

**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
« 04 » 2022г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**
по специальности 54.02.01 Дизайн (по отраслям)

Черкесск 2022г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 54.02.01 Дизайн (по отраслям) – 54.00.00 изобразительное и прикладные виды искусств

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО «СевКавГА»

Разработчики:

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 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 54.02.01 «Дизайн» (по отраслям)

Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 54.02.01 «Дизайн» (по отраслям). Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 1- ОК 5.

ОК01 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.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

| Код ПК, ОК | Умения | Знания |
|------------|---|---|
| ОК 1- ОК 5 | <p>эффективно применять полученные психологические знания для решения как личных, так и профессиональных задач, квалифицированно характеризовать другого человека, конструктивно взаимодействовать с социальным окружением, создавая благоприятные условия для совместной деятельности;</p> <p>оперировать основными категориями психологических знаний;</p> <p>использовать набор тестовых методик для определения оценки уровня конфликтности, уровня развития коммуникативных и организаторских качеств личности;</p> <p>развивать умение эффективного общения: установление контакта с собеседником, умение слушать и высказывать свою точку зрения, давать и получать обратную связь от собеседника; применять техники и приемы эффективного общения в</p> | <p>взаимосвязь общения и деятельности; определение «общение», цели, структуру, функции, уровни и виды общения;</p> <p>вербальные и невербальные средства общения;</p> <p>барьеры в общении и пути их преодоления;</p> <p>техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, понятие «социальная перцепция»;</p> <p>механизмы и эффекты межличностного восприятия;</p> <p>психологические основы деловой беседы;</p> <p>основные компоненты и стратегии подготовки и проведения публичного выступления;</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | <p> профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; интерпретировать невербальные сигналы в общении; владеть культурой профессионального общения; позитивно решать проблемные и конфликтные ситуации </p> | <p> понятия «этика» и «этикет»; этически принципы общения; этикет делового телефонного разговора; этикетные нормы в системе служебной этики; технологию формирования имиджа делового человека </p> |
|--|--|---|

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем в часах |
|--|----------------------|
| Объем образовательной программы | 44 |
| Самостоятельная работа | 4 |
| Консультации | - |
| Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем | 38 |
| в том числе: | |
| лекции, уроки | 12 |
| практические занятия | 26 |
| лабораторные занятия | - |
| Промежуточная аттестация(ДЗ) | 2 |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем в часах | Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы |
|---|---|---------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Раздел 1. Психологические особенности процесса общения | | 20 | |
| Тема 1.1. Введение | Содержание учебного материала | 2 | ОК 01, ОК 02, ОК 03 |
| | 1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Определение психологии общения, предмет и задачи. | | |
| | 2. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Структура общения. Связь общения и деятельности | | |
| | Практические работы и лабораторные работы | - | |
| | Самостоятельная работа обучающихся | - | |
| Тема 1.2. Общая характеристика процесса общения | Содержание учебного материала | 2 | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05 |
| | 1. Понятие общения в психологии. 2. Функция общения | | |
| | Практическое занятие № 1. Коммуникативная сторона общения: Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения | 4 | |
| | Практическое занятие № 2. Перцептивная сторона общения: Самодиагностика по теме «Общение»: «Коммуникативные и организаторские способности», «Ваши эмпатические способности» | 2 | |
| | Практическое занятие № 3. Интерактивная сторона общения: Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности | 4 | |
| | Практическое занятие № 4. Барьеры в общении: Основные виды барьеров общения. Ошибки восприятия собеседника и атрибуции. Стили общения и ошибки восприятия в процессе общения | 2 | |
| | Практическое занятие № 5. Манипуляции в общении: Механизмы и | 4 | |

| | | | |
|---|--|-----------|-----------------------------------|
| | средства манипуляций. Основные виды, приемы и техники манипулирования. Игры и мифы как средство манипуляций. Распознавание манипуляций в общении и защита от них. Развитие навыков противостояния манипуляциям. Диагностика склонности к манипулированию | | |
| | Самостоятельная работа обучающихся | - | |
| Раздел 2. Психология делового общения | | 12 | |
| Тема 2. 1. Индивидуальные особенности личности | Содержание учебного материала | 2 | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05 |
| | 1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Единство общения и деятельности. | | |
| | 2. Характеристика личности: темперамент, характер, способности | | |
| | Практическое занятие № 6. Я-концентрация, самооценка и направленность личности. Связь общения и личностных особенностей. | 2 | |
| | Самостоятельная работа обучающихся | - | |
| Тема 2.2. Формы делового общения и характеристики | Содержание учебного материала | 2 | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05 |
| | 1. Деловая беседа. Деловая переписка. | | |
| | 2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. | | |
| | Практическое занятие № 7. Основы имиджа и самопрезентации: определение, виды и принципы. Переформулирование недостатков в достоинства | 2 | |
| | Самостоятельная работа обучающихся | - | |
| Тема 2.3. Саморегуляция в общении: аутотренинг и дыхательные техники снятия напряжения. Психологические основы преодоления волнения. | Содержание учебного материала | - | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05 |
| | Практическое занятие № 8. Саморегуляция в общении: аутотренинг и дыхательные техники снятия напряжения. Психологические основы преодоления волнения. | 2 | |
| | Самостоятельная работа обучающихся: Определение саморегуляции. Назначение и классификация техник саморегуляции. Аутотренинг и дыхательные техники снятия напряжения. Психологические основы преодоления волнения. | 2 | |
| | | | |
| Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения | | 10 | |
| Тема 3.1. Причины и виды конфликтов | Содержание учебного материала | 2 | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05 |
| | 1. Причины и виды конфликтов. | | |
| | 2. Функции и динамика конфликтов. | | |
| | 3. Понятие конструктивного и деструктивного конфликта. | | |
| | Практические работы и лабораторные работы | - | |
| | Самостоятельная работа обучающихся | - | |

| | | | |
|--|---|-----------|-----------------------------------|
| Тема 3.2. Разрешение конфликтов | Содержание учебного материала | 2 | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05 |
| | Стратегии поведения в конфликтах | | |
| | Практическое занятие № 9. Определение стратегии поведения в конфликтах | 2 | |
| | Самостоятельная работа обучающихся | - | |
| Тема 3.3. Саморегуляция поведения: «Самодиагностика определения конфликтности», «Использование приемов урегулирования». | Содержание учебного материала | - | ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05 |
| | Практическое занятие № 10. Саморегуляция поведения: «Самодиагностика определения конфликтности», «Использование приемов урегулирования». | 2 | |
| | Самостоятельная работа обучающихся. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. | 2 | |
| Консультации | | - | |
| Промежуточная аттестация | | 2 | |
| Всего | | 44 | |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин

оснащенный оборудованием: Рабочие места преподавателя и обучающихся: доска меловая – 1 шт., стол ученический – 15 шт., стул ученический – 30 шт., стол – 1 шт., стул – 1 шт. Комплект учебно-методической документации, раздаточный материал, нормативно-справочная литература, плакаты.

технические средства обучения: мультимедийное оборудование (ноутбук HP 1S 161 up (HD) 500SU (2.0)/4096/500/IntelHD/DOS, экран на штативе DEXPTM-70, проектор

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

1. Панфилова, А.П. Психология общения [Текст]: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / А.П.Панфилова.- М.: Академия, 2016.- 368с

2. Жарова М.Н. Психология общения [Электронный ресурс]: учеб. для студ. учреждений сред.проф. образования / М.Н.Жарова. — 2-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2017. — 256 с. - Режим доступа: <http://www.academia-moscow.ru/elibrary/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| Результаты обучения | Критерии оценки | Методы оценки |
|---|---|--|
| <p>ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.05</p> <p>Знания: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью</p> <p>определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе</p> | <p>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. 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</p> | <p>Текущий контроль при проведении: - письменный /устный опрос; - тестирование; - экспертное наблюдение за ходом выполнения групповых и индивидуальных заданий</p> <p>Итоговый контроль в форме ДЗ.</p> <p>Оценка результативности работы обучающегося при выполнении заданий на учебных занятиях.</p> |

| | | |
|---|--|--|
| <p>профессиональной деятельности описывать значимость своей профессии (специальности)</p> | <p>между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы. Практическую часть выполняет на 70%-60%.</p> | |
| <p>Умения: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p> | <p>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%.</p> | |

**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

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

для специальности 54.02.01 Дизайн (по отраслям)

форма проведения оценочной процедуры

ДЗ

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 контроль и промежуточной аттестации в форме ДЗ.

ФОС разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности СПО 54.02.01 Дизайн (по отраслям) и рабочей программой учебной дисциплины **ОГСЭ 03 «Психология общения»**

II. Результаты освоения дисциплины, подлежащей проверке.

| Предмет(ы) оценивания | Объект(ы) оценивания | Показатели оценки |
|--|---|--|
| ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.05 Знания: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать | 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. 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 | Текущий контроль при проведении: - письменный /устный опрос; - тестирование. - экспертное наблюдение за ходом выполнения групповых и индивидуальных заданий Итоговый контроль в форме ДЗ. Оценка результативности и работы обучающегося при выполнении заданий на учебных занятиях. |

| | | |
|--|---|--|
| <p>практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности описывать значимость своей профессии (специальности)</p> | <p>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%.</p> | |
| <p>Умения: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной</p> | | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>деятельности сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p> | | |
|---|--|--|

1. Письменный /устный опрос (ОК 01 –ОК 05)

1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения».
2. Основные понятия.
3. Требования к изучаемой дисциплине.
4. Роль общения в профессиональной деятельности человека.
5. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.
6. Классификация общения. Виды, функции общения.
7. Структура и средства общения
8. Единство общения и деятельности.
9. Понятие социальной перцепции.
10. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.
11. Психологические механизмы восприятия.
12. Влияние имиджа на восприятие человека.
13. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
14. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.
15. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
16. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
17. Основные элементы коммуникации.
18. Вербальная коммуникация.
19. Коммуникативные барьеры.
20. Невербальная коммуникация.
21. Методы развития коммуникативных способностей.
22. Виды, правила и техники слушания.
23. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
24. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.
25. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
26. Аргументация
27. Понятие конфликта и его структура.
28. Невербальное проявление конфликта.
29. Стратегия разрешения конфликтов
30. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
31. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.
32. Правила поведения в конфликтах.
33. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.
34. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
35. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений

ТЕСТЫ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Компетенции: ОК01 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.

| № п/п | Правильный ответ | Содержание вопроса | Компетенция |
|-------|------------------|--|-------------|
| 1 | | Вам предстоит беседа с клиентом. Какой вид делового общения вы выберете? | ОК 01 |
| 2 | | Как называется форма организации профессионального взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей _____ | ОК 01 |
| 3 | | Какой тип взаимодействия в профессиональной деятельности предполагает затруднения и препятствия в достижении целей _____ | ОК 01 |
| 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 | ОК 01 |
| 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 _____ | ОК 01 |
| 6 | | К видам слушания не относится: 1. Нереплексивное 2. Реплексивное 3. Эмпатическое 4. Непродуктивное | ОК 01 |
| 7 | | Механизмом воздействия на партнера по общению при гуманистическом подходе не является: 1. Заражение. 2. Внушение. 3. Убеждение. 4. Принуждение. | ОК 01 |
| 8 | | Общение людей, исходящее из их социальной роли это 1. открытое общение 2. ролевое общение 3. личностное общение | ОК 01 |
| 9 | | Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу: 1. компромисса 2. соперничества 3. сотрудничества 4. уклонения | ОК 01 |
| 10 | | Сопоставить способы эффективного начала деловой беседы с | ОК 01 |

| | | их характеристиками: | | | | |
|----|-----------------------|---|--|---------|---|-------|
| | | №п/п | Способы 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 | | | |
| 11 | | Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это _____ общение | | | | ОК 02 |
| 12 | | Какой психологический механизм восприятия используется, когда мы предлагаем собеседнику встать на наше место? | | | | ОК 02 |
| 13 | | Определенные правила поведения людей в области деловых взаимодействий это _____ | | | | ОК 02 |
| 14 | | Проявление грубости, высокомерия, неуважительное отношение к подчиненным, ущемление их прав деловую этику | | | | ОК 02 |
| 15 | | форма общения, при которой воздействие на партнера по общению осуществляется скрытно для достижения своих намерений это _____ | | | | ОК 02 |
| 16 | | 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. | | | | ОК 02 |
| 17 | | 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; | | | | ОК 02 |

| 18 | | 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 | ОК 02 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|------------------|---|---|------------------|------|----------------|----|-----------|----|--|----|-----------|----|---|----|---------|----|---|----|------------|----|--------------------------------------|-------|
| 19 | | Преодолеть коммуникативные барьеры не позволит следующее правило: 1. Обратной связи 2. Места и времени 3. Конкретности 4. Невнимания к невербальным сигналам | ОК 02 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | | 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 | ОК 02 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 21 | | Как называется устоявшееся представление, о чем угодно, шаблонное восприятие реальности, которые становясь автоматическими суждениями ведут к автоматическим действиям | ОК 03 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | | Игнорирование своего эмоционального состояния и эмоционального состояния партнера по общению приводит к | ОК 03 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 23 | | Умение сосредоточиться на речи собеседника, наблюдательность и одобрение его высказываний это приемы слушания | ОК 03 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | | Какой вид слушания позволяет устранить преграды, искажения информации, продемонстрировать сопереживание, сочувствие, желание помочь, вселить уверенность в том, что передаваемая собеседником информация правильно понята | ОК 03 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | | При каком слушании не дают советов, не стремятся оценить собеседника, не морализуют, не критикуют и не поучают. | ОК 03 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | | 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,</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, | ОК 03 |
| №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 | |
|----|--|--|------------------------|------|--|-------|
| 27 | | Сопоставить с точки зрения Трансактного анализа позиции в общении с их характеристиками: | | | | ОК 03 |
| | | №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 | |
| 28 | | Сопоставить способы манипулирования с их характеристиками: | | | | ОК 03 |
| | | №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 | |
| 29 | | Сопоставить варианты одежды для следующих деловых целей: | | | | ОК 03 |
| | | №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 |
| 30 | | Какие жесты свидетельствуют об искренности и желании говорить откровенно: 1. жесты подозрительности и скрытности 2. жесты открытости 3. жесты и позы защиты 4. жесты размышления и оценки | | | ОК 03 |
| 31 | | 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 |
| 32 | | 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 | | | ОК 04 |
| 33 | | Как называется принцип эффективности деловой беседы, заключающийся в установлении границы между собеседником и предметом разговора? | | | ОК 04 |
| 34 | | Какой вред от конфликта приводит к понижению настроения, сосредоточению на отрицательных эмоциях, подавленности, агрессивности и чрезмерной раздражительности? | | | ОК 04 |
| 35 | | Как называются факторы, служащие причиной | | | ОК 04 |

| | | неэффективного взаимодействия, конфликтов или способствующие им? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|-----------------------|---|---|-----------------------|------|----------------|----|----------------|----------|---|----|-----------------|----|---|----|---------------|----|---|-------|----------------|----|----------------|----|------------------|----|--|----|---------------|----|---------------------------------|-------|
| 36 | | Мысленный процесс уподобления себя партнеру по общению с целью познать и понять его мысли и представления это: 1. эмпатия 2. рефлексия 3. идентификация | ОК 04 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 37 | | 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 | ОК 04 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 38 | | Сопоставить виды делового общения с его характеристикой: <table border="1"> <thead> <tr> <th>№п/п</th> <th>Виды делового общения</th> <th>№п/п</th> <th>Характеристики</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>горизонтальное</td> <td>а) б)</td> <td>между деловыми партнерами существуют отношения иерархии</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>конструктивное</td> <td>б)</td> <td>деловые партнеры обладают равным статусом</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>вертикальное</td> <td>в)</td> <td>укрепляет и развивает деловые отношения</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>опосредованное</td> <td>г)</td> <td>«лицом к лицу»</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>непосредственное</td> <td>д)</td> <td>посредством деловых писем, письменных приказов, распоряжений, отчетов и т.д.</td> </tr> <tr> <td>6.</td> <td>деструктивное</td> <td>е)</td> <td>разрушает отношения партнерства</td> </tr> </tbody> </table> | №п/п | Виды делового общения | №п/п | Характеристики | 1. | горизонтальное | а) б) | между деловыми партнерами существуют отношения иерархии | 2. | конструктивное | б) | деловые партнеры обладают равным статусом | 3. | вертикальное | в) | укрепляет и развивает деловые отношения | 4. | опосредованное | г) | «лицом к лицу» | 5. | непосредственное | д) | посредством деловых писем, письменных приказов, распоряжений, отчетов и т.д. | 6. | деструктивное | е) | разрушает отношения партнерства | ОК 04 |
| №п/п | Виды делового общения | №п/п | Характеристики | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. | горизонтальное | а) б) | между деловыми партнерами существуют отношения иерархии | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. | конструктивное | б) | деловые партнеры обладают равным статусом | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. | вертикальное | в) | укрепляет и развивает деловые отношения | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. | опосредованное | г) | «лицом к лицу» | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. | непосредственное | д) | посредством деловых писем, письменных приказов, распоряжений, отчетов и т.д. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. | деструктивное | е) | разрушает отношения партнерства | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 39 | | Сопоставить стороны общения с соответствующим определением: <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 | ОК 04 | | | | | | | | | | | | |
| №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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 40 | | Расставить этапы протекания конфликта в правильной последовательности: 1. завершение конфликта, 2. послеконфликтный период, | ОК 04 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | <ul style="list-style-type: none"> 3. предконфликтная ситуация, 4. инцидент, 5. эскалация конфликта. | | | | | | | | | | | | | |
|------|------------------------------|--|--|------------------------------|------|----------------|----|-----------|---------|--|----|-----------|----|-------------|-------|
| 41 | | 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 | | | | | | | | | | | | |
| 42 | | Не словесное, внеречевое общение, передача информации и влияние друг на друга через интонации, выражение лица, позу, жесты, изменение мизансцены общения это | ОК 05 | | | | | | | | | | | | |
| 43 | | Обратная связь способствует коммуникации или препятствует ей | ОК 05 | | | | | | | | | | | | |
| 44 | | Сдержанность в словах и манерах, исключение нелепых вопросов, чрезмерной настойчивости и т.п. это _____ | ОК 05 | | | | | | | | | | | | |
| 45 | | Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это _____ | ОК 05 | | | | | | | | | | | | |
| 46 | | <p>Как представиться в телефонном разговоре:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. добрый день, Маслова Анна Ивановна – секретарь генерального директора фирмы «Вега» 2. здравствуйте, я из фирмы «Вега» 3. Вас беспокоят из фирмы «Вега» | ОК 05 | | | | | | | | | | | | |
| 47 | | <p>Как называется группа вопросов, на которые ожидается однозначный ответ «да» или «нет»?</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. переломные вопросы 2. закрытые вопросы 3. открытые вопросы 4. риторические вопросы | ОК 05 | | | | | | | | | | | | |
| 48 | | <p>В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. | ОК 05 | | | | | | | | | | | | |
| 49 | | <p>Сопоставить понятия приемов рефлексивного слушания их характеристикам:</p> <table border="1" data-bbox="443 1742 1305 2072"> <thead> <tr> <th>№п/п</th> <th>Прием рефлексивного слушания</th> <th>№п/п</th> <th>Характеристики</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>выяснение</td> <td>а) б</td> <td>Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>отражение</td> <td>б)</td> <td>Обращение к</td> </tr> </tbody> </table> | №п/п | Прием рефлексивного слушания | №п/п | Характеристики | 1. | выяснение | а) б | Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника | 2. | отражение | б) | Обращение к | ОК 05 |
| №п/п | Прием рефлексивного слушания | №п/п | Характеристики | | | | | | | | | | | | |
| 1. | выяснение | а) б | Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника | | | | | | | | | | | | |
| 2. | отражение | б) | Обращение к | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|---------------------|----------|---|-------|
| | | | чувств | | 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) | |
| 50 | | Сопоставить тип делового письма с его содержанием: | | | | ОК 05 |
| | | №п/п | Тип делового письма | №п/п | Содержание письма | |
| | | 1. | Письмо-уведомление | а) б) | <p>Уважаемый Валерий Александрович,</p> <p>Напоминаю, что 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 nafgtroi@gmail.com.</p> <p>С уважением, Калмык Наталья.</p> | |

| | | | | | | |
|--|--|----|----------------------|----|--|--|
| | | 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. | |
|--|--|----|----------------------|----|--|--|

3. Наблюдение за ходом выполнения групповых и индивидуальных заданий (ОК 01 –ОК 05).

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

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

Разработка этических норм своей профессиональной деятельности.

Вопросы к дифференцированному зачету:

1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения» и основные понятия.
 2. Роль общения в профессиональной деятельности человека.
 3. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.
 4. Классификация общения. Виды, функции общения.
 5. Структура и средства общения
 6. Понятие социальной перцепции.
 7. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.
 8. Психологические механизмы восприятия.
 9. Влияние имиджа на восприятие человека.
 10. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
 11. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа.
 12. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
 13. Взаимодействие как организация совместной деятельности.

14. Основные элементы коммуникации.
15. Вербальная коммуникация.
16. Коммуникативные барьеры.
17. Невербальная коммуникация.
18. Методы развития коммуникативных способностей.
19. Виды, правила и техники слушания.
20. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
21. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.
22. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
23. Аргументация
24. Понятие конфликта и его структура.
25. Невербальное проявление конфликта.
26. Стратегия разрешения конфликтов
27. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
28. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.
29. Правила поведения в конфликтах.
30. Деловой этикет в 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%.

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.