

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
/ Малеева М.А.

2022г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Специальности 15.02.13 Техническое обслуживание и ремонт систем вентиляции и кондиционирования

Черкесск 2022 г.

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее- СПО) 15.02.13 Техническое обслуживание и ремонт систем вентиляции и кондиционирования, направление подготовки - 15.00.00 Машиностроение

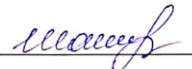
Организация - разработчик: СПК ФГБОУ ВО «СевКавГА»

Разработчики:

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

Одобрена на заседании цикловой комиссии «Социально-правовые дисциплины»

от «04» 02 2022г. протокол № 6

Руководитель образовательной программы  Л.А. Шаманова

Рекомендована методическим советом колледжа

от «4» 03 2022г. протокол № 6

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 «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 15.02.13 Техническое обслуживание и ремонт систем вентиляции и кондиционирования.

Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 15.02.13 Техническое обслуживание и ремонт систем вентиляции и кондиционирования.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии следующие компетенции:

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

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

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 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках;

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

ПК 1.1. Производить отключение оборудования систем вентиляции и кондиционирования от инженерных систем;

ПК 1.2. Проводить регламентные работы по техническому обслуживанию систем вентиляции и кондиционирования в соответствии с документацией завода-изготовителя;

ПК 1.3. Выполнять работы по консервированию и расконсервированию систем вентиляции и кондиционирования;

ПК 2.1. Выполнять укрупнённую разборку и сборку основного оборудования, монтажных узлов и блоков;

ПК 2.2. Проводить диагностику отдельных элементов, узлов и блоков систем вентиляции и кондиционирования;

ПК 2.3. Выполнять наладку систем вентиляции и кондиционирования после ремонта;

ПК 3.1. Определять порядок проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту систем вентиляции и кондиционирования;

ПК 3.2. Определять перечень необходимых для проведения работ расходных материалов, инструментов, контрольно-измерительных приборов;

ПК 3.3. Определять трудоемкость и длительность работ по техническому обслуживанию и ремонту систем вентиляции и кондиционирования;

ПК 3.4. Разрабатывать сопутствующую техническую документацию при проведении работ по техническому обслуживанию и ремонту систем вентиляции и кондиционирования;

ПК 3.5. Организовывать и контролировать выполнение работ по техническому обслуживанию и ремонту систем вентиляции и кондиционирования силами подчиненных.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-07, ОК 09-11, ПК 1.1.-1.3., ПК 2.1.-2.3. ПК3.1.-3.5.	-применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; -организовывать работу коллектива и команды; -взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	-психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности; -роли и ролевые ожидания в общении; -техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; -механизмы взаимопонимания в общении; -источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; -этические принципы общения.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы	55
Самостоятельная работа	2
Консультации	-
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	51
в том числе:	
лекции, уроки	33
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 часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1.1. Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	Содержание учебного материала	2	ОК 01-07, ОК 09-11, ПК 1.1.-1.3., ПК 2.1.-2.3. ПК3.1.-3.5.
	1. Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. Взаимосвязь общения и деятельности. Психологические, этические и социо-культурные особенности процесса общения. Общение и социальные отношения. Роли и ролевые ожидания в общении. Личность и общение.		
	Практические работы и лабораторные работы		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 1.2. Психологические особенности процесса общения	Содержание учебного материала	2	ОК 01-07, ОК 09-11, ПК 1.1.-1.3., ПК 2.1.-2.3. ПК3.1.-3.5.
	1. Процесс общения и его аспекты: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Структура, цели и функции общения. Классификация видов общения. Средства общения: вербальные и невербальные. Техники и приёмы общения.		
	Практическая работа № 1 Правила ведения беседы, убеждения. Диагностика уровня общительности обучающихся. Выработка умения убеждать собеседника. Решение ситуационных задач: «Формулировка вопросов». Ролевые ситуации: «Техники, убеждающего воздействия». Анализ ролевых ситуаций.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 1.3. Интерактивная сторона общения	Содержание учебного материала	6	ОК 01-07, ОК 09-11, ПК 1.1.-1.3., ПК 2.1.-2.3. ПК3.1.-3.5.
	1. Понятие интеракции в процессе общения. Место взаимодействия в структуре общения. Виды социальных взаимодействий. Трансактный анализ Э. Берна. Трансакция – единица общения. Виды трансакций. Механизмы процесса взаимодействия. Стратегия «контролёра» и стратегия «понимателя». Открытость и закрытость общения. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта. Эффект контраста и эффект ассимиляции. Формы управления: приказ, убеждение, внушение, заражение. Манипулирование сознанием.		
	Практическая работа №2 Позиции в общении. Выработка умения у обучающихся	2	

	общаться со «взрослой» позиции. Диагностика позиции в общении при помощи психологического теста: «Три Я». Решение ситуационных задач по типам взаимодействия: «Кооперация и конкуренция», «Ориентация на понимание и ориентация на контроль». Выполнение ролевых упражнений: «Позиции в общении»		
	Практическая работа № 3 Копинг-механизмы. Выработка у обучающихся адаптивных способов регуляции собственного поведения в процессе межличностного общения. Разбор ситуаций с неадаптивными способами поведения в различных ситуациях и перевод их в копинг-механизмы. Решение ситуационных задач: «Эффективные способы регуляции своего поведения в процессе межличностного общения»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 1.4. Перцептивная сторона общения	Содержание учебного материала	4	ОК 01-07, ОК 09-11, ПК 1.1.-1.3., ПК 2.1.-2.3. ПК3.1.-3.5.
	1. Понятие социальной перцепции. Механизмы перцепции. Социальный стереотип и предубеждение. Факторы превосходства. Привлекательности и отношения к нам. Исследование эффектов восприятия человеком человека: «эффект ореола», «эффект проекции», «эффект первичности и новизны». Механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. Теория каузальной атрибуции.		
	Практические работы и лабораторные работы		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 1.5. Общение как коммуникация	Содержание учебного материала	4	ОК 01-07, ОК 09-11, ПК 1.1.-1.3., ПК 2.1.-2.3. ПК3.1.-3.5.
	1. Средства, используемые в процессе передачи информации. Языки общения: вербальный, невербальный. Коммуникативная тактика и стратегия. Коммуникативные барьеры. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Понятие коммуникативной и языковой грамотности. Культура и техника речи в сфере сервиса. Психология речевой коммуникации. Управление впечатлением партнёра по общению. Роль комплимента в общении. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Невербальное общение. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Позы, жесты, мимика. Классификация жестов.		
	Практическая работа № 4 Речевой тренинг	2	
	Практическая работа № 5 Анализ невербальных средств	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в	Содержание учебного материала	6	ОК 01-07, ОК 09-11, ПК 1.1.-1.3., ПК 2.1.-2.3. ПК3.1.-3.5.
	1. Общие сведения о психологии личности. Виды психических явлений: психические процессы, психические состояния, психические свойства. Основы психологии личности: психологическая структура личности, темперамент, характер. Типология темперамента. Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении.		

деловом общении	Психологические основы общения в сфере сервиса. Психологическая культура специалиста. Психологические приёмы общения с клиентами, коллегами и деловыми партнёрами.		
	Практическая работа № 6 Психологический практикум	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 1.7. Этика в деловом общении	Содержание учебного материала	2	
	1. Понятие этики общения. Общение и культура поведения. Понимание как ближайшая цель общения. Моральные ценности общения. «Золотое правило» этики как универсальная формула общения. Нравственные ценности общения в сферах строительства, продаж и сервиса. Толерантность как принцип культурного общения. Вежливость и формы её проявления		
	Практическая работа 7 Моделирование проведения телефонных переговоров.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 1.8. Конфликты в деловом общении	Содержание учебного материала	7	ОК 01-07, ОК 09-11, ПК 1.1.-1.3., ПК 2.1.-2.3. ПК3.1.-3.5.
	1. Понятие конфликта. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно – эмоциональной сфере. Правила поведения в условиях конфликта. Предупреждение конфликтов в сфере строительства, продаж и сервиса.		
	2.Практическая работа № 8 Диагностика уровня конфликтности у обучающихся с помощью психологической методики. Видение конфликтной ситуации сторонами, мотивация. Решение ситуационных задач: «Конструктивный и деструктивный конфликт». Упражнение для групповой работы «Переправа».	2	
	3. Практическая работа № 9 Психологические приемы в решении конфликтных ситуациях. Анализ конфликтной ситуации «Федорино горе» по алгоритму. Отработка психологических приемов в решении конфликтных ситуациях («Игра в туман», «Негативное заявление», «Негативные расспросы»). Методы аргументации. Решение проблемных ситуаций, направленных на отработку умений регулировать и разрешать конфликтные ситуации.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить эссе по темам: 1. Значения жестов в различных культурах. 2. Роль невербальных средств общения. 3. Возникновение первого впечатления о партнере по общению. 4. Коммуникативные барьеры. Пути их преодоления.	2	
	Промежуточная аттестация	2	
Всего		55	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин»

Оснащенный оборудованием: Комплект учебной мебели: доска меловая - 1 шт., стол ученический – 12 шт., стул ученический – 24 шт., стол – 1 шт., стул – 1 шт. Комплект учебно-методической документации, раздаточный материал, нормативно-справочная литература, плакаты, карты

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

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

- 1 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/>
- 2 Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
ОК 01-07, ОК 09-11, ПК 1.1.-1.3., ПК 2.1.-2.3. ПК3.1.-3.5. <i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i> -психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - основы проектной деятельности; -роли и ролевые ожидания в общении; -техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; -механизмы взаимопонимания в общении; -источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; -этические принципы общения.	«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены без ошибок. «Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. «Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки. «Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.	Индивидуальный и фронтальный опрос Тестирование Итоговый контроль в форме ДЗ. Оценка результативности работы обучающегося при выполнении заданий на учебных занятиях.
<i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i> -применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; -организовывать работу коллектива и команды; -взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	«Отлично» - практические работы выполнены самостоятельно и в установленный срок, ответы на контрольные вопросы без ошибок, отчетная документация заполнена без ошибок «Хорошо» - практические работы выполнены в установленный срок, при выполнении требовались консультации преподавателя, ответы на контрольные вопросы даны с незначительными недочетами, отчетная документация заполнена без ошибок «Удовлетворительно» - практические работы выполнены не в установленный срок, имеются грубые ошибки в расчетах, ответы на контрольные вопросы даны не полностью, отчетная документация заполнена с ошибками «Неудовлетворительно» - практические работы не выполнены в установленный срок, ответы на контрольные не даны, отчетная документация не заполнена.	

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 по специальности 15.02.13 Техническое
обслуживание и ремонт систем вентиляции и кондиционирования

форма проведения оценочной процедуры
дифференцированный зачет

г. Черкесск, 2022 год

I. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся СПК ФГБОУ ВО «СевКавГА», освоивших программу учебной дисциплины «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 по специальности 15.02.13 Техническое обслуживание и ремонт систем вентиляции и кондиционирования и рабочей программой учебной дисциплины «Психология общения».

II. Результаты освоения дисциплины, подлежащей проверки.

Предмет(ы) оценивания	Объект(ы) оценивания	Показатели оценки
<i>Умения:</i> -применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; -организовывать работу коллектива и команды; -взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности <i>Знания:</i> -психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности; -роли и ролевые ожидания в общении; -техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; -механизмы взаимопонимания в общении; -источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; -этические принципы общения. ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. 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	– 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;	-индивидуальный и фронтальный опрос; -тестирование; -оценка результативности работы обучающегося при выполнении заданий на учебных занятиях.

государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения. ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях. ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. ПК 1.1. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. ПК 1.2. Проводить регламентные работы по техническому обслуживанию систем вентиляции и кондиционирования в соответствии с документацией завода-изготовителя. ПК 1.3. Выполнять работы по консервированию и расконсервированию систем вентиляции и кондиционирования. ПК 2.1. Выполнять укрупненную разборку и сборку основного оборудования, монтажных узлов и блоков. ПК 2.2. Проводить диагностику отдельных элементов, узлов и блоков систем вентиляции и кондиционирования. ПК 2.3. Выполнять наладку систем вентиляции и кондиционирования после ремонта. ПК 3.1. Определять порядок проведения работ по техническому обслуживанию и ремонту систем вентиляции и кондиционирования. ПК 3.2. Определять перечень необходимых для проведения работ		
---	--	--

расходных материалов, инструментов, контрольно-измерительных приборов. ПК 3.3. Определять трудоемкость и длительность работ по техническому обслуживанию и ремонту систем вентиляции и кондиционирования. ПК 3.4. Разрабатывать сопутствующую техническую документацию при проведении работ по техническому обслуживанию и ремонту систем вентиляции и кондиционирования.		
---	--	--

1. Тестирования по темам учебной дисциплины

№ 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. Нереплексивное 2. Реплексивное 3. Эмпатическое 4. Непродуктивное		
7		Механизм 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 а) открытое общение б) ролевое общение в) 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><tr><td>№п/п</td><td>Способ эффективного начала деловой беседы</td><td>№п/п</td><td>Характеристики</td></tr><tr><td>1.</td><td>Метод снятия напряжения</td><td>а)б</td><td>позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы</td></tr><tr><td>2.</td><td>Метод «зацепки»</td><td>б)</td><td>означает непосредственный переход к делу, без какого бы то ни было вступления</td></tr><tr><td>3.</td><td>Метод прямого подхода</td><td>в)</td><td>позволяет установить тесный контакт с собеседником</td></tr></table>		№п/п	Способ эффективного начала деловой беседы	№п/п	Характеристики	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
№п/п	Способ эффективного начала деловой беседы	№п/п		Характеристики															
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. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной 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 переаттестации 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. 2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае. 3. Привлечение внимания. 4. Информирование собеседника																				
9		Преодолеть коммуникативные барьеры не позволит следующее правило: 1. Обратной связи 2. Места и времени 3. Конкретности 4. Невнимания к невербальным сигналам																				
10		Преимущества стереотипов: 1. экономия психических ресурсов 2. уменьшение уровня врожденной тревожности 3. мешают полноценной жизни ограничивая мыслительную деятельность, не выпуская сознание за пределы шаблонного мировоззрения																				
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)
№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	
		1.	Дитя	а)	
		2.	Взрослый	б)	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
		3.	Родитель	с)	эмоциональный, импульсивный и нелогичный, выступает то в роли приспособленца, то бунтаря, свойственно также нейтральное поведение, любознателен, боязлив, жалуется, капризничает, нетерпелив, непослушен, излучает избыток энергии
8		Сопоставить способы манипулирования с их характеристиками:			
		№п/п	Способ манипулирования	№п/п	
		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)	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	
10		Какие жесты свидетельствуют об искренности и желании говорить откровенно: а) жесты подозрительности и скрытности б) жесты открытости в) жесты и позы защиты г) жесты размышления и оценки				
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: а) эмпатия б) рефлексия в) 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: <table> <tr> <th>№п/п</th><th>Деловое общение</th><th>№п/п</th><th>Характеристики</th></tr> <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> </table>	№п/п	Деловое общение	№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	Деловое общение	№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: <table> <tr> <th>№п/п</th><th>Сторона общения</th><th>№п/п</th><th>Определение</th></tr> <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>с)</td><td>обмен информацией</td></tr> </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	с)	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	с)	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 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: а) добрый день, Маслова Анна Ивановна – секретарь генерального директора фирмы «Вега» б) здравствуйте, я из фирмы «Вега» в) Вас беспокоят из фирмы «Вега»								
7		Как называется группа вопросов, на которые ожидается однозначный ответ «да» или «нет»? а)переломные вопросы б)закрытые вопросы в)открытые вопросы г)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><tr><td>№п/п</td><td>Прием рефлексивного слушания</td><td>№п/п</td><td>Характеристика</td></tr><tr><td>1.</td><td>выяснение</td><td>а)б</td><td>Слушание, в процессе которого подытоживаются</td></tr></table>		№п/п	Прием рефлексивного слушания	№п/п	Характеристика	1.	выяснение	а)б
№п/п	Прием рефлексивного слушания	№п/п	Характеристика							
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:					
		№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». Чтобы подтвердить участие, не забудьте зарегистрироваться по ссылке. С уважением, Калмык Наталья.		
		2.	Письмо-напоминание	б)	Уважаемый Валерий Александрович, ОАО «НаоСтрой» информирует Вас о повышении цен на наш ассортимент на 5% в связи с подорожанием сырьевой продукции. 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 .		

					С уважением, Калмык Наталья.	
		3.	Письмо-подтверждение	в)	Уважаемый Валерий Александрович, Получили ваше коммерческое предложение. О принятом решении сообщим до 01.01.2022 г. С уважением, Калмык Н.А.	
1		Система этических норм, ценностей, которые признаны и приняты людьми это _____. Она является наиважнейшим способом регулирования человеческого поведения и отношений.				ОК06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
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																					
10		Сопоставить основные этические принципы взаимоотношений с их характеристиками <table><tr><td>№п/п</td><td>Этические принципы</td><td>№п/п</td><td>Характеристики</td></tr><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></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. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.												
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: <table><tr><td>№п/п</td><td>Качества</td><td>№п/п</td><td>Характеристики</td></tr><tr><td>1.</td><td>Набор природных дарований (аттракция)</td><td>а)б</td><td>Нравственные ценности, психическое здоровье, способность к межличностному общению</td></tr><tr><td>2.</td><td>Качества, являющиеся следствием воспитания и образования</td><td>б)</td><td>Компетентность, настойчивость, воля к победе</td></tr></table>					№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	
№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 профессиональным опытом	в)	Коммуникабельность, эмпатичность, рефлексивность, красноречивость		
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 социального статуса		
		2.	Профессиональный имидж	б)	Совокупность представлений о том, как должен выглядеть и вести себя человек определенной социальной профессии		
		3.	Качества, связанные с жизненным и профессиональным опытом	в)	Совокупность требований, которые предъявляются деловому человеку, соотнесенных 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 организации: 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 высовывайся. 4. Успех организации - это и мой успех.					
10		Сопоставить принципы соблюдения эффективной субординации с их характеристиками					
		№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		
--	--	--	--	--	---	--	--

2. Индивидуальный и фронтальный опрос (ОК 01-07, ОК09-ОК11, ПК 1.1.-1.3., ПК 2.1.-2.3.ПК3.1.-3.5.)

- 1.Понятие и сущность общения.
- 2.Психологические, этические и социокультурные особенности процесса общения.
- 3.Роль общения в профессиональной деятельности техника.
- 4.Роли и ролевые ожидания в общении.
- 5.Социальная роль техника.
- 6.Стороны общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная
- 7.Классификация видов общения.
- 8.Структура, цели и функции общения.
- 9.Вербальные и невербальные средства общения
- 10.Понятие интеракции в процессе общения.
- 11.Взаимодействие как организация совместной деятельности в ходе обслуживания и ремонта систем вентиляции и кондиционирования.
- 12.Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
- 13.Кооперация и конкуренция в ходе обслуживания и ремонта систем вентиляции и кондиционирования.
- 14.Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.
- 15.Ориентация на понимание и ориентация на контроль в ходе обслуживания и ремонта систем вентиляции и кондиционирования.
- 16.Формы управления: приказ, убеждение, внушение, заражение.
- 17.Анализ применяемых форм управления в ходе обслуживания и ремонта систем вентиляции и кондиционирования.
- 18.Понятие социальной перцепции.
- 19.Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.
- 20.Психологические механизмы восприятия.
- 21.Механизмы перцепции в общении с клиентом.
- 22.Основные элементы коммуникации.
- 23.Вербальная коммуникация.
- 24.Коммуникативные барьеры.
- 25.Барьеры коммуникации, возникающие в ходе обслуживания и ремонта систем вентиляции и кондиционирования.
- 26.Невербальная коммуникация.
- 27.Методы развития коммуникативных способностей.
- 28.Виды, правила и техники слушания.
- 29.Деловая беседа. Формы постановки вопросов.
- 30.Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
- 31.Аргументация.
- 32.Общие сведения о психологии личности.
- 33.Виды психических явлений.
34. Основы психологии личности: психологическая структура личности, темперамент, характер.
- 35.Типология темперамента.
36. Качества личности успешной в области обслуживания и ремонта систем вентиляции и кондиционирования (человек-техник)
- 37.Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении.

38. Эффективные способы регуляции поведения при общении с клиентом.
39. Деловой этикет в профессиональной деятельности техника.
40. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
41. Понятие: этика и мораль.
42. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения с клиентом.
43. Понятие конфликта и его структура.
44. Стратегия разрешения конфликтов в профессиональной деятельности техника.
45. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
46. Правила поведения в конфликтах.

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 01-07, ОК09-ОК11, ПК 1.1.-1.3., ПК 2.1.-2.3.ПК3.1.-3.5.)

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.

Рольевые 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 для практических работ содержатся в Практикуме по выполнению практических работ для обучающихся 2 курса специальности 15.02.13 Техническое обслуживание и ремонт систем вентиляции и кондиционирования ОК 01-07, ОК09-ОК11, ПК 1.1.-1.3., ПК 2.1.-2.3.ПК3.1.-3.5.

Вопросы к дифференцированному зачету:

1. Характеристика общения: определение, этапы, условия эффективного общения.
2. Особенности межличностного общения в деловой сфере.
3. Трудности и дефекты межличностного общения: дефицитное, дефектное, деструктивное общение.
4. Барьеры межличностного общения.
5. Особенности общения как обмена информацией.
6. Вербальные средства общения.
7. Каналы невербальной коммуникации в эффективном общении.
8. Значение и особенности умения слушать в общении.
9. Трудности слушания.
10. Техники слушания.

11. Виды и правила использования вопросов в общении.
12. Структура, сценарии и механизмы межличностного взаимодействия.
13. Убеждение и внушение в общении.
14. Аттракция.
15. Формирование доверительности в общении.
16. Первое впечатление.
17. Психологические основы межличностного понимания. Механизмы понимания.
18. Психология беседы: структура, правила, механизмы.
19. Этические основы организации беседы.
20. Правила и аспекты эффективного диалога.
21. Эффективный психологический контакт и способы его установления.
22. Понятие, критерии и уровни успешного общения. Факторы успешного общения.
23. Эмоции в общении как фактор успешности.
24. Стили общения в совместной деятельности. Оптимальный стиль общения.
25. Конфликт: его сущность и основные характеристики

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.

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.