

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

СРЕДНЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ



УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УР

М.А. Малеева

2022г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.12 Технология эстетических услуг, базовый уровень, направление подготовки 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО «СевКавГА»

Разработчики:

Карданова Марина Билялевна - преподаватель ФГБОУ ВО «СевКавГА» среднепрофессиональный колледж

Черкашина Елена Леонидовна - преподаватель СПК ФГБОУ ВО «СевКавГА»

Одобрена на заседании цикловой комиссии «Социально-правовые дисциплины»

от «04» 02 2022г. протокол № 6

Руководитель образовательной программы *Е.В. Батракова* Е.В. Батракова

Рекомендована методическим советом колледжа

от «05» 02 2022г. протокол № 4

## **СОДЕРЖАНИЕ**

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

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

## 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина ОГСЭ.03 «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг.

Учебная дисциплина ОГСЭ.03 «Психология общения» обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии следующих компетенций:

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

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

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

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 9	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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Объем образовательной программы</b>	<b>123</b>
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>4</b>
<b>Консультации</b>	<b>-</b>
<b>Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем</b>	<b>119</b>
в том числе:	
лекции, уроки	85
практические занятия	34
лабораторные занятия	-
<b>Промежуточная аттестацияДФК</b>	<b>-</b>

## 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
Тема 1. Общение – основа человеческого бытия.	Содержание учебного материала	10	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений.		
	2. Социальная роль.		
	3. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения		
	4. Структура и средства общения		
	5. Единство общения и деятельности.		
	<b>Практическая работа 1.</b> Тестирование уровня развития коммуникативных качеств.	2	
Самостоятельная работа обучающихся: сообщение на тему: Особенности опосредованного общения.	2		
Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала	8	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Понятие социальной перцепции.		
	2. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.		
	3. Психологические механизмы восприятия.		
	4. Влияние имиджа на восприятие человека.		
	<b>Практическая работа 2.</b> Нейтрализация стереотипов общения	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Эссе на тему: Возникновение первого впечатления о партнере по общению.	2	
Тема 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала	10	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.		
	2. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.		
	3. Взаимодействие как организация совместной деятельности.		
	4. Манипулирование		
	<b>Практическая работа 3.</b> Тренинг противостояния манипуляции в общении	2	
	<b>Практическая работа 4.</b> Коммуникативный тренинг по отработке командной работы	2	

	<b>Практическая работа 5.</b> Позиции взаимодействия в общении	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала	12	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1.Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация.		
	2.Коммуникативные барьеры.		
	3.Невербальная коммуникация.		
	4.Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.		
	<b>Практическая работа 6.</b> Барьеры, возникающие в общении и способы их преодоления.	2	
	<b>Практическая работа 7.</b> Распознавание эмоций и интерпретация жестов.	2	
	<b>Практическая работа 8.</b> Верификация ложной информации по невербальным сигналам	2	
<b>Практическая работа 9.</b> Развитие техники установления контакта и активного слушания.	2		
Самостоятельная работа обучающихся	-		
Тема 5. Психологическая защита	Содержание учебного материала	8	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Сущность психологической защиты		
	2. Виды защитных механизмов		
	<b>Практическая работа 10.</b> Копинг-механизмы	2	
Самостоятельная работа обучающихся	-		
Тема 6. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала	10	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1.Деловая беседа.		
	2. Формы постановки вопросов.		
	3.Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.		
	4. Аргументация		
	<b>Практическая работа 11.</b> Составление плана публичного выступления	2	
	<b>Практическая работа 12.</b> Выработка умения убеждать собеседника	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 7. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	8	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Понятие конфликта и его структура.		
	2. Невербальное проявление конфликта.		
	3. Стратегия разрешения конфликтов		
	<b>Практическая работа 13.</b> Диагностика уровня конфликтности	2	
Самостоятельная работа обучающихся	-		

Тема 8. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала	10	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.		
	2. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.		
	<b>Практическая работа 14</b> Проведение психологического тестирования по теме: «Тактика поведения в конфликте».	2	
	<b>Практическая работа 15</b> Анализ поведения в конфликтной ситуации (решение психологических задач).	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 9. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	9	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения		
	2. Деловой этикет в профессиональной деятельности.		
	3. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений		
	<b>Практическая работа 16.</b> Исследование нравственной культуры личности	2	
	<b>Практическая работа 17.</b> Моделирование проведения телефонных переговоров.	2	
Самостоятельная работа обучающихся	-		
Консультации		-	
Промежуточная аттестация		-	
<b>Всего:</b>		<b>123</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ Психология общения**

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

Кабинет психологии:

оснащенный оборудованием: Рабочие места преподавателя и обучающихся: доска меловая – 1 шт., стол ученический – 12 шт., стулья – 24 шт., стол – 1 шт., стул – 1 шт. Комплект учебно-методической документации, раздаточный материал, плакаты.

Технические средства обучения. Мультимедийное оборудование (ноутбук, экран на штативе, проектор)

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Маслова, Т. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Саратов : Профобразование, 2019. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-0299-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/85787.html> (дата обращения: 10.12.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/85787>

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/>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ Психология общения

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</p> <p>Перечень <b>знаний</b>, 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>Перечень <b>умений</b>, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p>	<p>Уровень подготовки студентов по учебной дисциплине оценивается в баллах:            «5» («отлично»),            «4» («хорошо»),            «3» («удовлетворительно»), «2» («неудовлетворительно»).</p> <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><b>Текущий контроль при проведении:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- индивидуального опроса,</li> <li>- тестирования</li> </ul> <p><b>Итоговый контроль в форме ДФК</b></p> <p>Оценка результативности работы обучающегося при выполнении заданий на учебных занятиях и самостоятельной работы.</p>

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 43.02.12 Технология эстетических  
услуг.**

форма проведения оценочной процедуры  
**Другая форма контроля**

г. Черкесск, 2022год

## I. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся СПК ФГБОУ ВО «СевКавГА», освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ 03 «Психология общения».

ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме ДФК.

ФОС разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности СПО 43.02.12 Технология эстетических услуг рабочей программой учебной дисциплины *ОГСЭ 03 «Психология общения»*

## II. Результаты освоения дисциплины, подлежащей проверке.

Предмет(ы) оценивания	Объект(ы) оценивания	Показатели оценки
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li><li>– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</li></ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– взаимосвязь общения и деятельности;</li><li>– цели, функции, виды и уровни общения;</li><li>– роли и ролевые ожидания в общении;</li><li>– виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении;</li><li>– техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li><li>– этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li><li>– приемы саморегуляции в процессе общения</li></ul> <p><b>ОК</b></p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– взаимосвязь общения и деятельности;</li><li>– цели, функции, виды и уровни общения;</li><li>– роли и ролевые ожидания в общении;</li><li>– виды социальных взаимодействий;</li><li>– механизмы взаимопонимания в общении;</li><li>– техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li><li>– этические принципы общения;</li><li>– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li><li>– приемы саморегуляции в процессе общения.</li><li>– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li><li>– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li></ul>	<p><b>Текущий контроль при проведении:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- индивидуального опроса,</li><li>- тестирования</li><li>- Оценка результативности работы обучающегося при выполнении заданий на учебных занятиях и самостоятельной работы</li></ul> <p>Промежуточная аттестация ДФК</p>

<p>профессиональное и личностное развитие;  ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;  ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей  ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;</p>		
--	--	--

## 1. Индивидуальный опрос(ОК 03 –ОК 05, ОК 09)

1. Обозначить роль общения в профессиональной деятельности.
2. Дать характеристику видам и функциям общения.
3. Обозначить структуру общения.
4. Охарактеризовать общение в системе общественных и межличностных отношений.
5. Охарактеризовать невербальная коммуникация.
6. Перечислить средства невербальной коммуникации.
7. Охарактеризовать вербальную коммуникацию.
8. Дать понятие эффективного слушания.
9. Охарактеризовать виды слушания.
10. Сформулировать понятие социальной роли.
11. Рассмотреть виды и характеристики социальных ролей.
12. Дать понятие манипулированию.
13. Рассмотреть причины манипуляций.
14. Сравнить техники противостояния манипулированию.
15. Дать понятие психологической защиты.
16. Перечислить коммуникативные барьеры.
17. Описать общение как восприятие людьми друг друга.
18. Перечислить механизмы взаимопонимания в общении.
19. Перечислить способы снижения эмоциональной напряженности.
20. Обозначить цель управления своими эмоциями и чувствами.
21. Перечислить приемы расположения к себе.
22. Дать характеристику имиджа личности.
23. Подготовить самопрезентацию.
24. Рассмотреть общение как обмен информацией.
25. Описать технологии обратной связи в говорении и слушании.
26. Охарактеризовать общение как взаимодействие.
27. Рассмотреть стратегии и тактики взаимодействия.
28. Описать структуру, виды и динамику партнерских отношений.
29. Сформулировать правила корпоративного поведения в команде.
30. Рассмотреть формы и виды делового общения.
31. Обозначить психологические особенности ведения дискуссий и публичных выступлений.
32. Дать характеристику Переговорам.
33. Рассмотреть деловой этикет в профессиональной деятельности.
34. Подготовиться к собеседованию при поступлении на работу.
35. Составить Резюме.

36. Дать понятие трудового коллектива.
37. Охарактеризовать Конформизм, его сущность и роль в управлении коллективом.
38. Перечислить факторы, формирующие социально–психологический климат в коллективе.
39. Перечислить отличительные признаки лидера и руководителя.
40. Обозначить психологические качества лидера.
41. Сравнить типы лидеров.
42. Сравнить стили управления.
43. Дать понятие конфликта.
44. Перечислить стадии протекания конфликта.
45. Сформулировать причины возникновения и типы конфликтов.
46. Дать характеристику конфликтных личностей.
47. Обозначить последствия конфликтов.
48. Сравнить конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами.
49. Сравнить стратегии поведения в конфликте.
50. Охарактеризовать методы преодоления конфликтов.

## 2. Тестирование

№ п/п	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция																				
1.		Как называется устоявшееся представление, о чем угодно, шаблонное восприятие реальности, которые становясь автоматическими суждениями ведут к автоматическим действиям	ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.																				
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		Сопоставить типы темперамента с их характеристиками:																					
		<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, Легкомысленный Беззаботный</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)	Активный, Энергичный Жизнерадостный, Легкомысленный Беззаботный	
№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 манипулирования	№п/п	Характеристики
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 много. Желательна модная изысканная вечерняя сумочка: она может быть не только черной. Для мужчин подойдет строгий классический костюм. Этот предмет гардероба должен соответствовать сезону.
	2.	вечерний ужин с деловыми партнерами	б)	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.	
		3.		в)	резво, реально анализирует, не поддается эмоциям, логически мыслит, решает вопросы по деловому, прислушиваясь к собеседнику, понимая друг друга по глазам, задает открытые вопросы, предлагает альтернативы	
10		<p>Какие жесты свидетельствуют об искренности и желании говорить откровенно:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. жесты подозрительности и скрытности</li> <li>2. жесты открытости</li> <li>3. жесты и позы защиты</li> <li>4. жесты размышления и оценки</li> </ol>				
1		Многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя восприятие и понимание другого человека, обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия называется				ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
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: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. эмпатия</li> <li>2. рефлексия</li> <li>3. идентификация</li> </ol>				
7		В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. презрение</li> </ol>				

		<p>2. интерес к собеседнику и его признание</p> <p>3. проявление подчеркнутого неуважения</p>																													
8		<p>Сопоставить виды делового общения с его характеристикой:</p> <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>горизонтально е</td> <td>а)</td> <td>между деловыми партнерами существуют отношения иерархии</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>конструктивно е</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>опосредованно е</td> <td>г)</td> <td>«лицом к лицу»</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>непосредствен ное</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.	горизонтально е	а)	между деловыми партнерами существуют отношения иерархии	2.	конструктивно е	б)	деловые партнеры обладают равным статусом	3.	вертикальное	в)	укрепляет и развивает деловые отношения	4.	опосредованно е	г)	«лицом к лицу»	5.	непосредствен ное	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.	горизонтально е	а)	между деловыми партнерами существуют отношения иерархии																												
2.	конструктивно е	б)	деловые партнеры обладают равным статусом																												
3.	вертикальное	в)	укрепляет и развивает деловые отношения																												
4.	опосредованно е	г)	«лицом к лицу»																												
5.	непосредствен ное	д)	посредством деловых писем, письменных приказов, распоряжений, отчетов и т.д.																												
6.	деструктивное	е)	разрушает отношения партнерства																												
9		<p>Сопоставить стороны общения с соответствующим определением:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>№п/п</th> <th>Сторона общения</th> <th>№п/п</th> <th>Определение</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Перцептивная</td> <td>а)</td> <td>взаимодействие партнеров при организации и выполнении совместной деятельности</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Коммуникативная</td> <td>б)</td> <td>установление определенных взаимоотношений на основе процесса восприятия собеседника</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Интерактивная</td> <td>в)</td> <td>обмен информацией</td> </tr> </tbody> </table>	№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													
№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		<p>Расставить этапы протекания конфликта в правильной последовательности:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. завершение конфликта,</li> <li>2. послеконфликтный период,</li> <li>3. предконфликтная ситуация,</li> <li>4. инцидент,</li> <li>5. эскалация конфликта.</li> </ol>																													
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 с учетом особенностей																												
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 _____	социального и культурного контекста.																				
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)</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)	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)	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)</td> <td>Уважаемый Валерий Александрович,  Напоминаю, что</td> </tr> </tbody> </table>	№п/п	Тип делового письма	№п/п	Содержание письма	1.	Письмо-уведомление	а)	Уважаемый Валерий Александрович,  Напоминаю, что													
№п/п	Тип делового письма	№п/п	Содержание письма																				
1.	Письмо-уведомление	а)	Уважаемый Валерий Александрович,  Напоминаю, что																				

				<p>25.01.2022 г. пройдет семинар по теме «Развитие профессиональной деятельности».</p> <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 <a href="mailto:nafgtroi@gmail.com">nafgtroi@gmail.com</a>.</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>

### 3. Наблюдение за ходом выполнения групповых и индивидуальных заданий(ОК 03–ОК 05, ОК 09)

Самодиагностика по психологическим тестам:

- 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 задачи 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.

### III. Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания.

Уровень подготовки обучающихся 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. Практическую часть выполняет на 100%.

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%.

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%.

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. Практическую часть выполняет на менее 50%.

При использовании в качестве промежуточной аттестации *другой формы контроля* оценки выставляются преподавателем по совокупному результату, накопленному обучающимися в течение учебного семестра.