

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»
СРЕДНЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

специальности **08.02.01** Строительство и эксплуатация зданий и сооружений

г. Черкесск, 2024г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) СОО в пределах образовательной программы СПО по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений, направление подготовки – 08.00.00 Техника и технологии строительства

Организация – разработчики:

СПК ФГБОУ ВО «Северо-Кавказская государственная академия»

Разработчик:

Черкашина Е.Л. –преподаватель СПК ФГБОУ ВО «СевКавГА»

Одобрена на заседании цикловой комиссии «Социально-правовые дисциплины»

от « 6 » 02 2024 г. протокол № 6

Руководитель образовательной программы  Ф.И. Шумахова

Рекомендована методическим советом колледжа

от « 8 » 02 2024 г. протокол № 3

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 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОГСЭ.05 «Психология общения» является обязательной частью цикла общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений. Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии следующих общих компетенций:

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 правовой и 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 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01 - ОК 07. ОК 09	<ul style="list-style-type: none">- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	<ul style="list-style-type: none">- цели, функции, виды и уровни общения;- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;- механизмы взаимопонимания в общении;- вербальные и невербальные средства общения.– взаимосвязь общения и деятельности– роли и ролевые ожидания в общении– виды социальных взаимодействий– этические принципы общения– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы	44
Самостоятельная работа	2
Консультации	-
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	40
в том числе:	
лекции, уроки	22
практические занятия	18
лабораторные занятия	-
Промежуточная аттестация (ДЗ)	2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. Теоретические основы изучения общения в психологии		12	
Тема 1.1. Методологические и логические основы психологии общения	Содержание учебного материала	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09
	1. Предмет и задачи психологии общения как отрасли психологической науки.		
	2. Социология коммуникации и психология общения.		
	3. Речь как важнейшее средство общения.		
	4. Виды речи. Психофизиологические основы речи.		
	Практическое занятие №1: Общение – основа жизни человека	2	
Самостоятельная работа обучающихся	-		
Тема 1. 2. Психологическая структура и функции общения	Содержание учебного материала	4	ОК 01 - ОК 07. ОК 09
	1. Этика общечеловеческая и этика профессиональная		
	2. Формирование профессиональной этики. Принципы этики деловых отношений.		
	3. Функции вербального общения.		
	4. Определение и структура общения		
	5. Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений.		
	6. Проблема социальной перцепции и взаимопонимания.		
	7. Психологическая структура восприятия человека человеком: восприятие его внешних признаков, соотнесение их с личностными характеристиками индивида и интерпретация на этой основе их поступков.		
	8. Идентификация и эмпатия. Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этностереотипы, способы их нейтрализации		

	Практическое занятие №2 Нейтрализация стереотипов общения	2	
	Практическая занятие №3 Тренинг по отработке командной работы	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Раздел 2. Психологические особенности делового общения		14	
Тема 2.1. Культура поведения и этика делового общения	Содержание учебного материала	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09
	1. Культура поведения как форма общения людей. Место этики в деловом общении.		
	2. Единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти нравственную линию поведения в нестандартной, экстремальной ситуации.		
	3. Современные взгляды на место этики в деловом общении		
	4. Общеэтические принципы и характер делового общения.		
	Практическая занятие №4 Исследование нравственной культуры личности	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 2.2. Речевой этикет или этика делового красноречия.	Содержание учебного материала	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09
	1 Речевой этикет - правило речевого поведения в обществе. Деловая риторика и ее значимость для эффективности деловых отношений.		
	2. Национальные, исторические и др. корни делового красноречия.		
	3. Виды речевого воздействия и специфические требования этики, предъявляемые к каждому виду (выступлению на общем собрании, совещании, участию в деловой беседе и пр.).		
	4. Стиль делового речевого воздействия и этикет. Compliments. Эпидейктическая речь.		
	Практическое занятие №5 Составление плана публичного выступления	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 2.3. Психологические особенности делового телефонного разговора и письменного делового общения	Содержание учебного материала	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09
	1.Практические рекомендации и нормы делового этикета в отношении телефонного разговора.		
	2. Схема наиболее рациональной композиции делового разговора. Что можно и нужно и что нельзя говорить по телефону.		
	3.Методы достижения результативности телефонного делового разговора в рамках этикета.		
	Практическое занятие №6: Деловая игра «Этикет телефонного	2	

	разговора»		
	Практическое занятие №7: Составление текста делового письма	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Раздел 3. Коммуникации в процессе организации совместных действий.		12	
Тема 3.1. Социально-психологическая характеристика конфликтов	Содержание учебного материала	4	ОК 01 - ОК 07. ОК 09
	1. Типология конфликтов.		
	2. Управление конфликтной ситуацией.		
	3. Стратегии и алгоритм разрешения конфликтов.		
	4. Психологическая коррекция конфликтного общения		
	Практическое занятие №8 Определение уровня конфликтности личности	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 3.2. Психологическая характеристика невербального общения	Содержание учебного материала	4	ОК 01 - ОК 07. ОК 09
	Разделы психологии, изучающие невербальные средства общения. Кинесика. Экстралингвистика и паралингвистика. Такесика. Проксемика. Значение взгляда в общении. Мимика как средство общения. Пантомимика. Виды жестов и поз.		
	Практическая работа 9. Распознавание эмоций и интерпретация жестов	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Раздел 4. Верификация ложной информации в процессе общения		2	
Тема 4.1. Определение и психологическая структура лжи	Содержание учебного материала	1	ОК 01 - ОК 07. ОК 09
	1. Определение и основные формы лжи: умолчание (тайна) и искажение (ложь).		
	2. Причины негативного искажения информации. Признаки обмана в общении		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 4.2. Верификация ложной информации	Содержание учебного материала	1	ОК 01 - ОК 07. ОК 09
	Верификация ложной информации по словам; верификация ложной информации по голосу; верификация ложной информации по пластике; верификация ложной информации по мимике		
	Практические работы и лабораторные работы	-	

	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Консультации		-	
Промежуточная аттестация		2	
Всего:		44	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

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

Кабинет социально-экономических дисциплин.

Рабочие места преподавателя и обучающихся: доска меловая – 1 шт., стол ученический – 14 шт., стул ученический – 28 шт., стол – 1 шт., стул – 1 шт., жалюзи вертикальные - 3 шт.

Комплект учебно-методической документации, нормативно-справочная литература, плакаты, карты

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование (ноутбук, экран на штативе, проектор)

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

1.	Панфилова, А.П. Психология общения [Текст]: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / А.П.Панфилова.- М.: Академия, 2016.- 368с
2.	Жарова М.Н. Психология общения [Электронный ресурс]: учеб. для студ. учреждений сред.проф. образования / М.Н.Жарова. — 2-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2017. — 256 с. - Режим доступа: http://www.academia-moscow.ru/elibrary
3.	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, 2022. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489869

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>ОК 01 - ОК 07. ОК 09. Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> – цели, функции, виды и уровни общения; – техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; – механизмы взаимопонимания в общении; – вербальные и невербальные средства общения. – взаимосвязь общения и деятельности – роли и ролевые ожидания в общении – виды социальных взаимодействий – этические принципы общения – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. 	<p>Оценка «отлично» - обучающийся показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы, показывает высокий уровень теоретических знаний. Практическую часть выполняет на 100%.</p> <p>Оценка «хорошо» - обучающийся показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы. В тоже время при ответе допускает несущественные погрешности. Практическую часть выполняет на 90%-80%.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» - обучающийся показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы. Практическую часть выполняет на 70%-60%.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» - обучающийся показывает недостаточные знания программного материала, не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускается грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на поставленный вопрос или затрудняется с ответом. Практическую часть выполняет на менее 50%.</p>	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - индивидуальные опрос, - тестирования <p>Итоговый контроль в форме ДЗ</p> <p>Оценка результативности и работы обучающегося при выполнении заданий на учебных занятиях</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения 		

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СЕВЕРО-КАВКАЗСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ
СРЕДНЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

Фонд оценочных средств

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
образовательной программы

по учебной дисциплине «Психология общения»

для специальности
08.02.01 Строительство
и эксплуатация зданий и сооружений
форма проведения оценочной процедуры
Дифференцированный зачет

г. Черкесск, 2024 год

I. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся СПК ФГБОУ ВО «СевКавГА», освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ 05 «Психология общения».

ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроль и промежуточной аттестации в форме ДЗ

ФОС разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности СПО 08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений и рабочей программой учебной дисциплины **ОГСЭ 05 «Психология общения»**

II. Результаты освоения дисциплины, подлежащей проверки.

Предмет(ы) оценивания	Объект(ы) оценивания	Показатели оценки
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - цели, функции, виды и уровни общения; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - механизмы взаимопонимания в общении; - вербальные и невербальные средства общения. - взаимосвязь общения и деятельности - роли и ролевые ожидания в общении - виды социальных взаимодействий - этические принципы общения - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. 	<ul style="list-style-type: none"> – 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. – применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; 	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> – индивидуальный опрос, - тестирования <p>Итоговый контроль в форме ДЗ</p> <p>Оценка результативности работы обучающегося при выполнении заданий на учебных занятиях</p>

<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;</p> <p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;</p> <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;</p> <p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;</p>		
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;</p> <p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>		
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

1. Индивидуальный опрос (ОК 01 - ОК 07, ОК 09)

- 1.Обозначить роль общения в системе межличностных и общественных отношений.
- 2.Сравнить этику общечеловеческую и этику профессиональную.
- 3.Перечислить принципы этики деловых отношений.
- 4.Дать определение и структуру общения.
- 5.Охарактеризовать деловые и личные взаимоотношения.
- 6.Обозначить проблему социальной перцепции и взаимопонимания.
- 7.Рассмотреть психологическую структуру восприятия человека человеком.
- 8.Дать понятие идентификации и эмпатии.
- 9.Раскрыть социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны; стереотипы.
- 10.Дать характеристику стереотипов.
- 11.Перечислить способы нейтрализации стереотипов общения.
- 12.Культура поведения как форма общения людей.
- 13.Перечислить общеэтические принципы и характер делового общения.
- 14.Дать понятие речевого этикета.
- 15.Перечислить и сравнить виды речевого воздействия.
- 16.Сравнить комплементы и лесть.
- 17.Дать практические рекомендации и нормы делового этикета в отношении телефонного разговора.
- 18.Раскрыть типологию конфликтов.
- 19.Перечислить правила управления конфликтной ситуацией.
- 20.Охарактеризовать стратегии и алгоритм разрешения конфликтов.
- 21.Дать характеристику психологической коррекции конфликтного общения.
- 22.Обозначить роль Невербальных средств общения.
- 23.Дать определение и перечислить основные формы лжи.
- 24.Перечислить причины негативного искажения информации.
- 25.Перечислить основные критерии верификации ложной информации.

2. Тестирование

№ п/п	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция							
1		Вам предстоит беседа с клиентом. Какой вид делового общения вы выберете?	ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.							
2		Как называется форма организации профессионального взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей								
3		Какой тип взаимодействия в профессиональной деятельности предполагает затруднения и препятствия в достижении целей _____								
4		Как называется способ эффективного начала деловой беседы, который позволяет установить тесный контакт с собеседником. Достаточно сказать несколько теплых искренних слов – и вы этого легко добьетесь _____								
5		Как называются ситуативные действия и приемы, снижающие душевное напряжение, защищающие от душевной боли или других неприятных переживаний как в профессиональной деятельности, так и в личной жизни _____								
6		К видам слушания не относится: 1. Нереклексивное 2. Реклексивное 3. Эмпатическое 4. Непродуктивное								
7		Механизмом воздействия на партнера по общению при гуманистическом подходе не является: 1. Заражение. 2. Внушение. 3. Убеждение. 4. Принуждение.								
8		Общение людей, исходящее из их социальной роли это 1. открытое общение 2. ролевое общение 3. личностное общение								
9		Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу: 1. компромисса 2. соперничества 3. сотрудничества 4. уклонения								
10		Сопоставить способы эффективного начала деловой беседы с их характеристиками:								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>№п/п</th> <th>Способы эффективного начала</th> <th>№п/п</th> <th>Характеристики</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	№п/п	Способы эффективного начала	№п/п	Характеристики				
№п/п	Способы эффективного начала	№п/п	Характеристики							

		деловой беседы			
		1.	Метод снятия напряжения	а)б	позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы
		2.	Метод «зацепки»	б)	означает непосредственный переход к делу, без какого бы то ни было вступления
		3.	Метод прямого подхода	в)	позволяет установить тесный контакт с собеседником
1		Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это _____ общение			ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретац ии информации и информацио нные технологии для выполнения задач профессиона льной деятельности ;
2		Какой психологический механизм восприятия используется, когда мы предлагаем собеседнику встать на наше место?			
3		Определенные правила поведения людей в области деловых взаимодействий это _____			
4		Проявление грубости, высокомерия, неуважительное отношение к подчиненным, ущемление их прав деловую этику _____			
5		форма общения, при которой воздействие на партнера по общению осуществляется скрытно для достижения своих намерений это _____			
6		В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание: 1.у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать; 2.подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя; 3.коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей профессиональной переподготовки и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.			
7		Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению: 1.в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями; 2.в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему; 3.партнер слышит только то, что хочет услышать; 4.в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;			
8		Речь в деловом общении направлена на: 1. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.			

		<p>2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.</p> <p>3. Привлечение внимания.</p> <p>4. Информирование собеседника</p>																				
9		<p>Преодолеть коммуникативные барьеры не позволит следующее правило:</p> <p>1. Обратной связи</p> <p>2. Места и времени</p> <p>3. Конкретности</p> <p>4. Невнимания к невербальным сигналам</p>																				
10		<p>Преимущества стереотипов:</p> <p>1. экономия психических ресурсов</p> <p>2. уменьшение уровня врожденной тревожности</p> <p>3. мешают полноценной жизни ограничивая мыслительную деятельность, не выпуская сознание за пределы шаблонного мировоззрения</p>																				
1.		Как называется устоявшееся представление, о чем угодно, шаблонное восприятие реальности, которые становясь автоматическими суждениями ведут к автоматическим действиям _____	<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;</p>																			
2.		Игнорирование своего эмоционального состояния и эмоционального состояния партнера по общению приводит к _____																				
3.		Умение сосредоточиться на речи собеседника, наблюдательность и одобрение его высказываний это приемы _____ слушания																				
4.		Какой вид слушания позволяет устранить преграды, искажения информации, продемонстрировать сопереживание, сочувствие, желание помочь, вселить уверенность в том, что передаваемая собеседником информация правильно понята _____																				
5		При каком слушании не дают советов, не стремятся оценить собеседника, не морализуют, не критикуют и не поучают.																				
6		<p>Сопоставить типы темперамента с их характеристиками:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>№п/п</th> <th>Тип темперамента</th> <th>№п/п</th> <th>Характеристики</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Флегматик</td> <td>а)</td> <td>Замкнутый, Ранимый, Сдержанный, Задумчивый, Грустный</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Сангвиник</td> <td>б)</td> <td>Очень энергичный, Вспыльчивый, Эмоциональный, Напористый Чувствительный</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Холерик</td> <td>в)</td> <td>Работоспособный, Малоэмоциональный Надежный, Спокойный, Серьезный</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Меланхолик</td> <td>г)</td> <td>Активный, Энергичный Жизнерадостный,</td> </tr> </tbody> </table>		№п/п	Тип темперамента	№п/п	Характеристики	1.	Флегматик	а)	Замкнутый, Ранимый, Сдержанный, Задумчивый, Грустный	2.	Сангвиник	б)	Очень энергичный, Вспыльчивый, Эмоциональный, Напористый Чувствительный	3.	Холерик	в)	Работоспособный, Малоэмоциональный Надежный, Спокойный, Серьезный	4.	Меланхолик	г)
№п/п	Тип темперамента	№п/п	Характеристики																			
1.	Флегматик	а)	Замкнутый, Ранимый, Сдержанный, Задумчивый, Грустный																			
2.	Сангвиник	б)	Очень энергичный, Вспыльчивый, Эмоциональный, Напористый Чувствительный																			
3.	Холерик	в)	Работоспособный, Малоэмоциональный Надежный, Спокойный, Серьезный																			
4.	Меланхолик	г)	Активный, Энергичный Жизнерадостный,																			

				Легкомысленный Беззаботный	
7		Сопоставить с точки зрения Трансактного анализа позиции в общении с их характеристиками:			
		№п/п	Позиции в общении	№п/п	Характеристики
		1.	Дитя	а)	все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает; общение, с одной стороны, обвиняющее, авторитарное, указывающее, как правильно, с другой, доброе, ободряющее, советующее, помогающее, сверхзаботливое
		2.	Взрослый	б)	эмоциональный, импульсивный и нелогичный, выступает то в роли приспособленца, то бунтаря, свойственно также нейтральное поведение, любознателен, боязлив, жалуется, капризничает, нетерпелив, непослушен, излучает избыток энергии
		3.	Родитель	в)	трезво, реально анализирует, не поддается эмоциям, логически мыслит, решает вопросы по деловому, прислушиваясь к собеседнику, понимая друг друга по глазам, задает открытые вопросы, предлагает альтернативы
8		Сопоставить способы манипулирования с их характеристиками:			
		№п/п	Способ	№п/п	Характеристики

			манипулирования				
		1.	Навязывание роли	а)	Манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой		
		2.	Вас делают другом	б)	Угадав желания человека, манипулятор начинает навязывать роль Незаменимого Работника, Бескорыстной Сотрудницы, Всеми Обожаемого, Неотразимой и т.п.		
		3.	«Дружим против общего врага»	в)	Манипулятор не высказывает прямо свою бестактную просьбу, а ходит вокруг да около		
		4.	Туманные намеки	г)	Манипулятор доверительно сообщает о том, как плохо высказался о вас руководитель или коллега		
		5.	Берет измором	д)	Манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую вы не можете или не хотите		
9		Сопоставить варианты одежды для следующих деловых целей:					
		№п/п	Цель общения	№п/п	Вариант одежды		
		1.	Самопрезентация или участие в деловом совещании	а)	для женщин подойдет нарядный костюм, который может представлять собой различные комбинации. Классической комбинацией считается украшения, их не должно быть		

					<p>много. Желательна модная изысканная вечерняя сумочка: она может быть не только черной.</p> <p>Для мужчин подойдет строгий классический костюм. Этот предмет гардероба должен соответствовать сезону.</p>	
		2.	вечерний ужин с деловыми партнерами	б)	<p>Костюм – это идеальный вариант для бизнес-общения, необязательно, чтобы он был черным. Подойдет синий или серый различных оттенков, коричневый, бежевый. Возможен рисунок, но малозаметный. Для женщины, можно использовать вариант однотонного делового по фасону платья.</p>	
		3.		в)	<p>трезво, реально анализирует, не поддается эмоциям, логически мыслит, решает вопросы по деловому, прислушиваясь к собеседнику, понимая друг друга по глазам, задает открытые вопросы, предлагает альтернативы</p>	
10		<p>Какие жесты свидетельствуют об искренности и желании говорить откровенно:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. жесты подозрительности и скрытности 2. жесты открытости 3. жесты и позы защиты 4. жесты размышления и оценки 				
1		<p>Многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя восприятие и понимание другого</p>			ОК 04. Эффективно взаимодейст	

		человека, обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия называется _____	воватать и работать в коллективе и команде;.																												
2		Как называется процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающий достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели _____																													
3		Как называется принцип эффективности деловой беседы, заключающийся в установлении границы между собеседником и предметом разговора? _____																													
4		Какой вред от конфликта приводит к понижению настроения, сосредоточению на отрицательных эмоциях, подавленности, агрессивности и чрезмерной раздражительности? _____																													
5		Как называются факторы, служащие причиной неэффективного взаимодействия, конфликтов или способствующие им?																													
6		Мысленный процесс уподобления себя партнеру по общению с целью познать и понять его мысли и представления это: 1. эмпатия 2. рефлексия 3. идентификация																													
7		В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это: 1. презрение 2. интерес к собеседнику и его признание 3. проявление подчеркнутого неуважения																													
8		Сопоставить виды делового общения с его характеристикой:																													
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>№п/п</th> <th>Виды делового общения</th> <th>№п/п</th> <th>Характеристики</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>горизонтальное</td> <td>а)б</td> <td>между деловыми партнерами существуют отношения иерархии</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>конструктивное</td> <td>б)</td> <td>деловые партнеры обладают равным статусом</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>вертикальное</td> <td>в)</td> <td>укрепляет и развивает деловые отношения</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>опосредованное</td> <td>г)</td> <td>«лицом к лицу»</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>непосредственное</td> <td>д)</td> <td>посредством деловых писем, письменных приказов, распоряжений, отчетов и т.д.</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>деструктивное</td> <td>е)</td> <td>разрушает отношения партнерства</td> </tr> </tbody> </table>	№п/п	Виды делового общения	№п/п	Характеристики	1.	горизонтальное	а)б	между деловыми партнерами существуют отношения иерархии	2.	конструктивное	б)	деловые партнеры обладают равным статусом	3.	вертикальное	в)	укрепляет и развивает деловые отношения	4.	опосредованное	г)	«лицом к лицу»	5.	непосредственное	д)	посредством деловых писем, письменных приказов, распоряжений, отчетов и т.д.	6.	деструктивное	е)	разрушает отношения партнерства	
№п/п	Виды делового общения	№п/п	Характеристики																												
1.	горизонтальное	а)б	между деловыми партнерами существуют отношения иерархии																												
2.	конструктивное	б)	деловые партнеры обладают равным статусом																												
3.	вертикальное	в)	укрепляет и развивает деловые отношения																												
4.	опосредованное	г)	«лицом к лицу»																												
5.	непосредственное	д)	посредством деловых писем, письменных приказов, распоряжений, отчетов и т.д.																												
6.	деструктивное	е)	разрушает отношения партнерства																												

9	Сопоставить стороны общения с соответствующим определением:				
	№п/п	Сторона общения	№п/п		Определение
	1.	Перцептивная	а)		взаимодействие партнеров при организации и выполнении совместной деятельности
	2.	Коммуникативная	б)		установление определенных взаимоотношений на основе процесса восприятия собеседника
	3.	Интерактивная	в)	обмен информацией	
10	Расставить этапы протекания конфликта в правильной последовательности: 1.завершение конфликта, 2.послеконфликтный период, 3.предконфликтная ситуация, 4.инцидент, 5.эскалация конфликта.				
1	Стиль общения, обусловленный практическими требованиями жизни и профессиональной деятельности, обслуживающий сферу правовых, управленческих, социальных отношений и реализующийся как в письменной, так и в устной форме называется _____			ОК 05. Осуществляют устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	
2	Не словесное, внеречевое общение, передача информации и влияние друг на друга через интонации, выражение лица, позу, жесты, изменение мизансцены общения это _____				
3	Обратная связь способствует коммуникации или препятствует ей _____				
4	Сдержанность в словах и манерах, исключение нелепых вопросов, чрезмерной настойчивости и т.п. это _____				
5	Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это _____				
6	Как представиться в телефонном разговоре: 1. добрый день, Маслова Анна Ивановна – секретарь генерального директора фирмы «Вега» 2. здравствуйте, я из фирмы «Вега» 3. Вас беспокоят из фирмы «Вега»				
7	Как называется группа вопросов, на которые ожидается				

		однозначный ответ «да» или «нет»? 1.переломные вопросы 2.закрытые вопросы 3.открытые вопросы 4.риторические вопросы																					
8		В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование: 1.в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора; 2.в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера; 3. в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.																					
9		Сопоставить понятия приемов рефлексивного слушания их характеристикам:																					
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>№п/п</th> <th>Прием рефлексивного слушания</th> <th>№п/п</th> <th>Характеристики</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>выяснение</td> <td>а)б</td> <td>Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>отражение чувств</td> <td>б)</td> <td>Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>перефразирование</td> <td>в)</td> <td>Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>резюмирование</td> <td>г)</td> <td>Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции)</td> </tr> </tbody> </table>	№п/п	Прием рефлексивного слушания	№п/п	Характеристики	1.	выяснение	а)б	Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника	2.	отражение чувств	б)	Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями	3.	перефразирование	в)	Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания	4.	резюмирование	г)	Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции)	
№п/п	Прием рефлексивного слушания	№п/п	Характеристики																				
1.	выяснение	а)б	Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника																				
2.	отражение чувств	б)	Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями																				
3.	перефразирование	в)	Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания																				
4.	резюмирование	г)	Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции)																				
10		Сопоставить тип делового письма с его содержанием:																					
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>№п/п</th> <th>Тип делового письма</th> <th>№п/п</th> <th>Содержание письма</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Письмо-уведомление</td> <td>а)б</td> <td>Уважаемый Валерий Александрович, Напоминаю, что 25.01.2022 г. пройдет семинар по теме «Развитие профессиональной деятельности».</td> </tr> </tbody> </table>	№п/п	Тип делового письма	№п/п	Содержание письма	1.	Письмо-уведомление	а)б	Уважаемый Валерий Александрович, Напоминаю, что 25.01.2022 г. пройдет семинар по теме «Развитие профессиональной деятельности».													
№п/п	Тип делового письма	№п/п	Содержание письма																				
1.	Письмо-уведомление	а)б	Уважаемый Валерий Александрович, Напоминаю, что 25.01.2022 г. пройдет семинар по теме «Развитие профессиональной деятельности».																				

				<p>Чтобы подтвердить участие, не забудьте зарегистрироваться по ссылке.</p> <p>С уважением, Калмык Наталья.</p>	
		2.	Письмо-напоминание	б)	<p>Уважаемый Валерий Александрович,</p> <p>ОАО «НаоСтрой» информирует Вас о повышении цен на наш ассортимент на 5% в связи с подорожанием сырьевой продукции.</p> <p>Подробно ознакомиться с изменениями вы можете в приложенном прайсе. Если есть вопросы — звоните по телефону +7 931 401 85 41 или пишите нам на email nafgtroi@gmail.com.</p> <p>С уважением, Калмык Наталья.</p>
		3.	Письмо-подтверждение	в)	<p>Уважаемый Валерий Александрович,</p> <p>Получили ваше коммерческое предложение.</p> <p>О принятом решении сообщим до 01.01.2022 г.</p> <p>С уважением, Калмык Н.А.</p>
		Система этических норм, ценностей, которые признаны и приняты людьми это _____.			ОК.06
		наиважнейшим способом регулирования человеческого			Проявлять гражданско-

1.		поведения и отношений.	патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации международных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;
2		Как называется стандарт устанавливающий единую систему запретов, ограничений и дозволений, обеспечивающих предупреждение коррупции в соответствующей области деятельности _____	
3		Как называется способность выразить свои мысли без оценок, не приписывая личной точки зрения к поведению другого человека, умение слушать и слышать, смотреть и видеть, управлять своими эмоциями и работать со своей реакцией на сказанное или увиденное _____	
4		Факторы, служащие причиной неэффективного взаимодействия, конфликтов или способствующие им это _____	
5		Выбрать верное утверждения из перечисленных: 1.коррупция существует как в государственном, так и частном секторе экономики; 2.коррупционная выгода всегда имеет денежную форму; 3.выявление коррупционных преступлений и уголовное преследование виновных лиц является основным способом профилактики коррупции; 4.коррупция свойственна только исполнительной ветви государственной власти.	
6		К специальным мерам противодействия коррупции относится: 1.применение к государственным гражданским служащим мер дисциплинарной ответственности за нарушение служебного распорядка государственного органа; 2.регулярная оценка результативности деятельности государственных гражданских служащих; 3.установление для государственных гражданских	

		служащих запрета заниматься предпринимательской деятельностью.																						
7		Какая из перечисленных ниже мер является профилактикой коррупции? 1.координации деятельности в области противодействия коррупции; 2.формирование в обществе нетерпимости к коррупционному поведению; 3.создание нормативной правовой базы противодействия коррупции; 4.определение основных направлений государственной политики в области противодействия коррупции.																						
8		К числу основных принципов противодействия коррупции в Российской Федерации НЕ относится принцип: 1.Приоритетного применения мер по предупреждению коррупции; 2.Сотрудничества государства с институтами гражданского общества, международными организациями и физическими лицами; 3.Неотвратимости ответственности за совершение коррупционных правонарушений; 4.Конфиденциальности при решении вопроса о привлечении к ответственности за совершение коррупционных правонарушений.																						
9		Чего нельзя допускать в условиях конфликта: 1. преувеличивать свои заслуги; 2. обрушивать на партнера множество претензий; 3. видеть все только со своей позиции; 4. все вышеперечисленное																						
		Сопоставить основные этические принципы взаимоотношений с их характеристиками																						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>№п/п</th> <th>Этические принципы</th> <th>№п/п</th> <th>Характеристики</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Чувство такта</td> <td>а)</td> <td>сдержанность в словах и манерах, исключение нелепых вопросов, чрезмерной настойчивости и т.п.</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Корректность</td> <td>б)</td> <td>внимательное отношение к личности собеседника, умение корректно обойти по возможности вопросы, которые могут вызвать неловкость у окружающих.</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Вежливость</td> <td>в)</td> <td>готовность оказать услугу тому, кто в этом нуждается.</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Любезность</td> <td>г)</td> <td>внешнее проявление</td> </tr> </tbody> </table>	№п/п	Этические принципы	№п/п	Характеристики	1.	Чувство такта	а)	сдержанность в словах и манерах, исключение нелепых вопросов, чрезмерной настойчивости и т.п.	2.	Корректность	б)	внимательное отношение к личности собеседника, умение корректно обойти по возможности вопросы, которые могут вызвать неловкость у окружающих.	3.	Вежливость	в)	готовность оказать услугу тому, кто в этом нуждается.	4.	Любезность	г)	внешнее проявление		
№п/п	Этические принципы	№п/п	Характеристики																					
1.	Чувство такта	а)	сдержанность в словах и манерах, исключение нелепых вопросов, чрезмерной настойчивости и т.п.																					
2.	Корректность	б)	внимательное отношение к личности собеседника, умение корректно обойти по возможности вопросы, которые могут вызвать неловкость у окружающих.																					
3.	Вежливость	в)	готовность оказать услугу тому, кто в этом нуждается.																					
4.	Любезность	г)	внешнее проявление																					

					доброжелательности, обращение по имени и отчеству, душевное расположение.		
		5.	Точность	д)	своевременность выполнения обещанного или порученного дела		
1		Ценности организации, ориентирующие людей на образцы поведения, способствующими достижению организационных целей называются _____				ОК 11. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	
2		Ценности организации отрицательно влияющими на организационную эффективность и репутацию предприятия называются _____					
3		Как называется образ, который человек представляет миру _____					
4		Расставить в соответствии с этапами проведения деловой беседы: 1. аргументирование выдвигаемых положений 2. подготовительные мероприятия, 3. начало беседы, 4. информирование присутствующих, 5. завершение беседы, 6. анализ результатов деловой беседы.					
5		Выбрать пример правильного начала беседы: 1.Извините, если я помешал... 2.Я бы хотел еще раз услышать... 3.Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать... 4.Есть разговор. Давайте согласуем время и место встречи...					
6		Сопоставить приоритетные качества человека, составляющие основу его имиджа:					
		№п/п	Качества	№п/п	Характеристики		
		1.	Набор природных дарований (аттракция)	а)б	Нравственные ценности, психическое здоровье, способность к межличностному общению		
		2.	Качества, являющиеся следствием воспитания и образования	б)	Компетентность, настойчивость, воля к победе		
		3.	Качества, связанные с жизненным и профессиональ	в)	Коммуникабельность, эмпатичность, рефлексивность, красноречивость		

		ным опытом				
7		Сопоставьте характеристики разных типов имиджа				
		№п/п	Тип имиджа	№п/п	Характеристики	
		1.	Социальный имидж	а)б	Совокупность представлений о том, как должен выглядеть и вести себя человек определенного определенной профессии	
		2.	Профессиональный имидж	б)	Совокупность представлений о том, как должен выглядеть и вести себя человек социального статуса	
3.	Индивидуальный имидж	в)	Совокупность требований, которые предъявляются деловому человеку, соотносенных с его индивидуальными особенностями и деловыми качествами			
8		Сопоставить стиль поведения в конфликте с соответствующим девизом:				
		№п/п	Стиль поведения в конфликте	№п/п	Девиз	
		1.	Конкуренция	а)	«Чтобы выиграл я, ты тоже должен выиграть».	
		2.	Компромисс	б)	«Мне все равно, выиграешь ты или проиграешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю».	
		3.	Избегание	в)	«Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».	
		4.	Приспособление	г)	«Чтобы я победил, ты должен проиграть».	
		5.	Сотрудничество	д)	«Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».	
9		Обозначьте, что относится к позитивным ценностям				

		<p>организации:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Начальству доверять нельзя, доверять можно только себе и некоторым друзьям. 2. Клиенты – случайные люди, они доставляют только неудобства и мешают нашей работе. 3. Хорошо работать – это в жизни не самое главное, поэтому не высывайся. 4. Успех организации - это и мой успех. 																					
10		<p>Сопоставить принципы соблюдения эффективной субординации с их характеристиками</p> <table border="1" data-bbox="391 495 1256 2096"> <thead> <tr> <th data-bbox="391 495 523 622">№п/п</th> <th data-bbox="523 495 780 622">Принципы эффективной субординации</th> <th data-bbox="780 495 896 622">№п/п</th> <th data-bbox="896 495 1256 622">Характеристики</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="391 622 523 1086">1.</td> <td data-bbox="523 622 780 1086">уважительность, тактичность</td> <td data-bbox="780 622 896 1086">а)</td> <td data-bbox="896 622 1256 1086">распоряжение даётся строго вниз на одну ступень, по такой же схеме поднимаются и запросы к начальству, пропускать уровни иерархичности нежелательно, поскольку снижается эффективность управления</td> </tr> <tr> <td data-bbox="391 1086 523 1469">2.</td> <td data-bbox="523 1086 780 1469">иерархичность</td> <td data-bbox="780 1086 896 1469">б)</td> <td data-bbox="896 1086 1256 1469">создаёт психологический комфорт в общении и в то же время не допускает панибратства; проиграешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю</td> </tr> <tr> <td data-bbox="391 1469 523 1892">3.</td> <td data-bbox="523 1469 780 1892">принцип эмоциональной нейтральности</td> <td data-bbox="780 1469 896 1892">в)</td> <td data-bbox="896 1469 1256 1892">руководителю важно быть доступным для подчинённых, однако этот доступ должен быть ограничен (например, строгими временными рамками – часами приёма, наличием секретаря или иным способом);</td> </tr> <tr> <td data-bbox="391 1892 523 2096">4.</td> <td data-bbox="523 1892 780 2096">принцип ограниченной доступности</td> <td data-bbox="780 1892 896 2096">г)</td> <td data-bbox="896 1892 1256 2096">касается ровного и одинакового отношения ко всем подчинённым и начальникам без</td> </tr> </tbody> </table>	№п/п	Принципы эффективной субординации	№п/п	Характеристики	1.	уважительность, тактичность	а)	распоряжение даётся строго вниз на одну ступень, по такой же схеме поднимаются и запросы к начальству, пропускать уровни иерархичности нежелательно, поскольку снижается эффективность управления	2.	иерархичность	б)	создаёт психологический комфорт в общении и в то же время не допускает панибратства; проиграешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю	3.	принцип эмоциональной нейтральности	в)	руководителю важно быть доступным для подчинённых, однако этот доступ должен быть ограничен (например, строгими временными рамками – часами приёма, наличием секретаря или иным способом);	4.	принцип ограниченной доступности	г)	касается ровного и одинакового отношения ко всем подчинённым и начальникам без	
№п/п	Принципы эффективной субординации	№п/п	Характеристики																				
1.	уважительность, тактичность	а)	распоряжение даётся строго вниз на одну ступень, по такой же схеме поднимаются и запросы к начальству, пропускать уровни иерархичности нежелательно, поскольку снижается эффективность управления																				
2.	иерархичность	б)	создаёт психологический комфорт в общении и в то же время не допускает панибратства; проиграешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю																				
3.	принцип эмоциональной нейтральности	в)	руководителю важно быть доступным для подчинённых, однако этот доступ должен быть ограничен (например, строгими временными рамками – часами приёма, наличием секретаря или иным способом);																				
4.	принцип ограниченной доступности	г)	касается ровного и одинакового отношения ко всем подчинённым и начальникам без																				

					оглядки на пол, возраст, уровень подчинения или главенства, значимость или роль в коллективе		
--	--	--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

3. Выполнить в ЭБС Юрайт и поделиться с преподавателем результатом **тестовых заданий** к главам учебника Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования (ОК 09)

4. Экспертное наблюдение за ходом выполнения групповых и индивидуальных заданий (ОК 01-ОК07, ОК 09)

Самодиагностика с использованием психологических тестов:

- Тест на оценку уровня общительности.
- Тест на оценку самоконтроля в общении.
- Тест по выявлению организаторских способностей.
- Тест на выявление стиля делового общения.
- Тест на определение хороший ли Вы слушатель.
- Тест на выявление эмпатических способностей.
- Тест на определение направленности личности в общении.
- Тест на определение позиции в общении
- Тест на определение Конфликтная ли Вы личность.
- Тест на определение Стратегии поведения в конфликтах.

Решение задач по транзактному анализу в общении, анализу поведения в конфликтной ситуации.

Ролевые игры, направленные на получение навыков корректного ведения диспута, на развитие навыков публичного выступления, на умение аргументировать и убеждать.

Разработка этических норм своей профессиональной деятельности

Задания практических работ содержатся в Практикуме по выполнению практических работ для обучающихся 2 курса специальности 08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений (ОК 01-ОК07, ОК 09)

Вопросы к дифференцированному зачету:

- 1.Общение в системе межличностных и общественных отношений.
- 2.Этика общечеловеческая и этика профессиональная.
- 3.Принципы этики деловых отношений.
- 4.Определение и структура общения.
- 5.Характеристика деловых и личных взаимоотношений.
- 6.Проблема социальной перцепции и взаимопонимания.
- 7.Психологическая структура восприятия человека человеком.
- 8.Идентификация и эмпатия.
- 9.Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны; стереотипы.

10. Нейтрализация стереотипов общения.
11. Культура поведения как форма общения людей.
12. Общеэтические принципы и характер делового общения.
13. Речевой этикет - правило речевого поведения в обществе.
14. Виды речевого воздействия и специфические требования этики, предъявляемые к каждому виду (выступлению на общем собрании, совещании, участию в деловой беседе и пр.).
15. Стиль делового речевого воздействия и этикет.
16. Комплементы.
17. Практические рекомендации и нормы делового этикета в отношении телефонного разговора.
18. Типология конфликтов.
19. Управление конфликтной ситуацией.
20. Стратегии и алгоритм разрешения конфликтов.
21. Психологическая коррекция конфликтного общения.
22. Невербальные средства общения.
23. Определение и основные формы лжи.
24. Причины негативного искажения информации.
25. Верификация ложной информации

III. Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания.

Дифференцированный зачет проводится в период экзаменационной сессии, установленной календарным учебным графиком, в результате которого преподавателем выставляется итоговая оценка в соответствии с правилами определения результатов оценивания.

Уровень подготовки студентов по учебной дисциплине оценивается в баллах: «5» («отлично»), «4» («хорошо»), «3» («удовлетворительно»), «2» («неудовлетворительно»).

Оценка «отлично» - обучающийся показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы, показывает высокий уровень теоретических знаний.

Оценка «хорошо» - обучающийся показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы. В тоже время при ответе допускает несущественные погрешности.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» - обучающийся показывает недостаточные знания программного материала, не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускаются грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на поставленный вопрос или затрудняется с ответом.