Государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования Ленинградской области **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА**

|  |
| --- |
| «Утверждаю»  Проректор по учебно-  методической работе  С.Н. Большаков |

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММа**

учебной дисциплины ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

по специальности среднего профессионального образования

38.02.07 Банковское дело

Санкт-Петербург

2022

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования от 05.02.2018г. (Приказ Минобрнауки России № 67) по специальности среднего профессионального образования 38.02.07 Банковское дело.

Организация-разработчик: ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».

Разработчик: Будаева Виктория Евгеньевна, преподаватель ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».

Рассмотрено на заседании ПЦК общеобразовательных дисциплин, дисциплин социально-экономического и естественнонаучного циклов.

Протокол № 1 от «31» августа 2022 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

[1. ПАСПОТР РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 4](#_Toc134387299)

[2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 5](#_Toc134387300)

[4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 9](#_Toc134387301)

[4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ. 10](#_Toc134387302)

# 1. ПАСПОТР РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

* 1. **Цели освоения дисциплины**

Целью освоения дисциплины является овладение способами и методами делового общения, методами составления деловых писем, резюме, документов.

При реализации программы учебной дисциплины методы и средства обучения и воспитания, образовательные технологии не могут наносить вред физическому или психическому здоровью обучающихся.

Воспитание обучающихся при освоении учебной дисциплины осуществляется на основе включаемых в образовательную программу рабочей программы воспитания и календарного плана воспитательной работы на текущий учебный год.

Воспитательная деятельность, направлена на развитие личности, создание условий для самоопределения и социализации обучающихся на основе социокультурных, духовно нравственных ценностей и принятых в российском обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества и государства, формирование у обучающихся чувства патриотизма, гражданственности, уважения к памяти защитников Отечества и подвигам Героев Отечества, закону и правопорядку, человеку труда и старшему поколению, взаимного уважения, бережного отношения к культурному наследию и традициям многонационального народа Российской Федерации, природе и окружающей среде.

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

|  |  |
| --- | --- |
| Код компетенции | Планируемые результаты обучения |
| ОК 01  ОК 02  ОК 03  ОК 04  ОК 05  ОК 06  ОК 09  ОК 10  ПК 1.1  ПК 2.1 | 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; * правила эффективной коммуникации, принципы делового общения; * навыки саморегуляции стрессовых состояний; * признаки манипуляции и способы защиты от манипуляции; * основные типы и последствия конфликтов, способы регуляции конфликтов * Уметь: * применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности * использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. * налаживать контакт, обеспечивать эффективную коммуникацию с клиентом; * использовать навыки саморегуляции в стрессовых ситуациях; * применять техники и правила ведения делового общения * применять техники и приемы рас-познавания признаков манипуляции, внушения; * распознавать и избегать открытых конфликтов |

**1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП СПО**

Дисциплина «Психология общения» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому учебному циклу.

Дисциплина имеет межпредметные связи с дисциплиной ОПЦ.02 «Менеджмент», ОПЦ.10 «Маркетинг», профессиональными модулями ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».

# 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Образовательная учебная нагрузка студента составляет 46 часов, в том числе:

обязательная аудиторная учебная нагрузка студента 40 часов;

промежуточная аттестация (другая форма контроля) 2 часа;

консультации во взаимодействии с преподавателем – 4 часа.

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем часов** |
| Образовательная учебная нагрузка (всего) | 46 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 42 |
| в том числе: |  |
| лекции/уроки | 21 |
| практические, (в т.ч. семинары) занятия | 19 |
| промежуточная аттестация | 2 |
| Самостоятельная работа студента (всего) | - |
| Консультации (во взаимодействии с преподавателем) | 4 |
| Промежуточная аттестация в форме ДФК 4 семестр | |

В соответствии со структурой учебной дисциплины ниже приведена содержательная характеристика дисциплины по всем видам учебной деятельности обучающегося.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)** | **Объем**  **часов** | **Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы** |
| 1 | 2 | 3 |  |
| Введение в дисциплину | **Содержание учебного материала:** | **1** | ОК 01, ОК 02,  ОК 03, ОК 04,  ОК 05, ОК 06,  ОК 09, ОК 10,  ПК 1.1, ПК 2.1 |
| Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. |
| **Раздел 1. Психология делового общения** | | **19** | ОК 01, ОК 02,  ОК 03, ОК 04,  ОК 05, ОК 06,  ОК 09, ОК 10,  ПК 1.1, ПК 2.1 |
| **Тема 1.1.**  Общение – основа человеческого бытия | **Содержание учебного материала:** | **1** |
| Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.  Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения.  Единство общения и деятельности. |
| **Тема 1.2.** Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) | **Содержание учебного материала:** | **2** |
| Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.  Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. |
| **Практическое занятие:** | **2** |
| - Самодиагностика по теме «Общение». Самоанализ результатов тестирования.  - Анализ основных ошибок восприятия. |
| **Тема 1.3.**  Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) | **Содержание учебного материала:** | **2** |
| 1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.  2. Взаимодействие как организация совместной деятельности. |
| **Практическое занятие:** | **2** |
| Разработка сценариев взаимодействия и определение их роли в межличностном общении. |
| **Тема 1.4.**  Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения) | **Содержание учебного материала:** | **2** | ОК 01, ОК 02,  ОК 03, ОК 04,  ОК 05, ОК 06,  ОК 09, ОК 10,  ПК 1.1, ПК 2.1 |
| Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. | 1 |
| Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. | 1 |
| **Практическое занятие:** | **2** |
| Самодиагностика «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики. |
| **Тема 1.5.**  Формы делового общения и их характеристики | **Содержание учебного материала:** | **4** |
| Деловая беседа. Формы постановки вопросов.  Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. | 2 |
| Деловая переписка. Культура делового общения. | 2 |
| **Практическое занятие:** | **2** |
| Публичное выступление по заданной теме и его анализ.  Проведение телефонных переговоров. Оформление деловых писем. |
| **Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения** | | **12** | ОК 01, ОК 02,  ОК 03, ОК 04,  ОК 05, ОК 06,  ОК 09, ОК 10,  ПК 1.1, ПК 2.1 |
| **Тема 2.1.**  **Конфликт: его сущность и основные характеристики** | **Содержание учебного материала:** | **2** |
| Понятие конфликта и его структура.  Невербальное проявление конфликта. | 1 |
| Стратегия разрешения конфликтов. | 1 |
| **Практическое занятие:** | **4** |
| Стратегия разрешения конфликтов. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. |
| **Тема 2.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция** | **Содержание учебного материала:** | **2** |
| Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.  Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. | 1 |
| Стресс. Способы преодоления стрессовых ситуаций. | 1 |
| **Практическое занятие:** | **4** |
| Спор, дискуссия, полемика: происхождение и психологические особенности.  Обретение стрессоустойчивости в деловом общении. |
| **Раздел 3. Этические формы общения** | | **8** | ОК 01, ОК 02,  ОК 03, ОК 04,  ОК 05, ОК 06,  ОК 09, ОК 10,  ПК 1.1, ПК 2.1 |
| **Тема 3.1.**  **Общие сведения об этической культуре** | **Содержание учебного материала:** | **4** |
| Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. | 2 |
| Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. | 2 |
| **Тема 3.2.**  **Профессиональная этика** | **Содержание учебного материала:** | **1** |
| Назначение профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики.  Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. |
| **Практическое занятие:** | **3** |
| Разработка этических норм профессиональной деятельности сотрудника банка.  Этика поведения сотрудника банка. Создание своего имиджа.. |
|  | **Консультации** | **4** |  |
|  | **Промежуточная аттестация (ДФК)** | **2** |  |
|  | **Всего** | **46** |  |

При реализации дисциплины используются следующие интерактивные формы (методы, технологии) обучения: лекция беседа, лекция дискуссия, лекция визуализация, кейс метод, работа в малых группах.

# 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**3.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

1. основная литература:

1. *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 // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/469702> (дата обращения: 01.12.2021).

2. *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 // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/469732> (дата обращения: 01.12.2021).

3. *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 // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/469549> (дата обращения: 01.12.2021).

4. *Лавриненко, В. Н.* Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/469816> (дата обращения: 01.12.2021).

1. дополнительная литература:

1. *Рамендик, Д. М.* Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/470462> (дата обращения: 02.12.2021).

2. *Садовская, В. С.* Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471154> (дата обращения: 01.12.2021).

3. *Чернышова, Л. И.* Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/475816> (дата обращения: 02.12.2021).

1. ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», электронные ресурсы (в том числе электронные библиотечные системы):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Ссылка на информационный ресурс** | **Наименование разработки в электронной форме** | **Доступность** |
|  | ЭБС «Юрайт»  <https://urait.ru> | ЭБС на платформе «Юрайт».  Учебники и учебные пособия издательства «Юрайт» и др. | Индивидуальный неограниченный доступ |
|  | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» https://biblioclub.ru/ | ЭБС на платформе «Университетская библиотека онлайн».  Учебники и учебные пособия издательств «Дашков и Ко», «Проспект», «Юнити-Дана», и др. | Индивидуальный неограниченный доступ |

1. информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем):

‒ лицензионное ПО общего назначения.

**3.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Кабинет социально-гуманитарных дисциплин, включающий рабочее место преподавателя, парты учащихся, доска, персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедийный проектор, экран, учебная доска, лазерная указка, шкафы для хранения учебных материалов по предмету, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий

Учебная аудитория для самостоятельной работа, включающий автоматизированные рабочие места обучающихся c доступом в Интернет.

# 4. Контроль и оценка результатов освоения УЧЕБНОЙ Дисциплины.

**4.1. Оценивание уровня учебных достижений обучающихся**

Оценивание уровня учебных достижений обучающихся по дисциплине осуществляется в виде текущего и промежуточного контроля.

**Текущий контроль успеваемости** по дисциплине осуществляется в форме:

* практических занятий;
* защиты реферата;
* контрольной работы;
* устных опросов.

Знания, умения и навыки обучающихся при текущем контроле определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

**Промежуточный контроль** по дисциплине осуществляется в форме ДФК, при этом проводится оценка компетенций, сформированных по дисциплине.

**Критерии оценивания результатов обучения по дисциплине:**

Знания, умения и навыки обучающихся при промежуточном контроле в форме ДФК определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

1. «Отлично» – обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

2. «Хорошо» – обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

3. «Удовлетворительно» – обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

4. «Неудовлетворительно» – обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения**  **(освоенные умения, усвоенные знания)** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| **1** | **2** |
| **Умения:** | экспертное наблюдение и оценивание работы на практических занятиях  защита реферата  ДФК (экспертное оценивание результата устного собеседования) |
| * применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности * использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. * налаживать контакт, обеспечивать эффективную коммуникацию с клиентом; * использовать навыки саморегуляции в стрессовых ситуациях; * применять техники и правила ведения делового общения * применять техники и приемы рас-познавания признаков манипуляции, внушения; * распознавать и избегать открытых конфликтов |
| **Знания:** | устный индивидуальный опрос (текущий контроль)  защита реферата  ДФК (экспертное оценивание результата устного собеседования) |
| * 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; * правила эффективной коммуникации, принципы делового общения; * навыки саморегуляции стрессовых состояний; * признаки манипуляции и способы защиты от манипуляции; * основные типы и последствия конфликтов, способы регуляции конфликтов |

**4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины. Организация образовательного процесса**

Дисциплина имеет межпредметные связи с дисциплинами ОПЦ.02 «Менеджмент», ОПЦ.10 «Маркетинг», профессиональными модулями ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих».

Дисциплина предусматривает практические занятия и проведение устных опросов теоритического материала. Изучение курса завершается промежуточной аттестацией.

Для успешного изучения курса необходимо в обязательном порядке посещать практические занятия, тщательно конспектировать обсуждаемый материал и правильно организовать самостоятельную работу. Практические занятия способствуют углубленному изучению наиболее сложных проблем изучаемой дисциплины и служат основной формой подведения итогов самостоятельной работы студентов. На практических занятиях студенты учатся грамотно грамматически и лексически излагать проблемы, свободно высказывать свои мысли и суждения, осуществлять диалогические и монологические высказывания в рамках заданной темы, а также профессионально и качественно выполнять практические задания по темам и разделам дисциплины. Все это помогает приобрести навыки и умения, необходимые современному специалисту и способствует развитию профессиональной компетентности.

В качестве важного компонента обучения выделяются учебные умения у студентов, необходимые для успешной учебной и будущей профессиональной деятельности:

* охарактеризовать требования к формированию позитивного имиджа;
* анализировать различные типы корпоративной культуры и нормы делового этикета;
* применять принцип позитивного взаимодействия в общении с представителями различных культур, религиозных конфессий и этнических общностей;
* грамотно и логично излагать учебный материал, вести дискуссию, формулировать свое отношение к проблеме;
* использовать принципы формирования позитивного имиджа;
* правильно составлять и оформлять документы для самопрезентации на рынке труда, правильно вести себя в общении с работодателем или его представителями.

**4.3Фонды оценочных средств**

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

| **№ п/п** | **Наименование раздела дисциплины** | **Компетенции (части компетенций)** | **Критерии оценивания** | **Оценочные**  **средства текущего контроля успеваемости** | **Шкала оценивания** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Введение в специальность | ОК 01, ОК 02,  ОК 03, ОК 04,  ОК 05, ОК 06,  ОК 09, ОК 10,  ПК 1.1, ПК 2.1 | Знать основные понятия. Понимать роль общения в профессиональной деятельности | Устный опрос | Отлично  Хорошо  Удовлетворительно  Неудовлетворительно |
| 2. | Общение – основа человеческого бытия | ОК 01, ОК 02,  ОК 03, ОК 04,  ОК 05, ОК 06,  ОК 09, ОК 10,  ПК 1.1, ПК 2.1 | Знать классификацию общения. Социальную роль  Демонстрировать культуру современного гражданина. | Контрольная работа | Отлично  Хорошо  Удовлетворительно  Неудовлетворительно |
| 3. | Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) | ОК 01, ОК 02,  ОК 03, ОК 04,  ОК 05, ОК 06,  ОК 09, ОК 10,  ПК 1.1, ПК 2.1 | Знать понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.  Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. | Устный опрос  Реферат  Практические занятия  Тест | Отлично  Хорошо  Удовлетворительно  Неудовлетворительно |
| 4. | Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) | ОК 01, ОК 02,  ОК 03, ОК 04,  ОК 05, ОК 06,  ОК 09, ОК 10,  ПК 1.1, ПК 2.1 | Понимать взаимодействие как организация совместной деятельности.  Знать типы взаимодействия | Устный опрос Реферат  Практические занятия  Контрольная работа  Тест | Отлично  Хорошо  Удовлетворительно  Неудовлетворительно |
| 5. | Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения) | ОК 01, ОК 02,  ОК 03, ОК 04,  ОК 05, ОК 06,  ОК 09, ОК 10,  ПК 1.1, ПК 2.1 | Знать основные элементы коммуникации. Владеть техникой слушания | Устный опрос Реферат  Практические занятия  Контрольная работа  Тест | Отлично  Хорошо  Удовлетворительно  Неудовлетворительно |
| 6. | Формы делового общения и их характеристики | ОК 01, ОК 02,  ОК 03, ОК 04,  ОК 05, ОК 06,  ОК 09, ОК 10,  ПК 1.1, ПК 2.1 | Разработать план проведения деловой беседы и переговоров. Уметь учитывать психологические особенности партнера. Владеть навыками самопрезентации | Устный опрос Реферат  Практические занятия  Контрольная работа  Тест | Отлично  Хорошо  Удовлетворительно  Неудовлетворительно |
| 7. | Конфликт: его сущность и основные характеристики | ОК 01, ОК 02,  ОК 03, ОК 04,  ОК 05, ОК 06,  ОК 09, ОК 10,  ПК 1.1, ПК 2.1 | Знать понятие конфликта и его структуру. Понимать стратегию разрешения конфликтов. Знать правила поведения в конфликтах | Устный опрос Реферат  Практические занятия  Контрольная работа  Тест | Отлично  Хорошо  Удовлетворительно  Неудовлетворительно |
| 8. | Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция | ОК 01, ОК 02,  ОК 03, ОК 04,  ОК 05, ОК 06,  ОК 09, ОК 10,  ПК 1.1, ПК 2.1 | Знать понятие конфликта и его структуру. Понимать стратегию разрешения конфликтов. Знать правила поведения в конфликтах | Устный опрос  Реферат  Практическое занятие  Контрольная работа  Тест | Отлично  Хорошо  Удовлетворительно  Неудовлетворительно |
| 9. | Профессиональная этика | ОК 01, ОК 02,  ОК 03, ОК 04,  ОК 05, ОК 06,  ОК 09, ОК 10,  ПК 1.1, ПК 2.1 | Знать определение понятий этика и мораль. Демонстрировать культуру современного гражданина. | Устный опрос  Реферат  Практическое занятие  Контрольная работа  Тест | Отлично  Хорошо  Удовлетворительно  Неудовлетворительно |
| Итого: | | ОК 01, ОК 02,  ОК 03, ОК 04,  ОК 05, ОК 06,  ОК 09, ОК 10,  ПК 1.1, ПК 2.1 | **Форма контроля** | **Оценочные средства промежуточной аттестации** | **Шкала оценивания** |
| Другая форма контроля | Устный ДФК – перечень вопросов | Отлично  Хорошо  Удовлетворительно  Неудовлетворительно |

*.*

**ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОПОП СПО**

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

**УСТНЫЙ ОПРОС**

Устный опрос является одним из основных методов контроля знаний, умений и навыков обучающихся. Устный опрос может проводится в следующих видах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный.

**Примерный перечень вопросов для устного опроса**

1. Определение психологии.

2. Предмет и объект психологии.

3. Что изучает гуманистическая психология.

4. Что такое память, способности личности, основы интеллектуальной деятельности, психические процессы, состояния.

5. Отрасли психологии. Методы психологии.

6. Виды эмоций.

7. Определения: ощущение, восприятие, речь, иллюзия, темперамент, характер, эмоции, аффект, эмпатия, социализация, группа, агрессия, конфликт, рефлексия, конформность, социальная стереотипизация, гендер, индивид, личность, научение, амнезия.

8. Кто занимался изучением темперамента.

9. Что изучает социальная психология.  
10. Стадии социализации. Функции группы.

11. Виды общения.

12. Модели урегулирования конфликтов.

13. Виды малых и больших групп.

14. Основные средства общения.

15. «Я-концепция».

**Шкала оценивания и критерии оценки:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Оценка** | **Минимальное количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Критерий** |
| «5» (отлично) | 11 | 12 | обучающийся четко, грамотно и без ошибок ответил на вопрос, дал исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы. |
| «4» (хорошо) | 9 | 10 | обучающийся четко и грамотно ответил на вопрос, но допустил ошибку, которую самостоятельно исправил, дал исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы. |
| «3» (удовлетворительно) | 6 | 8 | обучающийся ответил на вопрос, но не раскрыл его, на дополнительные вопросы ответил с незначительными ошибками. |
| «2» (неудовлетворительно) | 0 | 6 | обучающийся ответил на вопрос с ошибками или не ответил на вопрос |

**КЕЙС (СИТУАЦИОННОЕ ЗАДАНИЕ)**

Кейс (ситуационное задание) представляет собой задание, в котором обучающимся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, содержащую в себе необходимую, но неполную информацию для решения проблемы. Кейс выполняется обучающимися непосредственно на занятии на основе изученного ими теоретического материала. Для выполнения задания обучающиеся делятся на группы по 5-6 человек. Время на обсуждение задания кейса и выработку решения составляет 30 минут. По окончании обсуждения обучающиеся представляют аудитории разработанные решения. Время на выступление от каждой группы – 3 минуты. Кейсы используются на практических занятиях.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Номер раздела дисциплины** | **Наименование практической работы (кейс)** | **Трудоемкость, часов** |
| 1 | Психология делового общения | Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения. | 1 |
| Основные принципы, которых должны придерживаться руководитель и подчиненный в своих взаимоотношениях | 1 |
| Служебная документация | 1 |
| 2 | Конфликты и способы их предупреждения и разрешения | Конфликты и способы их разрешения. Искусство вести спор | 1 |
| Итого: | | | 4 |

**Кейс для практического занятия по разделу 1:**

1.Заведующий отделом информации Иван Подгорный известен как строгий руководитель, всегда требующий выполнения правил и проводивший строгий контроль. Когда 2 года назад его назначили на эту должность, возникло много разногласий. За 6 месяцев его руководства было уволено 9 инженеров и техников, некоторые сотрудники были переведены на другую работу. Однако Подгорный смог  воодушевить оставшихся своих работников участвовать в проведении весенних проектов, требовал подчинения и одобрения своим решениям.

Подгорному удалось уменьшить затраты на персонал на 10% и все проекты были сданы в срок. Так как его считали серьезным руководителем, использующим эффективные методы, ему сделали выгодное предложение и через месяц он ушел в другую фирму.

Директор данного предприятия Петр Силин сначала хотел предложить повышение в должности кому-нибудь из работников отдела, но никто не был всерьез заинтересован стать руководителем. После 2-х недельного перерыва на должность заведующего отделом информации назначили Николая Демьянова. Демьянов считался способным руководителем, и хотя это не было повышением в должности, он считал, что может получить новый опыт в работе.

Николай Демьянов был сторонником целенаправленного планирования работ. Он считал, что главное определить цель для решения каких-либо задач, а вопрос о средствах и методах их достижения должны решать подчиненные. Но он не отказывал в помощи при решении проблем, связанных с работой.

Через месяц стало ясно, что дела в отделе с новым руководителем идут плохо. Несколько проектов не были исполнены к сроку, в других не был достигнут желаемый результат. Беседуя с работниками, директор узнал, что по их мнению Николай Демьянов действовал не так, как необходимо руководителю. Он не давал конкретных указаний для достижения цели. И персонал не имея конкретного плана работ считал, что Демьянов не способен руководить, даже если бы имел желание.

Вопросы:

**Что же произошло и почему? Дайте характеристику стилей руководства Подгорного и Демьянова, определите различия. Какой совет дать в такой ситуации Петру Силину?**

2. В отдел персонала пришла новая сотрудница Ирина М. Руководитель отдела познакомила ее с коллегами, провела экскурсию по офису, показала, где можно взять образцы документов, поставила задачи на неделю. Через какое-то время девушка обратилась за помощью к сотруднице отдела Юлии Д., которая подробно объяснила ей все нюансы. Через несколько часов Ирина опять спросила про то, о чем Юлия уже ей подробно рассказывала. Но, несмотря на это, Юлия спокойно повторила все сказанное, еще раз объяснила, где взять нужные документы. Через несколько дней просьбы пояснить что-либо повторились, а потом дошло до того, что Ирина стала дергать Юлию по любому самому незначительному вопросу. Однажды Юлия не выдержала и нагрубила новой сотруднице, а Ирина пожаловалась на нее руководителю, что та не помогает ей адаптироваться.

**Как должен поступить в такой ситуации руководитель? Что нужно было сделать Юлии, когда Ирина стала доставать ее постоянными вопросами?**

3. В вашем отделе есть сотрудник, который прошел все этапы карьерного развития. В настоящий момент никто лучше, чем он, не знает специфики деятельности подразделения. Однако вы понимаете, что через некоторое время ему станет скучно работать здесь.

**Что вы ему предложите?**

**Шкала оценивания и критерии оценки:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Критерий** | **Баллы обучающегося** | **Минимальное количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| Правильность ответа |  | **50** | **80** |
| Грамотность оформления |  | **10** | **20** |
| **Итого:** |  | **60** | **100** |

**Соответствие баллов шкале оценивания:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество баллов** | **Оценка обучающегося** |
| 90 ÷ 100 | отлично |
| 75 ÷ 89 | хорошо |
| 60 ÷ 74 | удовлетворительно |
| менее 60 | неудовлетворительно |

**ПРЕЗЕНТАЦИЯ**

Презентация представляет собой результат самостоятельного освоения обучающимся заданной темы, решения поставленной задачи, последующее изложение ее в слайдах и публичное выступление с результатом своей работы (не более 0,3 академического часа). Тема презентации выбирается обучающимся самостоятельно по согласованию с преподавателем, либо назначается преподавателем в начале семестра.

**Требования к содержанию и структуре презентации**

1. Презентация должна быть выполнена в программе PowerPoint в формате ppt или pptx;
2. Объем презентации - не менее 20 слайдов;
3. На титульном слайде должны быть указаны название университета, тема работы, фамилия, имя, отчество автора, номер его учебной группы; фамилия, имя, отчество и ученая степень и ученое звание преподавателя;
4. На заключительном слайде должен быть представлен список использованных источников;
5. Представление в презентации материала по выбранной теме должно иметь четкую структуру и отражать наиболее важные аспекты темы;
6. Текст на слайдах должен быть тезисным, отражающим самые важные аспекты темы. Возможно добавление необходимых пояснений и примеров в заметки к слайдам;
7. Все иллюстрации, использованные в работе, должны быть отличного качества, сопровождаться подписями, комментариями и ссылками на источники.
8. Предпоследний слайд презентации должен содержать авторские выводы по теме работы.

**Перечень разделов, по которым проводятся семинары с использованием презентаций, приведен в таблице:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование раздела дисциплины** | **Наименование темы семинара** | **Трудоемкость, часов** |
| 1 | Раздел 1. Психология делового общения | * Самодиагностика по теме «Общение». Самоанализ результатов тестирования. * Самодиагностика «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики. * Публичное выступление по заданной теме и его анализ. | 9 |
| 2 | Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения | * Спор, дискуссия, полемика: происхождение и психологические особенности. * Обретение стрессоустойчивости в деловом общении. * Стратегия разрешения конфликтов. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. |  |

**Темы презентаций к разделу 1:**

* Виды общения
* Абстрактные типы собеседников
* Воспитание и развитие воли
* Классификации эмоций
* Физиологические и поведенческие компоненты эмоция
* Фаза привыкания молодого специалиста к работе
* Социальный статус человека
* Властные отношения
* Гендерные роли
* Социальное положение мужчин и женщин
* Большие и малые группы

**Темы презентаций к разделу 2:**

* Причины агрессии
* Компромисс и соперничество
* Арбитраж и посредничество
* Модели урегулирования конфликта

**Шкала оценивания и критерии оценки:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Критерии** | **Минимальный ответ,**  **60 баллов** | **Изложенный, раскрытый ответ,**  **75 баллов** | **Законченный, полный ответ,**  **90 баллов** | **Образцовый, примерный, достойный подражания ответ,**  **100 баллов** | **Баллы обуча-ющегося** |
| *Раскрытие проблемы*  *(минимальное количество баллов – 24, максимальное количество баллов – 40)* | Проблема не раскрыта. Отсутствуют  выводы. | Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы. | Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. | Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. |  |
| *Представле-ние (минимальное количество баллов – 12, максимальное количество баллов – 20)* | Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины. | Представляемая информация не систематизирована  и/или не последовательна.  Использован 1-2 профессиональный термин. | Представляемая информация систематизирована и последовательна.  Использовано более 2 профессиональных терминов. | Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана.  Использовано более 5 профессиональных терминов. |  |
| *Оформление*  *(минимальное количество баллов – 12, максимальное количество баллов – 20)* | Не использованы  информационные технологии (например, PowerPoint).  Больше 4 ошибок в представляемой информации. | Использованы информационные  технологии (например, PowerPoint). 3-4 ошибки в представляемой информации. | Использованы информационные технологии (например, PowerPoint). Не более2 ошибок в представляемой информации. | Широко использованы возможности информационных технологий (например, PowerPoint). Отсутствуют ошибки в представляемой информации. |  |
| *Ответы на вопросы*  *(минимальное количество баллов – 12, максимальное количество баллов – 20)* | Ответы на вопросы не получены. | Только ответы на элементарные вопросы. | Ответы на вопросы полные и/или частично полные. | Ответы на вопросы полные с привидением примеров и/или пояснений. |  |
| **Итого баллов:** | | | | |  |
| **Минимальное количество баллов:** | | | | | **60** |
| **Максимальное количество баллов:** | | | | | **100** |

**Соответствие баллов шкале оценивания:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество баллов** | **Оценка обучающегося** |
| 90 ÷ 100 | отлично |
| 75 ÷ 89 | хорошо |
| 60 ÷ 74 | удовлетворительно |
| менее 60 | неудовлетворительно |

**ТЕСТ**

Тестирование проводится во время аудиторных занятий. На выполнение отводится 0,5 академического часа. Работы выполняются индивидуально, в письменной форме. Обучающимся выдаются бланки с вопросами теста и вариантами ответов, а также бланк для ответов. На бланке для ответов необходимо указать ФИО обучающегося, номер группы, отметить выбранный вариант ответа.

**Перечень разделов, по которым проводится тестирование, приведен в таблице:**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование раздела дисциплины** |
| 1 | Раздел 1. Психология делового общения |
| 2 | Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения |

**Примеры тестовых заданий**

**Тест 1**

1. Общение – это:

А) сложный процесс взаимодействия людей, при котором происходит обмен опытом, информацией;

Б) способность человека представить, как он воспринимается другим;

В) уподобление себя другому человеку.

2. Коммуникативная сторона общения проявляется в:

А) взаимном понимании и оценке людьми друг друга.

Б) взаимном обмене не только знаниями, но и действиями;

В) взаимном обмене информацией между партнерами;

3. Через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга проявляется:

А) коммуникативная сторона общения;

Б) интерактивная сторона общения;

В) перцептивная сторона общения

4. Императивное общение – это:

А) авторитарная форма воздействия на партнера;

Б) контакты людей в группах или парах;

В) общение через посредника.

5. Множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью СМИ называется:

А) непосредственным общением;

Б) массовым общением;

В) диалогическим общением.

6. Оказание воздействия на партнера по общению, когда достижение своих намерений осуществляется скрытно, - это основная цель:

А) косвенного общения;

Б) примитивного общения;

В) манипулятивного общения.

7. Общение с помощью жестов, мимики, пантомимики – называется...

А) вербальным;

Б) невербальным;

В) косвенным.

8. В процессе формального общения…

А) не учитываются индивидуальные особенности собеседника;

Б) используются манипулятивные техники;

В) учитываются индивидуальные особенности собеседника.

9. Партнерское деловое общение – это общение… субъектов.

А) равнозначных;

Б) равностатусных;

В) равноправных.

10. Общение через посредника – основной признак:

А) массового общения;

Б) конструктивного общения;

В) косвенного общения.

11. Именно в процессе развития человека и становления его как личности проявляется:

А) прагматическая функция общения;

Б) формирующая функция общения;

В) функция подтверждения.

12. Назовите сензитивный тип темперамента:

А) холерик;

Б) сангвиник;

В) флегматик;

Г) меланхолик.

13. Назовите уравновешенные типы темперамента:

А) холерик, сангвиник

Б) сангвиник, флегматик

В) флегматик, холерик

Г) меланхолик, сангвиник.

14. Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения,  работоспособность, склонность к лидерству характеризует...

А) холерика;

Б) сангвиника;

В) флегматика;

Г) меланхолика.

15. Назовите пластичные типы темперамента:

А) холерик, сангвиник;

Б) холерик, флегматик;

В) меланхилик,флегматик;

Г) сангвиник, меланхолик.

16. Что из нижеперечисленного не наследуется и не является постоянным?

А) темперамент;

Б) характер.

17. Основой характера является:

А) воля;

Б) эмоции;

В) способности.

18. Индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней, характеризуют:

А)  темперамент;

Б)  способности;

В)  волю.

19. Относительной устойчивостью и постоянством обладают:

А) чувства;

Б) эмоции.

20. Человек со своеобразным набором физических, физиологических, психологических и социальных качеств и свойств называется…

А) гражданином;

Б) индивидуальностью;

В) личностью.

**Шкала оценивания и критерии оценки:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Критерий** | **Баллы обучающегося** | **Минимальное количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| Количество правильных ответов на вопросы теста при общем количестве правильных ответов 11 и более |  | **11** | **20** |
| **Итого:** |  | **11** | **20** |

**Соответствие баллов шкале оценивания:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество баллов** | **Оценка обучающегося** |
| 19-20 | отлично |
| 15-18 | хорошо |
| 11-14 | удовлетворительно |
| менее 11 | неудовлетворительно |

**Тест 2.**

1. Этика – это:

А) учение о морали, нравственности;

Б) наука о психике и ее закономерностях;

В) наука, изучающая взаимоотношения между людьми.

2. Деловое общение – это:

А) формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личность собеседника;

Б) когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект;

В) когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения.

3. Основная задача делового общения –

А) получение достоверной информации;

Б) отстаивание своей точки зрения;

В) продуктивное сотрудничество.

4. Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного?

А) эффективное несет большую смысловую нагрузку;

Б) эффективное отличается четко поставленной целью;

В) эффективное достигает поставленную цель.

5. Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному деловому общению?

А) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию;

Б) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте;

В) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.

6. «Золотое правило» этики общения гласит:

А) «нет лучшего собеседника, чем слушающий других»;

Б) «относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам»;

В) «в общении следует держаться так, чтобы друзей не делать врагами, а врагов друзьями».

7. Нормы этикета требуют делать замечания человеку…

А) оставшись один на один;

Б) желательно при всех;

В) не имеет значения.

8. Общение «по горизонтали» - это:

А) общение между руководителем и подчиненным;

Б) общение между людьми одного возраста;

В) общение между коллегами.

9. ''Язык телодвижений'' - это:

А) двигательная реакция человека на обстоятельства общения;

Б) средство целенаправленного воздействия на собеседника;

В) получение и передача информации с помощью жестов, поз, мимики.

10. Если на планерке выяснилось, что план не выполнен, то руководителю следует:

А) попросить подчиненных внести свои предложения;

Б) поставить их в известность о намеченных мерах по выправлению положения;

В) уволить наиболее отстающих.

11. Чтобы побудить человека сделать что-либо, необходимо прежде всего:

А) создать условия для выполнения работы;

Б) убедить его захотеть сделать это;

В) проявить доброту и дружеский подход.

12. Руководитель, заметивший, что подчиненный выказывает то или иное стремление (например, активно стремится общаться с окружающими), должен:

А) наказать его;

Б) поместить в условия, затрудняющие общение;

В) поместить в условия, где подобное поведение входит в процесс работы.

13. Скрытое внедрение в психику делового партнера установок, намерений, желаний, которые ему внутренне не присущи, характерно для…

А) убеждающего делового общения;

Б) манипулятивного делового общения;

В) информационного делового общения.

14. Партнерское деловое общение - это общение ... субъектов

А) равнозначных;

Б) равностатусных;

В) равноправных.

15. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,…

А) очень символична и зависит от многих факторов;

Б) не имеет значения;

В) зависит только от национальных особенностей.

**Шкала оценивания и критерии оценки:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Критерий** | **Баллы обучающегося** | **Минимальное количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| Количество правильных ответов на вопросы теста при общем количестве правильных ответов 8 и более |  | **8** | **15** |
| **Итого:** |  | **8** | **15** |

**Соответствие баллов шкале оценивания:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество баллов** | **Оценка обучающегося** |
| 14-15 | отлично |
| 11-13 | хорошо |
| 8-10 | удовлетворительно |
| менее 8 | неудовлетворительно |

**ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Номер раздела дисциплины** | **Наименование практического занятия** | **Трудоемкость, часов** |
| 1 | 1 | Самодиагностика по теме «Общение». Самоанализ результатов тестирования.  Анализ основных ошибок восприятия | 2 |
| 2 | 1 | Разработка сценариев взаимодействия и определение их роли в межличностном общении. | 2 |
| 3 | 1 | Самодиагностика «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики. | 2 |
| 4 | 1 | Публичное выступление по заданной теме и его анализ.  Проведение телефонных переговоров. Оформление деловых писем. | 2 |
| 5 | 2 | Стратегия разрешения конфликтов. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. | 4 |
| 6 | 2 | Спор, дискуссия, полемика: происхождение и психологические особенности.  Обретение стрессоустойчивости в деловом общении. | 4 |
| 7 | 3 | Разработка этических норм профессиональной деятельности сотрудника банка.  Этика поведения сотрудника банка. Создание своего имиджа.. | 3 |
| Итого: | | | 19 |

Пример практического занятия

**Практическая работа №2.**

**Разработка сценариев взаимодействия и определение их роли в межличностном общении**

**Цель:** закрепить теоретические знания о методах и стилях взаимодействия, сформировать умения выбирать сценарий взаимодействия в зависимости от ситуации

**Задание.**

Решите следующие психологические  задачи, основываясь на знании темперамента, восприятия и понимания в процессе общения.

1. Опишите ситуации, в которых проявляются следующие свойства темперамента: активность, реактивность, экстраверсия-интроверсия, пластичность - ригидность, темп реакции, эмоциональная устойчивость, сензитивность.

2. Определите, какие свойства или тип темперамента лежат в основе следующего поведения.

а) При поручении ответственного задания инженер быстро разработал план конструкции, сделал расчеты и за короткий срок выполнил чертеж.

б) Порученное задание вызвало у работника недовольство, он долго не мог приступить к выполнению, говоря о том, что это задание слишком сложно для него.

в) Прежде чем выполнять данное задание, сотрудник долго раздумывал, тщательно проверял все данные, а затем приступил к работе над чертежом.

г) Ученик при выполнении работы часто переключается с одного вида деятельности на другой, отвлекается на посторонние разговоры. При возникновении затруднений в решении теряет к задаче всякий интерес. С удовольствием выполняет задания только среднего уровня сложности.

д) Ученик, получив вопрос на уроке в присутствии завуча, начал говорить тихим голосом, затем сбился и в целом ответить на вопрос не смог, хотя, как выяснилось, материал знал.

е) Экономист планового отдела обладает высокой работоспособностью, надолго сосредотачивается на кропотливом деле, не спеша его выполняет, практически не допускает ошибок.

ж) При составлении проекта инженер-конструктор сильно увлекается, придумывает различные варианты, полностью поглощен работой и раздражается, когда его отвлекают.

з) Секретарша очень сильно реагирует на замечания начальника, долго переживает из-за допущенных ошибок, малейшие неприятности могут вызвать ухудшение настроения. Если необходимо срочно выполнить работу, не может сразу сосредоточиться.

и) Павел очень терпелив. Он может часами выполнять кропотливую работу, которая вызвала бы раздражение у другого человека.

к) Кирилл не выносит, когда приходится терять время в транспортных пробках. Он включает звуковой сигнал или грозит кулаком всем, кто его задерживает.

л) Сообщение о том, что его доклад перенесен с вечернего заседания на утреннее, заметно расстроило доцента Ковалева, и он плохо спал ночью.

3. Как поведут себя люди с различными типами темперамента в следующих ситуациях:

а) По неожиданному требованию начальника нужно срочно приехать на работу в выходной.

б) Человек опаздывает на поезд из-за поломки машины.

в) Происходит сбой в работе компьютера и потеряно большое количество информации.

4. Напишите рекомендации о том, как можно взаимодействовать с людьми различных типов темперамента.

**Практическое занятие № 5**

**Стратегия разрешения конфликтов. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики**

**Цель**: закрепить теоретические знания о стратегии разрешения конфликтов, сформировать умения соблюдать правила поведения в конфликте. Выполнить задания, основываясь на знаниях о конфликтах и их управлении:

**Задание 1.** Познакомьтесь с предложенными ситуациями. Проанализируйте, каковы могут быть причины таких ситуаций. Предложите свои варианты действий руководителя. Постарайтесь отойти от стереотипов.

1. Неопытный сотрудник поехал на встречу к конфликтному клиенту. Тот остался недоволен результатами встречи, позвонил руководителю этого работника. Начальник уладил разногласие, затем пригласил своего подчиненного, сообщил ему о факте конфликта и его разрешении, а также рассказал об ошибке, которую, по его мнению, совершил сотрудник при построении отношений с этим клиентом. Проанализируйте ситуацию и предложите свой более удачный вариант действий руководителя

2. Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает срочное задание подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и Ваш начальник считаете свои задания неотложными. Как Вы поступите?

3. Когда менеджер Юрий пришел на работу, то обнаружил, что Александр ожидает его возле офиса: «Я просто не могу работать с Марией в одной команде, занимающейся новым проектом, - были его первые слова. - У нее еще мало опыта, и она не желает воспринимать мою точку зрения серьезно, потому что у меня нет высшего образования». Проанализируйте, каковы могут быть причины такой ситуации. Предложите свой вариант действий руководителя.

4. Вспомните конфликт, который Вы наблюдали на своем рабочем месте во время практики. Ответьте на вопросы.

Что было причиной конфликта?

Как он был разрешен?

Если бы Вы были менеджером, как бы Вы справились с ним по-другому?

**Задание 3**. Разработайте систему мер по профилактике конфликтных ситуаций и стресса в организации (на примере профильного предприятия)

**Задание 4.**

1. Оцените уровень конфликтности (Диагностический тест: «Конфликтная ли вы личность).

2. Определение своего способа реагирования в конфликте, стратегии поведения (тест Томаса на определение доминирующего стиля поведения в конфликте).

3. «Разожми кулак»

Упражнение проводится в парах. Один сжимает руку в кулак, другой старается разжать его. Затем студенты меняются ролями.

Обсуждение: использовались ли при этом не силовые методы: просьба, уговоры, хитрость;

все ли справились с задачей: разжать кулак.

4.  «Стратегии поведения в конфликте»

Ведущий делит группу на 4 подгруппы. Каждая из них выбирает представителя, которому из четырех карточек, предложенных ведущим, достается одна с названием одного из основных стилей в конфликте и с соответствующим девизом.

**Отчет по практической работе**

По результатам выполнения всех практических заданий обучающиеся составляют отчет. Отчет по практической работе представляется в печатном виде в формате, предусмотренном шаблоном.

**Содержание отчета:**

1. Титульный лист (по образцу).
2. Цель работы.
3. Практическое задание.
4. Индивидуальное задание.
5. Выполнение.
6. Ответы на контрольные вопросы.

***Отчет по практической работе №\_\_\_\_***

**«\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»**

1. Цель и задачи практической работы:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Индивидуальное задание:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Технология выполнения практической работы:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Результаты выполнения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Выводы:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Защита отчета проходит в форме доклада обучающегося по выполненной работе и ответов на вопросы преподавателя.

Основаниями для снижения количества баллов в диапазоне от **max** до **min** являются:

* небрежное выполнение,
* низкое качество графического материала (небрежное представление графиков и диаграмм),
* выполнение практического задания не в полном объеме;
* некорректные результаты выполнения задания (от 100 до 60%)*.*

Отчет не может быть принят и подлежит доработке в случае:

* несоответствие результатов работы индивидуальному практическому заданию,
* отсутствия необходимых разделов,
* отсутствия необходимого графического материала,
* некорректных результатов моделируемых объектов (менее чем на 60%).

**Шкала оценивания и критерии оценки:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Оценка** | **Минимальное количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Критерий** |
| «5» (отлично) | 12 | 13 | выполнены все задания практической работы, обучающийся четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы, представлен отчет в соответствие с требованиями. |
| «4» (хорошо) | 10 | 11 | выполнены все задания практической; обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями, представлен отчет в соответствие с требованиями. |
| «3» (удовлетворительно) | 7 | 9 | выполнены все задания практической работы с замечаниями; обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями, представлен отчет в соответствие с требованиями. |
| «2» (неудовлетворительно) | 0 | 6 | обучающийся не выполнил или выполнил неправильно задания практической работы; обучающийся ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы, не представлен отчет по выполнению лабораторной работы или предоставлен, но не в соответствие с требованиями. |

**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

Контрольные работы выполняются обучающимися во время аудиторных занятий. На выполнение отводится 2 академических часа. Работы выполняются индивидуально, представляются в письменной форме и должны удовлетворять следующим требованиям: в работе указывается ФИО студента, номер группы, условие каждого задания, ответ и вывод.

**Комплект заданий для контрольной работы**

**Контрольная работа по разделу 1**

**Вариант 1**

1. Приведите пример типов визитных карточек
2. Поиск работы через контактные аудитории
3. Виды резюме
4. Визитные карточки в современном мире нужны ли они?
5. Электронная почта, как техническое средство при деловом общении
6. Деловая беседа, как форма делового общения
7. Компромиссный метод деловых переговоров
8. Стороны делового конфликта

**Вариант 2**

1. Клише и штамп: сходства и различия
2. В чем заключаются правила телефонного разговора
3. Приведите характеристику участников споров и методы решения неблагоприятных ситуаций
4. Методы подготовки к деловым переговорам
5. Методы ораторского искусства
6. Правила общения по видеосвязи
7. Перечислите и раскройте императивы делового общения
8. Каким типом речевой культуры вы владеете? Почему?

**Шкала оценивания и критерии оценки:**

**Минимальное количество баллов — 40 баллов**

**Максимальное количество баллов — 80 баллов**

* правильный ответ на менее чем 4 вопроса – 0 баллов,
* каждый правильно данный ответ при общем количестве правильно отвеченных не менее 4-х оценивается в 10 баллов.

Основаниями для снижения количества баллов за один ответ в диапазоне от 0 до 20 балловявляются:

* небрежное выполнение,
* отсутствие грамотных выводов.

**Соответствие баллов шкале оценивания:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество баллов** | **Оценка обучающегося** |
| 72 ÷ 80 | отлично |
| 57 ÷ 71 | хорошо |
| 40 ÷ 56 | удовлетворительно |
| менее 40 | неудовлетворительно |

**РЕФЕРАТ**

Реферат представляет собой самостоятельную работу обучающихся по изучению и анализу источников по выбранной теме. Защита реферата проводится в виде устного доклада студента с ответами на вопросы преподавателя по теме реферата на лекционных занятиях.

**Примерная тематика рефератов:**

1. Современные нормы служебного этикета
2. Значение нравственных ценностей и норм в поведении человека
3. Нравственные ценности в 21 веке
4. Организация пространства в этикете
5. Проксемика – пространственные зоны общения
6. Роль позы и мимики в деловом общении
7. Коммуникативная роль жестов в общении
8. Классификация жестов
9. Функции невербальной коммуникации
10. Выразительные движения в общении
11. Возможность использования интонации в деловом общении
12. Этнокультурная специфика пространственного поведения
13. Иерархия служебных отношений. Начальник и подчиненный.
14. Социокультурные аспекты управления персоналом
15. Этикетные требования к руководителю: подчиненные и посетители
16. Правила поступления на работу
17. Основные источники о вакансиях и особенности обращения по поводу трудоустройства
18. Подготовка к прохождению интервью
19. Манеры и стиль общения
20. Кодекс речевого делового поведения
21. Диалог и его виды
22. Корпоративное общение и организация корпоративных мероприятий
23. Правила написания служебных писем и резюме
24. Правила ведения частной и деловой переписки
25. Уровни общения: манипулирование, конкуренция, сотрудничество

**Требования к содержанию и структуре реферата:**

1. Объем реферата не менее 15 стр.

2. Использование не менее 5 отечественных и не менее 3 иностранных источников

3. Используемые в реферате источники должны быть опубликованы не позднее 2012г.

**Шкала оценивания и критерии оценки:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Критерий** | **Баллы обучающегося** | **Максимальное количество баллов** |
| 1. соответствие содержания заявленной теме, отсутствие в тексте отступлений от темы |  | 4.16 |
| 1. соответствие целям и задачам дисциплины |  | 4.16 |
| 1. постановка проблемы, корректное изложение смысла основных научных идей, их теоретическое обоснование и объяснение |  | 50 |
| 1. логичность и последовательность в изложении материала |  | 4.16 |
| 1. способность к работе с литературными источниками, Интернет-ресурсами, справочной и энциклопедической литературой |  | 4.16 |
| 1. объем исследованной литературы и других источников информации |  | 4.16 |
| 1. владение иностранными языками, использование иностранных источников |  | 4.16 |
| 1. способность к анализу и обобщению информационного материала, степень полноты обзора состояния вопроса |  | 4.16 |
| 1. умение извлекать информацию, соответствующую поставленной цели, и перераспределять информацию |  | 4.16 |
| 1. навыки планирования и управления временем при выполнении работы |  | 4.16 |
| 1. обоснованность выводов |  | 4.16 |
| 1. правильность оформления (соответствие стандарту, структурная упорядоченность, ссылки, цитаты, таблицы и т.д.) |  | 4.16 |
| 1. соблюдение объема, шрифтов, интервалов (соответствие оформления правилам компьютерного набора текста) |  | 4.16 |
| **ИТОГО**: |  | **100** |

**Соответствие баллов шкале оценивания:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество баллов** | **Оценка обучающегося** |
| 90 ÷ 100 | отлично |
| 75 ÷ 89 | хорошо |
| 60 ÷ 74 | удовлетворительно |
| менее 60 | неудовлетворительно |

**УСТНЫЙ ДФК**

Другая форма контроля проводится в устной форме.

В билет включается по два вопроса из пройденных тем примерного перечня вопросов.

Первостепенной задачей студента является составление плана ответа на вопросы. Ответ должен содержать определения понятий, входящих в вопрос, перечень событий с их причинно-следственными связями. На подготовку к ответу отводится не более 0,5 академического часа.

Для получения оценки «хорошо» или «отлично» необходимо дать содержательный и исчерпывающий ответ. Помимо этого, обучающемуся предлагается кратко ответить на два дополнительных вопроса по другим темам семестра. Вопросы выбираются из перечня вопросов к промежуточной аттестации и формулируются преподавателем во время устной беседы.

Процедура проведения ДФК в устной форме описана в разделе 4 настоящего документа.

**Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации:**

1. Приветствие, представление и обращение
2. Невербальные средства общения
3. Жесты как показатель внутреннего состояния
4. Паравербальная коммуникация
5. Интонация и ее функции
6. Стили руководства
7. Поведение сотрудника в организации
8. Корректирующее поведение руководителя
9. Лояльность по отношению к организации и руководителю
10. Иерархия служебных отношений
11. Формы поиска работы
12. Формы подбора персонала
13. Методы проведения собеседования
14. Типы собеседований
15. Манеры поведения во время собеседования
16. Виды резюме
17. Шесть золотых правил составления резюме
18. Основные аспекты речевой культуры
19. Типы речевых культур
20. Требования к деловому разговору
21. Формулы речевого этикета
22. Технические средства в деловом общении
23. Особенности официально-делового стиля
24. Речевое клише и штамп
25. Виды служебных документов
26. Функции служебного документа
27. Виды и содержание деловых писем
28. Виды визитных карточек
29. Три аспекта делового общения
30. Императивы делового обсуждения
31. Стратегические законы управления общением
32. Деловая беседа
33. Деловые переговоры
34. Деловые совещания
35. Конфликт и его причины
36. Способы и этапы разрешения конфликта
37. Спор и его участники
38. Способы поведения в споре
39. Разрешение споров
40. Эристика. Софистика. Диалектика.

**Пример билета к промежуточной аттестации**

**Билет №\_\_**

1. Поведение сотрудника в организации.
2. Стратегические законы управления общением.

**Шкала оценивания и критерии оценки:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Критерии оценки** | **Баллы обучающегося** | **Минимальное количество баллов** | **Максимальное количество баллов** |
| Уровень усвоения материала, предусмотренного программой |  | 20 | 44 |
| Умение выполнять задания, предусмотренные программой |  | 5 | 7 |
| Уровень знакомства с основной литературой, предусмотренной программой |  | 5 | 7 |
| Уровень знакомства с дополнительной литературой |  | 5 | 7 |
| Уровень раскрытия причинно-следственных связей |  | 5 | 7 |
| Уровень раскрытия междисциплинарных связей |  | 5 | 7 |
| Качество ответа (его общая композиция, логичность, убежденность, общая эрудиция) |  | 5 | 7 |
| Ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность, умение использовать ответы на вопросы для более полного раскрытия содержания вопроса |  | 5 | 7 |
| Деловые и волевые качества докладчика: ответственное отношение к работе, стремление к достижению высоких результатов, готовность к дискуссии, контактность |  | 5 | 7 |
| **Итого баллов:** |  | **60** | **100** |

**Соответствие баллов шкале оценивания:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество баллов** | **Оценка обучающегося** |
| 90 ÷ 100 | отлично |
| 75 ÷ 89 | хорошо |
| 60 ÷ 74 | удовлетворительно |
| менее 60 | неудовлетворительно |

Знания, умения и навыки обучающихся при промежуточной аттестации **в форме другой формы контроля** определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

«Отлично» – обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

«Хорошо» – обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

«Удовлетворительно» – обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

«Неудовлетворительно» – обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

Во время проведения лекционных занятий учитывается посещаемость обучающихся, оценивается их познавательная активность на занятии.

Темы рефератов распределяются между обучающимися или группой обучающихся на первом занятии, готовые рефераты представляются в соответствующие сроки.

Устный опрос проводится на практических занятиях и затрагивает как тематику предшествующих занятий, так и лекционный материал.

В случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до промежуточной аттестации. Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации задолженности определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения.

Практические задания (контрольные работы) являются важной частью промежуточной аттестации по дисциплине.

В случае невыполнения реферата, контрольных и практических заданий в установленные сроки обучающемуся необходимо погасить задолженность по невыполненным заданиям до проведения промежуточной аттестации. График погашения задолженности устанавливается преподавателем в индивидуальном порядке с учетом причин невыполнения.

По окончании освоения дисциплины проводится промежуточная аттестация в виде другой формы контроля, что позволяет оценить достижение результатов обучения по дисциплине.

Во время сдачи промежуточной аттестации в устной форме в аудитории может находиться одновременно вся учебная группа, при тестировании на компьютере – по одному обучающемуся за персональным компьютером.