» или «нет», они требуют какого-то объяснения («Каково Ваше мнение по данному вопросу?», «Почему Вы считаете принятые меры недостаточными?»).

3. Риторические вопросы — на эти вопросы не дается прямого ответа, т.к. их цель — вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы и обеспечить поддержку нашей позиции со стороны участников беседы путем молчаливого одобрения («Мы ведь придерживаемся единого мнения по данному вопросу?»).
4. Переломные вопросы — удерживают беседу в строго установленном направлении или поднимают целый комплекс новых проблем. («Как Вы представляете себе структуру и распределение...?»).
5. Вопросы для обдумывания — вынуждают собеседника размышлять, тщательно обдумывать и комментировать то, что было сказано («Правильно ли я понял Ваше сообщение о том, что...?», «Считаете ли Вы, что...?»).

### Фаза III. Аргументация

Мелочи, имеющие иногда решающее значение:

1. Оперировать простыми, ясными, точными и убедительными понятиями.
2. Способ и темп аргументации должны соответствовать особенностям темперамента собеседника.
3. Вести аргументацию корректно по отношению к собеседнику, т.к. это, особенно при длительных контактах, окажется для вас же намного выгоднее:
  - всегда открыто признавать правоту собеседника, когда он прав, даже если это может иметь для вас неблагоприятные последствия;
  - продолжать оперировать можно только теми аргументами, которые приняты собеседниками;
  - избегать пустых фраз.
4. Приспособить аргументы к личности вашего собеседника:
  - направлять аргументацию на цели и мотивы собеседника;
  - избегать простого перечисления фактов;
  - употреблять терминологию, понятную вашему собеседнику.
5. Избегать неделовых выражений и формулировок, затрудняющих аргументирование и понимание.
6. Попытаться как можно нагляднее изложить собеседнику свои доказательства, идеи и соображения.

### **Дня построения аргументации в нашем арсенале имеются 12 риторических методов аргументирования:**

Фундаментальный метод. Представляет собой прямое обращение к собеседнику.

Метод противоречия. Основан на выявлении противоречий в аргументации против.

Метод «извлечение выводов». Основывается на точной аргументации, которая постепенно, посредством частых выводов приведет вас к желаемому выводу.

Метод сравнения.

Метод «да..., но».

Метод «кусков». Состоит в расчленении выступления таким образом, чтобы были ясно различимы отдельные части: «это точно», «об этом существуют различные точки зрения».

Метод «бумеранга».

Метод игнорирования.

Метод потенцирования. Собеседник в соответствии со своими интересами смещает акцент, выдвигает на первый план то, что его устраивает.

Метод «выведения». Основывается на постепенном субъективном изменении существа дела.

Метод опроса. Основан на том, что вопросы задаются заранее.

Метод видимой поддержки.

Двенадцать спекулятивных методов аргументации:

Техника преувеличения.

Техника анекдота.

Техника использования авторитета.

Техника дискредитации собеседника. Основывается на правиле: если я не смогу опровергнуть существо вопроса, тогда по меньшей мере нужно поставить под сомнение личность собеседника.

Техника изоляции основана на «выдергивании» отдельных фраз из выступления, их изоляции и преподнесении в урезанном виде с тем, чтобы они имели значение, противоположное первоначальному.

Техника изменения направления заключается в том, что собеседник не атакует ваши аргументы, а переходит к другому вопросу, который по существу не имеет отношения к предмету дискуссии.

Техника вытеснения — собеседник в действительности не переходит к какой-то одной, точно определенной проблеме, преувеличивает второстепенные проблемы, взятые из вашего выступления.

Техника введения в заблуждение, основывается на сообщении путаной информации, слов, которыми вас забрасывает собеседник.

Техника отсрочки. Ее целью является создание препятствий для ведения дискуссии или ее затягивание.

Техника апелляции. Представляет собой особо опасную форму «вытеснения» процесса рассуждений (собеседник вызывает к сочувствию).

Техника искажения.

Техника вопросов-капканов. Включает 4 группы: повторение; вымогательство; альтернатива; контрольные вопросы.

Фаза IV. Опровержение доводов собеседника (нейтрализация замечаний собеседника)

Цели: убедительность изложения; надежность изложения; развеивание сомнений; мотивы сопротивления и точка зрения.

Почему возникают замечания? - защитная реакция; разыгрывание роли; другой подход; несогласие; тактические раздумья.

Какова логическая структура опровержения замечаний? - анализ замечаний; обнаружение настоящей причины; выбор тактики; выбор метода; оперативное опровержение замечаний.

Какие приемы применяются для нейтрализации (опровержения)? - ссылки, цитаты; «бумеранг»; одобрение + уточнение; переформулировка; целевое согласие; «эластичная оборона»; метод опроса; «да..., но...?» предупреждение; доказательство бессмысленности; отсрочка.

Как обращаться с замечаниями при нейтрализации? - локализация; тон ответа; открытое противоречие; уважение; признание правоты; воздержанность в личных оценках; краткость ответа; недопущение превосходства.

Фаза V. Принятие решения

Цели:

подытоживание аргументов, призванных и одобренных вашим собеседником; нейтрализация негативных моментов в заключении; закрепление и подтверждение того, что достигнуто; наведение мостов для следующей беседы.

Несколько общих советов в связи с окончанием беседы:

Свободно обращайтесь к собеседнику с вопросом, согласен ли он с вашей целью.

Не проявляйте неуверенности в фазе принятия решения. Если вы колеблетесь в момент принятия решения, то не удивляйтесь, если начнет колебаться и собеседник. Всегда оставляйте в запасе один сильный аргумент, подтверждающий ваш тезис, на тот случай, если собеседник в момент принятия решения начнет колебаться.



Пользуйтесь достоверными аргументами, так как лучше, если собеседник примет решение сейчас, чем потом.

Не отступайте, пока собеседник несколько раз отчетливо не повторит «нет».

Не сдавайтесь на милость собеседника до тех пор, пока не попробуете все известные методы форсирования.

Следите за поведением собеседника, чтобы вовремя понять, что беседа подходит к концу. Закончите беседу в нужный момент.

Достигнув цели, прощайтесь с собеседником. Как только будет принято решение, поблагодарите собеседника, поздравьте его с разумным решением.

Технология организации и проведения делового совещания состоит из следующих этапов:

1 этап – подготовка:

- определение целесообразности проведения совещания;
- определение повестки дня;
- определение состава участников;
- назначение даты и времени совещания;
- определение места проведения совещания;
- подготовка участников совещания.

2 этап – проведение:

- продолжительность совещания;
- регламент – устанавливается порядок ведения совещания;
- протокол совещания.

3 этап – подведение итогов и принятие решения:

- выводы;
- определение тех, кто и в какие сроки должен выполнить определенный объем работ;
- определение формы подведения итогов совещания;
- принятие решения о широте информирования;
- способы выработки решения.

4 этап – контроль за выполнением решения:

- определение лиц, осуществляющих контроль.

В процессе переговоров выделяют следующие этапы:

- 1) Подготовка к переговорам – необходимо знать: что вы (они) желают, что не желают, ваше (их) положение, ваши (их) возможности.
- 2) Приветствие участников
- 3) Формулировка предложения – изложение проблем и целей переговоров.
- 4) Торг – диалог участников, включающий в себя уточнение, обсуждение и согласование позиций, выяснение взаимных интересов.
- 5) Заключение сделки – подведение итогов и принятие решений, подписание документов.

#### Выполнение работы

Задание 1. Вы собираетесь пойти на встречу с заказчиком и знаете, что нужно заключить с ним договор. Как вам лучше подготовиться к этому событию? Как следует вести себя во время беседы? Какие не следует допускать ошибки при разговоре с заказчиком?

Задание 2. Вы – менеджер в ИТ-компании. Используя изученные Вами правила проведения бесед, составьте сценарий деловой беседы менеджера с заказчиком. Постарайтесь включить в сценарий специальную (профессиональную) терминологию.

Задание 3. Рассмотрите предложенную вам ситуацию и ответьте на вопросы. Госпожа Иванова два года назад закончила обучение в колледже и работает менеджером по работе с клиентами. Недавно она узнала о вакансии должности

заместителя начальника отдела. Администрация ищет достойного кандидата среди своих сотрудников.

Какие действия должна предпринять госпожа Иванова, чтобы продвинуться по службе?

Задание 4. Рассмотрите и предложите ваш вариант решения ситуации.

Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами в организации. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.д. Что Вы предпримите для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?

Задание 5. Как вы построите беседу в каждой предложенной ситуации.

Ситуация 1. Вы видите, что на переговорах Ваш партнер намеренно искажает факты. Как Вы поступите в этом случае?

Ситуация 2. На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как Вы поступите в этом случае?

Ситуация 3. На переговорах между Вами и Вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Ваши действия в этой ситуации?

Ситуация 4. У Вас «горит» важный контракт. И от Вашей встречи с клиентом зависит очень многое. Вы нервничаете перед встречей и осознаете, что настроены, давить на собеседника. Однако Вы решаете держать себя в руках и проявлять гибкость, терпение и осторожность. Но уже в середине разговора замечаете, что инициатива «ушла» из Ваших рук, и Вас очень умело заставляют соглашаться с теми пунктами контракта, с которыми соглашаться нельзя. Вы чувствуете, что сейчас все развалится, если Вы что-нибудь не предпримите. Вас охватывает чувство безнадежности. Ваши действия?

Критерии оценки практических умений за II часть

оценка 5 «отлично» выставляется обучающемуся, обнаружившему всестороннее систематическое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять практические задания, максимально приближенные к будущей профессиональной деятельности в стандартных и нестандартных ситуациях, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

оценка 4 «хорошо» выставляется студенту, обнаружившему знание учебно-программного материала, успешно выполнившему практические задания, максимально приближенные к будущей профессиональной деятельности в стандартных ситуациях, содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

оценка 3 «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, обладающему необходимыми знаниями, но допустившему неточности в определении понятий, в применении знаний для решения профессиональных задач, в неумении обосновывать свои рассуждения.

## **6. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации**

### **6.1 Варианты билетов для дифференцированного зачета:**

Вариант № 1

Предмет, объекты изучения, цели и задачи дисциплины «Психология общения». Понятие «общение» взглядами разных отечественных психологов.

Вариант № 2

Виды общения, их характеристика.

Вариант № 3

Функции общения, уровни общения, их характеристика

Вариант № 4

Социальные потребности в общении. Понятие « общительность». Характеристики личности, способствующие успешности общения. Деятельность посредством общения.

Вариант № 5

Специфика обмена информацией между людьми. Понятие «коммуникация». Коммуникативные барьеры, их характеристика.

Вариант № 6

Вербальная коммуникация, ее составляющие.

Вариант № 7

Невербальные способы общения, их характеристика , примеры

Вариант № 8

Природа и структура взаимодействия: феномены взаимодействия

Вариант № 9

Понятие интеракция, ее характеристика. Позиции участников взаимодействия по Э.Берну

Вариант № 10

Характеристика конфликтов как особой формы взаимодействия

Вариант № 11

Характеристика конфликтов как особой формы взаимодействия

Вариант № 12

Понятие социальной перцепции. Механизмы межличностного восприятия

Вариант № 13

Имидж личности как воспринимаемый и передаваемый образ

Вариант № 14

Социальная роль, ее понятие. Виды и характеристики социальных ролей

Вариант № 15

Ролевые ожидания, их характеристика. Ролевой конфликт, понятие, виды

Вариант № 16

Психология малых групп: структура, развитие, групповые феномены. Характеристика ролевого репертуара малой группы

Вариант №17

Психология больших социальных групп и массовые психические явления

Вариант №18

Принципы эффективного слушания при публичном выступлении. Правила слушания публичного выступления

Вариант №19

Техника ведения деловой беседы, искусство договариваться,

Вариант № 20

Индивидуально-психологические особенности личности

Вариант № 21

Общение с различными по характеру и темпераменту собеседниками

Вариант № 22

Психология слушания, виды слушания

Вариант № 23

Правила ведения беседы, искусство договариваться

Вариант № 24

Культура речи и речевой этикет. Общая характеристика коммуникативных и этических норм, их взаимодействие.

Вариант № 25

Общая характеристика коммуникативных и этических норм, их взаимодействие

### **ЗАДАНИЕ (практическое) № 2**

**Вариант № 1**

Перечислите 7-10 качеств приятного собеседника. Соответствуют ли эти качества вам? Докажите, что с вами приятно общаться другим людям.

**Вариант № 2**

Проанализируйте свои социальные роли, права и обязанности, которые с ними связаны и реализуемые ожидания

**Вариант № 3**

Какова ваша индивидуальная система восприятия? Охарактеризуйте типы системы восприятия

**Вариант № 4**

Слушать и слышать – это одно и то же? Приведите примеры. Какие техники слушания вы лично используете чаще всего?

**Вариант № 5**

Что такое беседа? Чем непринужденная беседа отличается от делового обсуждения проблемы?

**Вариант № 6**

Какие особенности темперамента важно учитывать в общении с другими людьми? Приведите примеры общения с людьми разных темпераментов

**Вариант № 7**

Чем отличается характер человека от его темперамента? Как строить общение с различными по характеру собеседниками?

**Вариант № 8**

Самоценность и самооценка – это одно и то же? Какое влияние оказывает самооценка человека на его взаимодействие с окружающими людьми?

**Вариант №9** В каких случаях при конфликтных ситуациях в каких случаях вы выбираете как стратегию поведения: сотрудничество, противодействие, уступчивость, избегание?

**Вариант №10.**

Перечислите ваши личные формулы речевого этикета. В каких ситуациях вы часто находите им применение?

## **6.2 Примеры тестовых заданий**

Вариант 1

Вариант 2

Вариант 3

Время выполнения – \_\_\_\_\_ минут