

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА И ПРОДОВОЛЬСТВИЯ РД
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РД «АГРАРНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

Код и наименование специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

входящей в состав УГС 43.00.00.Сервис и туризм

Квалификация выпускника: - Специалист по туризму и гостеприимству.

2024г.

ОДОБРЕНО

методической комиссией

Сайма Л. - Жем. Р.

Протокол №90т «20» 05 2024 г

Председатель МК

С. Сайма

УТВЕРЖДАЮ

зам. директора по УР

И.Т. Курбанов

2024 г

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.08 Психология делового общения и конфликтология разработана на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство»,

с учетом примерной программы утвержденного протоколом Федерального учебно-методического объединения по УГПС 43.00.00 от 03.10.2023 № 10 Зарег. в государственном реестре примерных образовательных программ за № 125 (Приказ ФГБОУ ДПО ИРПО №П-424 от 17.10.2023)

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение РД «Аграрный колледж»

Разработчики:

Абидова Х.Р. - преподаватель ГБПОУ РД «Аграрный колледж»

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И КОНФЛИКТОЛОГИЯ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-05, ОК 09

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-05 ОК 09	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	32-62
в т.ч. в форме практической подготовки	12
в т. ч.:	
теоретическое обучение	18
лабораторные работы	12
<i>Самостоятельная работа</i>	2
Промежуточная аттестация	ДЗ

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч ¹		Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
		3	4	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	
		<i>Обязат. часть ОП с учетом интенсификации 40%</i>	<i>Обязат. часть ОП</i>	
		<i>32/30</i>	<i>62/60</i>	
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину				
Тема Введение	1.1. Содержание учебного материала			
	Назначение учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека	1		ОК 01-05 ОК 09
	Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении	1		
Самостоятельная работа обучающихся				
Раздел 2. Психология общения				
Тема Общение основа человеческого бытия	2.1. Содержание учебного материала			ОК 01-05 ОК 09
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения	2		
	Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения			
	Самостоятельная работа обучающихся			

Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друга	Содержание учебного материала			ОК 01-05 ОК 09
		Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.	3	
		Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.		
		Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
		В том числе практических и лабораторных занятий	4	
		Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий: «Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.		
	Самостоятельная работа обучающихся			
Тема 2.3. Общение как взаимодействие	Содержание учебного материала			ОК 01-05 ОК 09
		Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	2	
		Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения		
		Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.4. Общение как обмен информацией	Содержание учебного материала			ОК 01-05 ОК 09
		Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры Невербальная коммуникация	3	
		Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.		

	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения			
	В том числе практических и лабораторных занятий	2		
	ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр.			
	Самостоятельная работа обучающихся			
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала			ОК 01-05 ОК 09
	Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация	2		
	Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.			
	В том числе практических и лабораторных занятий	2		
	Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр			
	Самостоятельная работа обучающихся: Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения.	2		
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения				
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала			ОК 01-05 ОК 09
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	2		
	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов			
	В том числе практических и лабораторных занятий	2		
	Тест: «Твоя конфликтность»;			

	«Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации			
	Самостоятельная работа обучающихся			
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала			ОК 01-05 ОК 09
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.	2		
	Самостоятельная работа обучающихся			
Раздел 4. Этические формы общения				
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала			ОК 01-05 ОК 09
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2		
	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений			
	Этнические принципы общения.			
	В том числе практических и лабораторных занятий	2		
	Разработка этических норм своей профессиональной деятельности			
	Самостоятельная работа обучающихся			
Промежуточная аттестация				
Всего:		32	62	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Психологии», оснащенный в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по специальности:

- Столы ученические 14
- Стулья-25
- Шкаф прямой
- Магнитно-маркерная поверхность
- Автоматизированное рабочее место преподавателя

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/7700>

2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для СПО / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст: электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> .

3. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> .

3.2.2. Дополнительные источники

1. Егоров, П.А., Основы этики и эстетики: учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. — Москва: КноРус, 2021. — 220 с. — ISBN 978-5-406-02135-4. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. –URL:<https://book.ru/book/935765>

2. Семенова, В.В., Психология и этика в профессиональной деятельности: учебник / В.В. Семенова, И.С. Кошель. — Москва: КноРус, 2022. — 172 с. — ISBN 978-5-406-09230-9. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. –URL:<https://book.ru/book/943022>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения ²	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.</p>	<p>Знание взаимосвязи общения и деятельности; цели, функций, видов и уровней общения; ролей и ролевых ожиданий в общении; видов социальных взаимодействий; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; этических принципов общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; приемов саморегуляции в процессе общения.</p>	<p>Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.</p> <p>Итоговый контроль: - защита подготовленных обучающимися мультимедийных презентаций по одной из предложенных тем; - компьютерный тест на знание терминологии.</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	<p>Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете</p>

Фонд оценочных средств

Общеположения

Комплект контрольно-измерительных материалов предназначен для проверки результатов освоения Психология делового общения, конфликтология, входящей в общепрофессиональный цикл основной профессиональной образовательной программы СПО специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

У1 - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У2 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.;

З1 - взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; З2 - роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;

З3 - механизмы взаимопонимания в общении;

З4 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические З5 -

принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; З6 - приемы саморегуляции в процессе общения.

ОК 01 - Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02 - Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03 - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 04 - Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05 -

Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста ОК 09 -

Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Виды контроля и оценки по учебной дисциплине «Психология делового общения и конфликтология», включают в себя проведение входного, текущего и промежуточного контроля знаний и умений.

17. Виды контроля по учебной дисциплине «Психология делового общения и конфликтология»

Таблица 1.

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Виды контроля	Семестры
	2 семестр
Входной контроль	X
Текущий контроль	X
Промежуточная аттестация	X

18. Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам), видам контроля

Таблица 2.

Элемент учебной дисциплины	Виды контроля					
	Входной контроль		Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые З, У, ОК	Форма контроля	Проверяемые З, У, ОК	Форма контроля	Проверяемые З, У, ОК
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину						Дифференцированный зачет
Тема 1.1. Введение	Тестирование на проверку знаний	на 31,33, ОК2, ОК4				
Раздел 2. Психология общения						
Тема 2.1. Общение – основа человеческого бытия			Тест, практическая работа	31,32, 33, 34, У1, ОК1, ОК2		
Тема 2.2. Общение как восприятие людьми друг друга			Тест, практическая работа	31,32, 33, 34, У2, ОК1, ОК2		
Тема 2.3. Общение как взаимодействие			Устный опрос, практическая работа	31,32, 33, 34, У2, ОК1, ОК2		
Тема 2.4. Общение как обмен информацией			Тест, практическая работа	31,32, У1, ОК1, ОК2, ОК4, ОК9		
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики			Тест, практическая работа	31,32,33,34, У2, ОК1, ОК2		
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения						
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики			Устный опрос, практическая работа	31,32,33,34, У2, ОК1, ОК2	31, 33, 34, У1, У2, ОК1, ОК2, ОК3, ОК4,	
Тема 3.2. Эмоционально реагируют в конфликтах и саморегуляция			Тест, практическая работа	31,32, ОК1, ОК2, ОК4, ОК9		
Раздел 4. Этические формы общения						
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре			Тест, практическая работа	31,32, 33, 34, У1, У2, ОК1, ОК2, ОК4, ОК9		

Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины

Для входного контроля преподавателем созданы фонды оценочных средств (ФОС). ФОС включают в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки: тестовые задания, практические работы, теоретические вопросы и практические задания для проведения экзамена по дисциплине.

3.1 ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Тесты (контрольно-оценочные средства) обеспечивают возможность объективной оценки знаний и умений, обучающихся в бакалавриате по единым для всех критериям.

При разработке тестов используются задания закрытого типа: после текста вопроса предлагается перечень закрытых, т.е. возможные варианты ответа, а также открытые.

При ответе на вопрос может быть несколько правильных вариантов ответов или только один.

Раздел 1. Введение в учебную дисциплину

Форма проведения: тест

Цель: Обобщить и систематизировать знания и умения в области теоретических основ психологии общения.

Время на подготовку и выполнение: 80 мин.

Вариант 1.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Общение – это: А) сложный процесс взаимодействия людей, при котором происходит обмен опытом, информацией; Б) способность человека представить, как он воспринимается другими; В) уподобление себя другому человеку.	А	1
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;	В	1
3	Через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга проявляется: А) коммуникативная сторона общения; Б) интерактивная сторона общения; В) перцептивная сторона общения	В	1
4	Императивное общение – это: А) авторитарная форма воздействия на партнера; Б) контакты людей в группах или парах; В) общение через посредника.	А	1
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.	Б	1
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.	В	1

7	Общение с помощью жестов, мимики, пантомимики	–	Б	1
---	---	---	---	---

	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.	А	1
9	Партнерское деловое общение – это общение... субъектов. А) равнозначных; Б) равно статусных; В) равноправных.	В	1
10	Общение через посредника – основной признак: А) массового общения; Б) конструктивного общения; В) косвенного общения.	В	1
11	Именно процесс развития человека и становления его как личности проявляется: А) прагматическая функция общения; Б) формирующая функция общения; В) функция подтверждения.	Б	1
12	Назовите сензитивный тип темперамента: А) холерик; Б) сангвиник; В) флегматик; Г) меланхолик.	Г	2
13	Назовите уравновешенные типы темперамента: А) холерик, сангвиник Б) сангвиник, флегматик В) флегматик, холерик Г) меланхолик, сангвиник.	Б	2
14	Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству характеризует... А) холерика; Б) сангвиника; В) флегматика; Г) меланхолика.	А	2
15	Назовите пластичные типы темперамента: А) холерик, сангвиник; Б) холерик, флегматик; В) меланхолик, флегматик; Г) сангвиник, меланхолик.	А	2
16	Что из нижеперечисленного не наследуется и не является постоянным? А) темперамент; Б) характер.	Б	2

17	Основой характера является: А)воля; Б)эмоции; В)способности.	А	2
----	--	---	---

18	Индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней, характеризуют: А) темперамент; Б) способности; В) волю.	Б	2
19	Относительной устойчивостью и постоянством обладают: А) чувства; Б) эмоции.	А	2
20	Человек со своим набором физических, физиологических, психологических и социальных качеств и свойств называется... А) гражданином; Б) индивидуальностью; В) личностью.	Б	2

Вариант 2

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Деловое общение – это: А) оказание воздействия на партнера путем скрытых манипуляций; Б) общение, обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей; В) общение, связанное с использованием специальных средств и орудий.	А	1
2	Основная задача делового общения – А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.	В	1
3	Какую функцию общения называют «диалогом с самим собой»? А) внутриличностную; Б) прагматическую; В) функцию поддержания межличностных отношений.	А	1
4	Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это... общение. А) примитивное Б) закрытое В) ролевое Г) открытое	Г	1
5	Распространение в условиях дефицита информации о человеке его оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект... А) незавершенного действия Б) проекции В) новизны Г) ореола	Г	1

6	<p>Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется...</p> <p>А) рефлексия Б) аттракция</p>	Б	1
	<p>В) гипноз Г) идентификация</p>		
7	<p>Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс...</p> <p>А) идентификации Б) эмпатии В) рефлексии Г) атрибуции</p>	А	1
8	<p>Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...</p> <p>А) экспрессия Б) рефлексия В) эмпатия Г) аттракция</p>	В	1
9	<p>Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров вне понимания и высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.</p> <p>А) эмоциональные Б) смысловые В) физические Г) культурные</p>	Б	1
10	<p>Устойчивое объединение индивидуальных особенностей личности, связанных с динамическими, а не содержательными аспектами деятельности – это</p> <p>А) темперамент; Б) характер; В) воля; Г) эмоции</p>	А	2
11	<p>Черты личности: скромность, самокритичность, эгоизм, характеризуют отношение личности:</p> <p>А) к другим людям Б) к деятельности В) к себе Г) к общественной или личной ответственности</p>	В	2
12	<p>Сильный, уравновешенный и подвижный тип нервной системы за П.И. Павловым характерен для:</p> <p>А) флегматика Б) сангвиника В) холерика Г) меланхолика</p>	Б	2

13	Невысокий уровень психической активности, замедленность движений, быстрая утомляемость, высокая эмоциональная сензитивность свойственна... А) сангвинику Б) холерику В) флегматику Г) меланхолику	Г	2
14	Понятие об экстраверсии и интроверсии было разработано: А) З. Фрейдом Б) К. Юнгом В) А.А. Адлером Г) К. Роджерсом	Б	2
15	Возможно ли изменить тип темперамента? А) Да; Б) Нет; В) Нужно приложить много усилий; Г) Возможно, в раннем возрасте.	Б	2
16	Тип темперамента, что характеризуется вспыльчивостью и поспешностью в действиях, - это А) холерик Б) сангвиник В) флегматик Г) меланхолик	А	2
17	Чувствительная реакция в ответ на силу внешнего воздействия является показателем... А) реактивности; Б) сензитивности; В) активности; Г) пластичности и ригидности.	Б	2
18	Аккуратность, бережливость и щедрость — это: А) черты, что проявляются по отношению к другим; Б) система отношений человека к самому себе; В) черты, характеризующие отношение личности к вещам; Г) черты, проявляющие отношение к деятельности.	В	2
19	Сильное и относительно кратковременное эмоциональное состояние, связанное с резким изменением важных для субъекта жизненных обстоятельств — это А) аффект; Б) страсть; В) чувство; Г) настроение.	А	2
20	Основной характер является: А) воля; Б) эмоции; В) способности.	А	2

Цель:Обобщитьисистематизироватьзнанияиумениявобластиприкладныхаспектовпсихологииобщен
ия.

Времянаподготовкуи выполнение:80мин.

Вариант 1.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Этика–это: А)учениеоморали,нравственности; Б)наукаопсихикиеезакономерностях; В)наука,изучающаявзаимоотношениямеждулюдьми.	А	1
2	Деловоеобщение–это: А)формальноеобщение,когдаотсутствуетстремлениепонятьи читатьособенностиличность собеседника; Б)когдаоцениваютдругогочеловекакакнужныйили мешающийобъект; В)когдаучитываютособенностиличности,характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностныерасхождения.	В	1
3	Основнаязадачadelовогообщения– А)получениедостовернойинформации;Б) отстаиваниесвоейточкизрения; В)продуктивноесотрудничество.	В	1
4	Чемотличаетсяэффективноеделовоеобщениеотне эффективного? А) эффективное несет большую смысловую нагрузку;Б)эффективноеотличаетсячеткопоставленной целью;В)эффективноедостигаетпоставленнуюцель.	В	1
5	Какиеизприведенныхнижерекомендацийпротиворечатэффекти вномуделовомуобщению? А)стремитеськовладениюинициативойвобщении,добивайтесь, чтобывасбольшеслушали,постарайтесьпоказатьсвоюэрудицию ; Б) в процессе приема информации не перебивайте говорящего,недавайтесоветы, не критикуйте; В)добивайтесь,чтобывасуслышалиипоняли.	А	1
6	«Золотоеправило»этикиобщениягласит: А)«нетлучшегособеседника,чемслушающийдругих»; Б)«относитеськдругимтак,каквыхотелибы,чтобыотносилиськ вам»; В)«вобщениииследуетдержатьсятак,чтобыдрузейнеделатьврагам и,авраговдрузьями».	Б	1
7	Нормыэтикятребуютделатьзамечаниячеловеку...А) оставшись один наодин; Б)желательнопривсех;В))неимеетзначения.	А	2
8	Общение «погоризонтали»-это: А)общениемеждуруководителемиподчиненным;Б) общениемеждулюдьмиодного возраста; В)общениемеждуколлегами.	В	2

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.	В	2
10	Если на планерке выяснилось, что план не выполнен, то руководитель следует: А) попросить подчиненных внести свои предложения;Б) поставить их в известность о намеченных мерах по выправлению положения; В) уволить наиболее отстающих.	Б	2
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.	А	2
12	Руководитель, заметивший, что подчиненный выказывает то или иное стремление (например, активное стремление общаться с окружающими), должен: А) наказать его; Б) поместить в условия, затрудняющие общение; В) поместить в условия, где подобное поведение входит в процесс работы.	В	2
13	Скрытое внедрение в психику делового партнера установок, намерений, желаний, которые ему внутренне неприемлемы, характерно для... А) убеждающего делового общения; Б) манипулятивного делового общения;В) информационного делового общения.	Б	2
14	Партнерское деловое общение - это общение... субъектов А) равнозначных; Б) равно статусных; В) равноправных.	В	2
15	Найдите правильный вариант завершения утверждения - дистанция, на которой разговаривают собеседники, ... А) очень символически зависит от многих факторов; Б) не имеет значения; В) зависит только от национальных особенностей.	А	2

Вариант 2.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Императивное общение - это: А) формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника; Б) авторитарный стиль общения, здесь используются указания, приказы, распоряжения; В) когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения.	Б	1

2	<p>Этика—это:</p> <p>А)учениеоморали,нравственности;</p> <p>Б)наукаопсихикиеезакономерностях;</p> <p>В)наука,изучающаявзаимоотношениямеждулюдьми.</p>	А	1
3	<p>Чемотличаетсяяэффективноеделовоеобщениеотнеэффективного?</p> <p>А) эффективное несет большую смысловую нагрузку;Б)эффективноеотличаетсячеткопоставленной целью;В)эффективноедостигаетпоставленнуюцель.</p>	В	1
4	<p>«Золотоеправило»этикиобщениягласит:</p> <p>А)«нетлучшегособеседника,чемслушающийдругих»;</p> <p>Б)«относитеськдругимтак,каквыхотелибы,чтобыотносилиськ вам»;</p> <p>В)«вобщениииследуетдержатьсятак,чтобыдрузейнеделатьврагам и,авраговдрузьями».</p>	Б	1
5	<p>Какиеизприведенныхнижерекондацийпротиворечатэффективномуделовомуобщению?</p> <p>А) стремитесь к овладению инициативой в общении,добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь</p>	А	1
	<p>показатьсвоюэрудицию;</p> <p>Б)впроцессеприемаинформациинеперебивайтеговорящего,недавайтесоветы, не критикуйте;</p> <p>В)добивайтесь, чтобывасуслышалиипоняли.</p>		
6	<p>Общение «повертикали»-это:</p> <p>А)общениемеждуруководителемподчиненным;Б)общениемеждулюдьмиодного возраста;</p> <p>В)общениемеждуколлегами.</p>	А	1
7	<p>"Языктелодвижений"-это:</p> <p>А) двигательная реакция человека на обстоятельства общения;Б)средствоцеленаправленноговоздействиянасобеседника;В)получениеипередачаинформациииспомощьюжестов,поз, мимики.</p>	В	2
8	<p>Еслинапланеркевыяснилось,чтопланневыполнен,торуководителюследует:</p> <p>А)попроситьподчиненныхвнести свои предложения;Б)поставить их в известность о намеченных мерах повыправлениюположения;</p> <p>В)уволитьнаиболееотстающих.</p>	Б	2
9	<p>Чтобыпобудитьчеловекасделатьчто-либо,необходимопреждевсего:</p> <p>А) создать условия для выполнения работы;Б)убедитьегозахотетьсделатьэто;</p> <p>В)проявитьдобротуйдружескийподход.</p>	А	2
10	<p>Руководитель, заметивший, что подчиненный выказывает тоилииностранение(например,активностремитссяобщатьсясোকружающими), должен:</p> <p>А)наказатьего;</p> <p>Б)поместитьвусловия,затрудняющиеобщение;</p> <p>В) поместить в условия, где подобное поведение входит в процессработы.</p>	В	2

11	Нормы этикета требуют делать замечания человеку... А) оставшись один на один; Б)желательнопривсех; В) неимеетзначения.	А	2
12	Партнерскоеделовоеобщение-этообщение... субъектовА)равнозначных; Б)равностатусных; В)равноправных.	В	2
13	Основнаязадачаделовогообщения- А) получение достоверной информации;Б)отстаиваниеисвоейточки зрения; В)продуктивноесотрудничество.	В	2
14	Скрытое внедрение в психику делового партнера установок,намерений,желаний,которыесемувнутренненеприсутствуют,характернодля... А)убеждающегоделовогообщения; Б) манипулятивного делового общения;В)информационногоделовогообщения.	Б	2
15	Найдитеправильныйвариантзавершенияутверждения- дистанция, на которой разговаривают собеседники,... А)оченьсимволичноизависит отмногихфакторов; Б)неимеетзначения; В)зависиттолькоотнациональныхособенностей.	А	2

Практическая работа №1

Решите следующие психологические задачи, основываясь на знаниях типов нервной деятельности и темперамента.

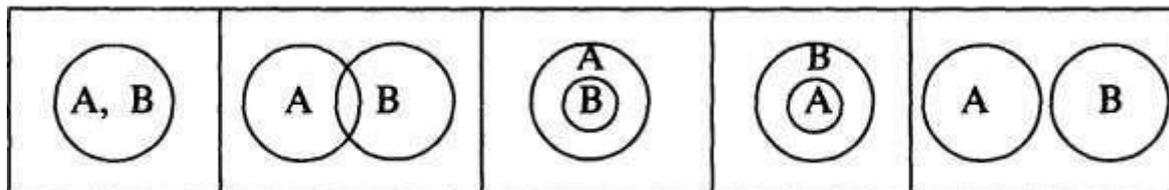
№1

И.П. Павлов описал случай психического расстройства у студента, который после окончания духовной семинарии поступил на медицинский факультет университета. Заболевание возникло и стало прогрессировать во время занятий в университете. По рекомендации врачей юношу перевели на гуманитарный факультет. После этого постепенно восстановилось нормальное состояние, и он смог продолжать обучение.

К какому типу нервной системы можно отнести данного человека и почему?

№2

В каком из следующих отношений находятся пары понятий:



1. а) психика - б) темперамент;
2. а) темперамент - б) характер;
3. а) темперамент - б) эмоции;
4. а) моторная сфера - б) темперамент;
5. а) темперамент - б) экстрасерия;

б. а) темперамент - б) силанервной системы;

7. а) сангвиник - б) холерик.

№3

В поликлинике у кабинета врача ожидают своей очереди пациенты. Медицинская сестра приглашает в кабинет врача пациента – участника боевых действий без очереди.

- Пациент А., быстро вскочив со своего места, начинает громко, резко и даже грубо возмущаться действиями медсестры, вызывая конфликтную ситуацию.

- Пациент Б., неторопливо подходит к пациенту А., начинает его успокаивать, просит присесть, настойчиво предлагая разрешить конфликт.

- Пациент В. сравнительно легко реагирует на эту ситуацию, при этом, воспринимая все происходящее с улыбкой и активно общаясь с другими больными, ожидающими прием врача, объясняет правомерность действий медицинской сестры.

- Пациент Г., чувствуя неловкость данной ситуации, смущен, не смеет с другими людьми общаться, тяжело переживает необходимость более длительного пребывания в поликлинике, на глазах слезы.

Определите тип темперамента каждого пациента.

№4.

Представьте, что вы –

директор частной фирмы. Лица каких типов темперамента вы хотели бы видеть на следующих должностях и почему?

- ваш заместитель,

- секретарша,

- агент по рекламе,

- агент по связям с общественностью,

- бухгалтер,

- продавец,

- водитель личного транспорта,

- охранник,

- ваши миджмейкер.

№5

Бытует мнение, что для совместной жизни или деятельности надо выбирать или очень похожего на тебя человека или же – свою полную противоположность. На чем основывается это мнение? Согласны ли вы с ним? Возьмите для примера любой вид совместной деятельности и определите для него наилучших и наихудших партнеров из перечисленных ниже пар (свой выбор аргументируйте):

а) сангвиник -

меланхолик; б) сангвиник -

холерик;

в) сангвиник -

флегматик; г) сангвиник -

сангвиник; д) меланхолик -

холерик; е) меланхолик -

флегматик;

ж) меланхолик -

меланхолик; з) холерик -

флегматик;

и) холерик - холерик;

к) флегматик - флегматик.

Практическая работа №2.

Решите следующие психологические задачи, основываясь на знаниях 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 и 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. Привозникновения затруднений в решении задачи вызывает интерес. Судовольствие 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, но долго сосредотачивается на кропотливом деле, неспеша 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 и грозит кулаком всем, кто его задерживает.

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

3. Как поведут себя люди с различными типами темперамента в следующих ситуациях: а) Понеожиданно у требования 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.

Практическая работа №3

1. Подберите пословицы, поговорки, цитаты, отражающие психологический смысл руководства и личность руководителя.
2. Диагностика стиля управления с помощью методики «Оценка стиля управления».
3. Диагностика склонности к руководству с помощью теста «Может ли вы быть руководителем?»

1. Может ли вы командовать людьми? – да-5, нет-0
2. Любит ли вы работать на приусадебном участке? – да-5, нет-0
3. Доставляет ли вам удовольствие возразить кому-либо? – да-5, нет-0
4. Какое из двух достоинств цените больше всего? – авторитет-5, нежность-0
5. Любит ли вы произносить речи? – да-5, нет-0

6. Чем, по вашему мнению, можно определить уровень цивилизации?
- степень эмансипации женщин - 0, уровень развития техники - 5
7. Раздражает ли вас чья-то неумелость, неловкость? • да - 5, нет - 0
8. Любите ли вы работу, требующую контактов с людьми? • да - 5, нет - 0
9. Считаете ли вы, что детство слишком долго находилось под влиянием матери? • да - 5, нет - 0
10. Во время знакомства вы в первую очередь обращаете внимание на:
- внешний вид - 0, прежде всего на то, что и как говорит собеседник - 5
11. Впадаете ли вы в ярусность, если не можете настоять на своем? • да - 5, нет - 0
12. Какой вид карьеры кажется вам наиболее привлекательным? • известного актера - 0, чемпиона автогонок - 5
13. Часто ли вас выдвигают на выборную работу? • да - 5, нет - 0
14. Бываете ли вы организатором смелых начинаний? • да - 5, нет - 0
15. Ждете ли вы, пока деларешатся сами по себе? • да - 0, нет - 5
16. Раздражает ли вас то, что живете, к примеру, в комнате без штор на окнах?
- да - 0, нет - 5
17. Какой цвет больше нравится? • голубой - 0, красный - 5
18. Легко ли принимаете решения? • да - 5, нет - 0
19. Какие виды спорта вам по душе?
- те, которые развивают ловкость - 0, те, которые развивают силу - 5
20. Признаете ли вы руководителя, представляющего противоположный пол, если он достаточно компетентен? • да - 5, нет - 0

Если вы набрали:

100-80 баллов: Вы тот человек, который имеет большую потребность доминировать над людьми. Несмотря на то, что вы проявляете инициативу и бываете прекрасным организатором, ваша гордость, ваше стремление быть признанным любой ценой, ваше желание манипулировать другими и значительное снижение эффективности ваших действий. Сильное нервное напряжение, неумение расслабляться приводит к тому, что, будучи взволнованным, слишком легко можете обидеть другого человека, часто хвастаете, зазнаетесь, бываете агрессивны. Но если вам удастся изменить свое отношение к людям, то предрасположенность к руководящей работе может принести прекрасные результаты.

70-

40 баллов: У вас высокие запросы, часто бываете самоуверенны, любите подчеркивать собственное "я". Управляемость эмоциями и склонность к анализу своих поступков

приводит к тому, что необходимость руководить другими не принимает у вас крайних форм. Вы любите ходить не по тротуарам, а по дорогам, имеете собственное мнение, которое не всегда совпадает с мнением других. Вы не любите навязывать себя другим, с трудом им подчиняетесь. Вам безразлично то, что о вас говорят, в то же время имеете склонность критиковать других. Любите, чтобы ваше слово всегда было последним.

35-0 баллов: Вы человек, который имеет большую склонность быть подчиненным, нежели руководить другими. В роли "шефа" вы бы чувствовали себя очень плохо. Вы, скорее всего, человек несмелый, скромный, неуверенный в себе. Вы редко выступаете с инициативой. Судовольствием подчиняетесь руководству других. Чаще всего вы предпочитаете компромиссные решения и остаетесь в тени других людей.

Практическая работа №4 Занятие 3. Деловые переговоры

Пока слово не произнесено, оно – узник того, кто собирался его сказать. Когда же слово сказано, его пленником становится тот, кто произнес его.

Древняя мудрость

Тест 1. «Умеете ли вы вести деловые переговоры?»

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь впервые?
2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, т.к. вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?

синими расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на X рублей больше, чем другая, зато она прослужит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».

5. Способ деления. «Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие.

6. Способ умножения.

7. Обращение эмоционального характера. Чаще обращайтесь к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.

8. Способ подведения итогов. В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ.

9. Аргументы, указывающие на недостатки. В помещенной выше таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества.

10. Согласительный способ. Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги.

11. Уступка за уступку. Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и если за этим заказом поступят другие, не меньшие.

12. Способ продажи отличий. Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают вашу фирму от других, например:

- интенсивность установочных и монтажных работ;
- богатый опыт;
- отзывы и рекомендации довольных сотрудников с вами партнеров;
- высококачественные консультации и классные специалисты;
- систематическое обслуживание, близость к клиенту, точность зрения, место нахождения

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения **Практическая работа №5**

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 так же 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 читаете свои задания неотложными. Как Вы поступите?

3. Когда менеджер Юрий пришел на работу, то обнаружил, что Александр ожидает его в зале 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 в организации (на примере профильного предприятия)

Практическая работа №6

1. Оцените уровень конфликтности (Диагностический тест: «Конфликтная личность»).
2. Определите свое состояние и поведение 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 одно название одного из основных стилей поведения в конфликте и соответствующим девизом.

Практическая работа №7

Решите предложенные ситуационные задачи:

Задача 1

Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал позицией интересов персонала, которому предстоит освоить новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

Задача 2

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Новынаходите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многократных ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Форма проведения: тест

Цель: Обобщить и систематизировать знания и умения в области конфликтологии.

Вариант 1.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Какой науке отводится основополагающая роль в становлении конфликтологии? а) психологии б) медицине в) политологии г) все варианты верны	а	1
2	Конфликт – это: а) борьба мнений; б) спор, дискуссия по острой проблеме; в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов и суждений;	в	1
3	Противоборство – это: а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу; б) столкновение интересов; в) нанесение взаимного ущерба; г) борьба мнений;	в	1
4	3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются: а) наличие у них противоположных суждений или ... мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим; б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояния противоборства между ними; в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;	б	1
5	4. Конфликтная ситуация – это: а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия; б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними; в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений.	б	1
6	5. Причина конфликта – это: а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия; б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт; в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его.	в	1

7	7. Образ конфликтной ситуации – это: а) то, из-за чего возникает конфликт; б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта; в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;	б	1
8	Инцидент – это: а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта; б) истинная причина конфликта; в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противостояния между ними;	а	1
9	9. Стороны конфликта – это: а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих; б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта; в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;	а	1
10	Типы конфликтогенов: приказание, угроза, замечание, критика, сарказм, насмешка? а) Стремление к превосходству; б) Проявление агрессии; в) Проявление эгоизма.	а	2
11	Если конфликт неизбежен, то необходимо: а) Уйти от конфликта. б) Направить его в нужное русло. в) Смягчить последствия конфликта.	б	2
12	В общем случае, развитие конфликта можно выделить в следующие этапы: а) Зарождение, развитие, спад. б) Возникновение, развитие, обострение, завершение. в) Зарождение, развитие, разрешение.	в	2
	Управление конфликтами – это: а) Снижение напряженности между конфликтующими. б) Целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих. в) Перевод переговоров на рациональное русло, для достижения целей.	в	2
14	Стратегии поведения руководителей в условиях конфликта: а) Соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление б) Компромисс; критика; борьба; избегание, приспособление; убеждение. в) Уступка; уход; сотрудничество; борьба; убеждение; консенсус; соглашение.	а	2
15	Руководителю лучше начать анализ конфликта с: а) Различий в характере конфликтующих; б) Фактически причин, вызвавших конфликт; в) Суждений окружающих;	б	2

16	Какие существуют способы управления конфликтной ситуацией. а) Структурные и межличностные. б) Конструктивные и деструктивные. в) Комплексные и межличностные.	а	2
17	Укажите основной позитивный метод разрешения конфликтов. а) Спор; б) Сопереживание; в) Переговоры.	в	2
18	Стиль разрешения конфликта, удовлетворяющий обе стороны? а) Сглаживание; б) Компромисс; в) Приспособление;	б	2
19	По последствиям конфликты бывают: а) Опасными и безопасными; б) Конструктивными и деструктивными; в) Кратковременными и долговременными;	б	2
20	Какие конфликты в организации являются самыми опасными и непредсказуемыми? а) Скрытые б) Горизонтальные в) Вертикальные	а	2

Вариант 2.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	1. Конфликт – это..... А) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзно о разногласие, острый спор. Б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах в взаимодействиях. В) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.	А	1
2	2. По сфере проявления конфликты бывают: А) конструктивные, деструктивные Б) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические В) слабые, средние, сильные	Б	1
3	3. Под глобальными конфликтами понимают: А) конфликты между регионами Б) конфликты, связанные с природными катастрофами В) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации	В	1

4	4.....-возникающееулюдейстолкновение противоположныхцелей,мотивов,точекзренияинтересовуч астниковвзаимодействия. А)групповойконфликт Б) межличностный конфликтВ)межгрупповойко нфликт	Б	1
5	5.Внутриличностныйконфликт–это..... А) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторонпредставленамалой социальной группой. Б) это состояние, в котором у человека есть противоречивые ивзаимоисключающиемотивы,ценностиицели,скоторымионв данный момент не может справиться, не может выработатьприоритетыповедения. В)возникающееулюдейстолкновениеипротивоположныхцелей, мотивов, точек зрения интересов участниковвзаимодействия.	Б	1
6	6.Политическиеконфликтыпосферераспространенияко нфликтыбывают: А)экономические,социальные,культурныеБ)слабые, средние, сильные В)внутриполитические,внешнеполитические, межгосударственные	В	1
7	7. Состояние внутренней структуры личности,характеризующееся противоборством ее элементов – это.....А)межличностный конфликт Б) внутриличностный конфликтВ)межгрупповойконф ликт	Б	1
8	8.Поспособамразрешенияконфликтыбывают: А)разрушительные,компромиссные,кооперативныеБ)пассивные,активные В)силовые,мирные	А	1
9	9.Назовитеконфликтразногласиймеждуличностьюигру ппой,вызванныйразличиямиинтересов. А) межличностный конфликтБ)внутригрупповойк онфликт В)внутриличностныйконфликт	Б	1
10	10.Термин,которыйхарактеризуетпротивоборство,вкотором участвует часть персонала, рабочих или служащихконкретногокрупногопредприятиялибокконкретного региона.А)локальный конфликт Б)эмоциональныйконфликт В)административныйконфликт	А	2
11	11.Конфликт,вкоторомпринимают участиемногосторон. А)расширенный	В	2

	Б)массштабный В)мультиполярный		
12	12. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов. А)митинг Б)совещание В)заседание	А	2
13	13.Разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим. А)классовые Б)межгосударственные В)межличностные	Б	2
14	14. По силе воздействия конфликты бывают: А)затяжные, постоянные Б)сильные, слабые В)деструктивные, конструктивные	Б	2
15	15. Две основные функции конфликта: А)функция социализации, защитная функция Б)конструктивная функция, деструктивная функция В)регулятивная функция, интегративная функция	Б	2
16	16. Назовите тип конфликта между работниками и работодателем по поводу установления и изменения условий труда. А)противоречие Б)коллективный трудовой спор В)межличностный конфликт	Б	2
17	17. Тип модели поведения личностив конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к ступкам в оценках и суждениях, непоследовательность. А) деструктивная модель поведения Б)продуктивная модель поведения В)конформистская модель поведения	В	2
18	18. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы. А)принятие соглашения Б)разрешение конфликта В)уклонение	Б	2
19	19. Процесс противоборства субъектов права с целью изменения своего статуса и юридического состояния. А)правовой конфликт Б) классовый конфликт В)социальный конфликт	А	2
20	20. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту. А)конфликтноген Б) конфликтная ситуация В)спор	А	2

Тест к дифференцированному зачету по учебной дисциплине «Психология делового общения и конфликтологии»

Времянаподготовкуи выполнение:80мин.

Цель:Обобщитьисистематизироватьзнанияиумениявобластитеоретическихиприкладныхосновпсихологииделовогообщения иконфликтологии.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Деловоеобщение–это: А)формальноеобщение,когдаотсутствуетстремлениепонятьиучитыватьособенностиличность собеседника; Б)когдаоцениваютдругогочеловекакакнужныйилимешающийобъект; В) когда учитывают особенности личности, характера,возраста, но интересы дела более значимы, чем личностныерасхождения.	В	1
2	Конфликт–это: а)борьбамнений; б)спор,дискуссияпоостройпроблеме; в) противоборство на основе столкновения противоположнонаправленных мотивовилисуждений;	В	1
3	Противоборство–это: а)открытоевысказываниенесогласияпокакому-либовопросу; б)столкновениеинтересов; в)нанесениевзаимногоущерба;г) борьбамнений;	В	1
4	3.Необходимыиидостаточнымиусловиямивозникновенияконфликта между субъектами социального взаимодействияявляются: а) наличие у них противоположных суждений или ...мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победунаддругим; б)наличиеунихпротивоположнонаправленныхмотивовилисуждений,атакжесостояниепротивоборствамеждуними; в)наличиеуних противоположныхпозицийиактивныедействияобеихсторонподостижениюсвоихпозиций;	Б	1
5	4.Конфликтнаяситуация –это: а)случайныестолкновенияинтересовсубъектовсоциальноговзаимодействия; б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностьюсубъектов социального взаимодействия, которые создаютпочвудля противоборствамеждуними; в)процесспротивоборствамеждусубъектами социальноговзаимодействия,направленныйнавьяснениеотношений.	Б	1
6	5.Причинаконфликта–это: а) противоположные мотивы субъектов социальноговзаимодействия; б)стечениеобстоятельств,которыепроявляютконфликт; в)явления,события,факты,ситуации,которыепредшествуютконфликту и при определенных условиях деятельностисубъектовсоциальноговзаимодействиявызывают его.	В	1

7	7. Образ конфликтной ситуации – это: а) то, из-за чего возникает конфликт; б) субъективное отражение в сознании субъектов	Б	1
	конфликтного взаимодействия предмета конфликта; в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;		
8	Основная задача делового общения – А) получение достоверной информации; Б) отстаивание своей точки зрения; В) продуктивное сотрудничество.	В	1
9	Что отличает эффективное деловое общение от неэффективного? А) эффективное несет большую смысловую нагрузку; Б) эффективное отличается четко поставленной целью; В) эффективное достигает поставленную цель.	В	1
10	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.	А	1
11	«Золотое правило» этики общения гласит: А) «нетлучшего 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».	Б	1
12	Нормы этикета требуют делать замечания человеку... А) оставшись один на один; Б) желательно при всех; В) не имеет значения.	А	2
13	Общение «по горизонтали» – это: А) общение между руководителем и подчиненным; Б) общение между людьми одного возраста; В) общение между коллегами.	В	2
14	"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.	В	2
15	Если на планерке выяснилось, что план не выполнен, то руководитель следует: А) попросить подчиненных внести свои предложения; Б) поставить их в известность о намеченных мерах по выправлению положения; В) уволить наиболее отстающих.	Б	2

16	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.	А	2
17	Какой науке отводится основополагающая роль в становлении конфликтологии?	А	1
18	8. По способам разрешения конфликты бывают: А) разрушительные, компромиссные, кооперативные Б) пассивные, активные В) силовые, мирные	А	1
19	9. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов. А) межличностный конфликт Б) внутригрупповой конфликт В) внутриличностный конфликт	Б	1
20	10. Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона. А) локальный конфликт Б) эмоциональный конфликт В) административный конфликт	А	2

4 Критерии оценивания по результатам входного, текущего и промежуточного контроля

Пояснительная записка

Оценка умений и знаний студентов по психологии делового общения и конфликтологии происходит в ходе текущего и промежуточного контроля. Предметом оценки являются умения из знания, предусмотренные программой по дисциплине. Текущий контроль проводится преподавателем в процессе проведения теоретических занятий – устный опрос, практическая работа, а также после изучения ключевых тем курса. Промежуточный контроль (промежуточная аттестация) осуществляется в форме дифференцированного зачета.

Формы и методы текущего и промежуточного контроля по учебной дисциплине доводятся до сведения обучающихся не позднее двух месяцев от начала обучения по основной профессиональной образовательной программе.

Обязательные пункты при осуществлении текущего и промежуточного контроля по дисциплине "Психология делового общения и конфликтологии":

2.

Текущий контроль проводится ежеурочной форме: устного ответа, оценки выполнения практического задания, докладов, сообщений, тестовых заданий по изученной теме.

4. Промежуточный контроль (промежуточная аттестация) обучающихся по дисциплине "Психология делового общения и конфликтологии" проводится в форме дифференцированного зачета.

Критерии оценок

При оценивании письменных и устных ответов обучающихся преподаватель придерживается следующих критериев.

- **Оценка "5"** - ответы на вопросы даны в полном объеме, все задания выполнены верно.
- **Оценка "4"** - ответы на вопросы даны в полном объеме, все задания выполнены

верно, но допущены неточности или несущественные ошибки при оформлении документов.

- **Оценка "3"** -

ответы на вопросы даны, все задания выполнены, но допущены существенные ошибки и неточности.

- **Оценка "2"** - ответы на вопросы не даны, задания не выполнены.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля

и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица 3).