

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Южно-Уральский государственный колледж»

РАССМОТРЕНО

Зав.отделения «Туризма и гостиничного сервиса»

Агеева И.С.

ПОДПИСЬ

председателя ПЦК

«30» июня 2023 г

**Контрольно-измерительные материалы
по учебной дисциплине
ОГСЭ 05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Образовательной программы по профессии (или специальности) СПО

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Челябинск, 2023

Разработчики:

ГБПОУ «ЮУГК»

преподаватель

Агеева.ИС.

Эксперты:

(место работы)

(занимаемая должность)

Немкова О.В.

(инициалы, фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	4
2. Комплект КОС для текущего контроля	..
3. Комплект КОС для промежуточной аттестации	..
Приложение 1	..
Приложение 2	..
Приложение 3	..

1. Общие положения

Комплект контрольно-измерительных материалов (КИМ) по дисциплине
ОГСЭ 05. Психология общения образовательной программы по профессии (или специальности) СПО

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство содержит КОС для текущего контроля и КИМ для промежуточной аттестации, которые позволяют оценивать сформированность общих и профессиональных компетенций в соответствии с установленными показателями (спецификация).

Спецификация сформированности общих компетенций, освоение которых подтверждается действиями обучающегося при текущем контроле и на промежуточной аттестации:

Таблица 1

Спецификация профессиональных компетенций, освоение которых подтверждается действиями обучающегося при текущем контроле и на промежуточной аттестации:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета;
- использовать эффективные приемы управления конфликтами;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- закономерности формирования и развития команды.

Таблица 2

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;

		источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.
ПК 1.1.	Составить план действия. Определить необходимые ресурсы. Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.
ПК 1.2.	Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить
ПК 1.3.	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;	Актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах.
ПК 2.1.	Составить план действия. Определить необходимые ресурсы. Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью	Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.
ПК 2.2.	Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить
ПК 2.3.	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;	Актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах.
ПК 3.1.	Составить план действия. Определить необходимые ресурсы. Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью	Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.
ПК 3.2.	Владеть актуальными методами работы в	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и

	профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план	жить
ПК 3.3.	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;	Актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах.

**Перечень учебных изданий,
дополнительной литературы, Интернет-ресурсов**

Основные источники:

1. Психология общения [Текст] : учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / М. Н. Жарова. - М. : Издательский центр "Академия", 2014. - 256 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-6755-1.
2. Волкова А. И. Психология общения: учеб. Пособие. М.: Феникс. 2014. – 512 с.
3. Горянина В.А. Психология общения: учеб. Пособие. М.: Академия. 2015. – 416 с.
4. Вердербер, Р. Психология общения : учеб. пособие. / Р. Вердербер, К. Вердербер. Спб. : ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2003. — 320 с.
5. Зарецкая И.И. Основы этики и психологии делового общения: учеб. пособие. – М.: Оникс, 2010. – 224 с.
6. Психология общения. Практикум по психологии : Учебное пособие / Ефимова Наталия Сергеевна. - Москва ; Москва : Издательский Дом "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 192 с. - для учащихся ПТУ и студентов средних специальных учебных заведений. - ISBN 978-5-8199-0249-<http://znanium.com/go.php?id=410246>

2. Комплект КИМ для текущего контроля

Текущий контроль освоения студентами материала дисциплины (или междисциплинарного курса) состоит из следующих видов: *оперативный и рубежный контроль*.

При проведении текущего контроля используются следующие формы:

- 1.** Практическое занятие
- 2.** Тестовые задания
- 3.** Устный опрос

КИМ № 1
КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ Текущего контроля

Тема 1.1 Общение – основа человеческого бытия.		1.Заполнить таблицу. Для выполнения упражнения использовать книгу Дейла Карнеги «Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей», часть 2 «Шесть способов понравиться людям». А) выписать правило успешного общения Б) выписать понравившийся пример автора В) Представьте, что вы являетесь автором книги по психологии общения и вам нужен свой собственный яркий пример для иллюстрации представленных правил. Пример может содержать информацию из вашего личного опыта, опыта ваших знакомых, знаменитых личностей, наконец, он может быть выдуманным. Он должен быть ярким, понятным и должен иллюстрировать пользу использования правила.		
		Правило успешного общения	Пример Дейла Карнеги	Ваш соб
		Правило 1.		
		Правило 2		
		Правило 3		
		Правило 4		
		Правило 5		
		Правило 6		
		2.Опишите нарушения культурной составляющей речевого сообщения 4.Прочитать рассказ Чехова «Новая дача». Написание эссе с указанием в чем причина непонимания между героями рассказа и местными жителями.		
Форма контроля		текущий		
Вид контроля		Практическое задание		
<i>формулировка задания</i>				
Спецификация ОК	ОК 1	ОД-1-1, ОД-1-2, ОД-1-3, ОУ-1-1, ОУ-1-2, ОУ-1-3, ОЗ-1-1, ОЗ-1-2, ОЗ-1-3		
	ОК 3	ОД-3-1, ОД-3-2, ОД-3-3, ОУ-3-1, ОУ-3-2, ОУ-3-3, ОЗ-3-1, ОЗ-3-2, ОЗ-3-3		
	ОК 4	ОД-4-1, ОД-4-2, ОД-4-3, ОУ-4-1, ОУ-4-2, ОУ-4-3, ОЗ-4-1, ОЗ-4-2, ОЗ-4-3		
Условия выполнения задания		Практическое задание выполняется в аудитории, время проведения работы 90 минут		
Инструкция для студентов		Используется лекционный материал.		
Оборудование и оснащение		Для проведения работы применяется следующее оснащение: – оборудование: компьютеры с доступом к базам данных и Интернет.		
Источники		Основной источник: 1. 1. Психология общения [Текст] : учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / М. Н. Жарова. - М. : Издательский центр "Академия", 2014. - 256 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-6755-1.		

Пакет преподавателя	<div>_____</div> <div>_____</div> <div><i>ответы (ключы к выполнению работы, или алгоритм решения задания)</i></div>	
Критерии оценки	Отлично	90-100% правильно выполненного задания;
	Хорошо	80-89% правильно выполненного задания;
	Удовлетворительно	выполнение практически всей работы (не менее 70%)
	Неудовлетворительно	выполнение менее 70% всей работы.

Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)		<p>1.Задание 1. Согласны ли Вы с высказыванием М. Сервантеса: "Небрежность в одежде свидетельствует о расслабленности духа, если только под этой небрежностью и распоясанностью не скрывается двуличие"? Обоснуйте свое мнение примерами.</p> <p>Задание 2. Как Вы понимаете высказывание П.Гримера: "Человек не только любит себя в других людях; он еще видит себя в других"? Аргументируйте свой ответ.</p> <p>Задание 3. Как Вы понимаете высказывание Ж.Лабрюйера: "Нельзя судить о человеке с первого взгляда. Достоинства обычно опутаны покровом скромности, недостатки прикрыты маской лицемерия"? Обоснуйте свое мнение примерами.</p> <p>Задание 4. Согласны ли Вы с высказыванием Н.Макиавелли: "Любому правителю совсем не обязательно иметь все желательные достоинства, но совершенно необходимо произвести впечатление, будто он обладает ими". Аргументируйте свое мнение.</p> <p>Задание 5. Как Вы понимаете высказывание Ларошфуко: "Нере смирение всего лишь трюк, уловка, на которую пускается гордость, умолкающая лишь на время только для того, чтобы потом еще громче заявить о себе". Обоснуйте свое мнение примерами.</p>
		2.Проведите небольшое исследование на тему: Подарок как средство межличностной коммуникации.
		3.Просмотр роликов и анализ содержания рекламы по требованиям преподавателя
Форма контроля		текущий
Вид контроля		Практическое задание , устное высказывание
<i>формулировка задания</i>		
Спецификация ОК	ОК 1	ОД-1-1, ОД-1-2, ОД-1-3, ОУ-1-1, ОУ-1-2, ОУ-1-3, ОЗ-1-1, ОЗ-1-2, ОЗ-1-3
	ОК 3	ОД-3-1, ОД-3-2, ОД-3-3, ОУ-3-1, ОУ-3-2, ОУ-3-3, ОЗ-3-1, ОЗ-3-2, ОЗ-3-3
	ОК 4	ОД-4-1, ОД-4-2, ОД-4-3, ОУ-4-1, ОУ-4-2, ОУ-4-3, ОЗ-4-1, ОЗ-4-2, ОЗ-4-3
Условия выполнения задания		Практическое задание выполняется в аудитории, время проведения работы 90 минут
Инструкция для студентов		Используется лекционный материал.

Оборудование и оснащение	Для проведения работы применяется следующее оснащение: – оборудование: компьютеры с доступом к базам данных и Интернет.	
Источники	Основной источник: 1. Психология общения [Текст] : учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / М. Н. Жарова. - М. : Издательский центр "Академия", 2014. - 256 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-6755-1.	
Пакет преподавателя	_____ _____ <i>ответы (ключы к выполнению работы, или алгоритм решения задания)</i>	
Критерии оценки	Отлично	90-100% правильно выполненного задания;
	Хорошо	80-89% правильно выполненного задания;
	Удовлетворительно	выполнение практически всей работы (не менее 70%)
	Неудовлетворительно	выполнение менее 70% всей работы.
Тема 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Перечислите функции коммуникации в общении. 2. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни. 3. В чем сущность трансактного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну? 4. Какие типичные искажения при восприятии вы знаете? 5. Какие психологические механизмы восприятия вам известны? Раскройте сущность каждого из них. <p>Тестовые задания</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выберите правильное определение понятия «субъект общения». <ol style="list-style-type: none"> а) человек, который отправляет в адрес другого человека информацию б) партнер по общению, в адрес которого отправляется информация в) содержательная часть того, что сообщается г) образования материального и духовного характера, являющиеся итогом общения <p><i>Ответ: а</i></p> 2. Что из этого НЕ может выступать барьером в общении? <ol style="list-style-type: none"> а) невнятная речь б) невыразительная речь в) несоответствие стиля речи ситуации общения г) различия в системах значения слов д) использование жаргона е) сложная логика рассуждения ж) различные религиозные взгляды з) недоверие к партнеру по общению и) всё перечисленное не является барьером для общения к) всё перечисленное – это барьеры общения <p><i>Ответ: к</i></p> 3. Выберите правильное определение понятия «каузальная атрибуция»: <ol style="list-style-type: none"> а) классификация форм поведения и интерпретация их причин путем отнесения к уже известным или кажущимся известными явлениям. 	

	<p>б) осмысление субъектом того, какими средствами, с какой целью и с каким результатом он произвел то или иное впечатление на партнера по общению.</p> <p>в) механизм интерпретации причин поведения субъекта</p> <p>г) склонность людей принимать за чистую монету описание или общие оценки своей личности, если они преподносятся в научном, магическом или ритуальном контексте.</p> <p><i>Ответ: в</i></p> <p>4. Соотнесите названия эго-состояний личности с их вербальными признаками?</p> <table border="0"> <tr> <td>1)</td><td>а) Высказывания: вот не на! Боже! Черт возьми!</td></tr> <tr> <td>Ребёнок</td><td>Слова эгоцентрического круга: хочу, не могу, а мне</td></tr> <tr> <td></td><td>Самоуничижительные фразы: я дурак, у меня ниче</td></tr> <tr> <td>2)</td><td>б) Выражения: должен, нельзя, никогда, потому что</td></tr> <tr> <td>Взрослый</td><td>люди подумают.</td></tr> <tr> <td></td><td>Оценочные суждения: упрямый, глупый, умный</td></tr> <tr> <td></td><td>бедняга.</td></tr> <tr> <td>3)</td><td>в) Высказывания мнений, а не безапелляционных</td></tr> <tr> <td>Родитель</td><td>Выражения: целесообразно, таким образом, по моему</td></tr> <tr> <td></td><td>рассмотрим причины</td></tr> </table> <p><i>Ответ: 1а, 2в, 3б</i></p> <p>5. Кто автор теории трансактного анализа?</p> <p>а) Дейл Карнеги</p> <p>б) Эрик Берн</p> <p>в) Алан Пиз</p> <p>г) Бертрам Форер</p> <p><i>Ответ: б</i></p> <p>6. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...</p> <p>а) края</p> <p>б) первичности</p> <p>в) ореола</p> <p>г) бумеранга</p> <p><i>Ответ: б</i></p> <p>7. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...</p> <p>а) самоактуализация</p> <p>б) стереотипизация</p> <p>в) идентификация</p> <p>г) обобщение</p> <p><i>Ответ: б</i></p>	1)	а) Высказывания: вот не на! Боже! Черт возьми!	Ребёнок	Слова эгоцентрического круга: хочу, не могу, а мне		Самоуничижительные фразы: я дурак, у меня ниче	2)	б) Выражения: должен, нельзя, никогда, потому что	Взрослый	люди подумают.		Оценочные суждения: упрямый, глупый, умный		бедняга.	3)	в) Высказывания мнений, а не безапелляционных	Родитель	Выражения: целесообразно, таким образом, по моему		рассмотрим причины
1)	а) Высказывания: вот не на! Боже! Черт возьми!																				
Ребёнок	Слова эгоцентрического круга: хочу, не могу, а мне																				
	Самоуничижительные фразы: я дурак, у меня ниче																				
2)	б) Выражения: должен, нельзя, никогда, потому что																				
Взрослый	люди подумают.																				
	Оценочные суждения: упрямый, глупый, умный																				
	бедняга.																				
3)	в) Высказывания мнений, а не безапелляционных																				
Родитель	Выражения: целесообразно, таким образом, по моему																				
	рассмотрим причины																				
Форма контроля	текущий																				
Вид контроля	Практическое задание , устное высказывание																				

формулировка задания		
Спецификация ОК	ОК 1	ОД-1-1, ОД-1-2, ОД-1-3, ОУ-1-1, ОУ-1-2, ОУ-1-3, ОЗ-1-1, ОЗ-1-2, ОЗ-1-3
	ОК 3	ОД-3-1, ОД-3-2, ОД-3-3, ОУ-3-1, ОУ-3-2, ОУ-3-3, ОЗ-3-1, ОЗ-3-2, ОЗ-3-3
	ОК 4	ОД-4-1, ОД-4-2, ОД-4-3, ОУ-4-1, ОУ-4-2, ОУ-4-3, ОЗ-4-1, ОЗ-4-2, ОЗ-4-3
Условия выполнения задания	Практическое задание выполняется в аудитории, время проведения работы 90 минут	
Инструкция для студентов	Используется лекционный материал.	
Оборудование и оснащение	Для проведения работы применяется следующее оснащение: – оборудование: компьютеры с доступом к базам данных и Интернет.	
Источники	Основной источник: 1. Психология общения [Текст] : учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / М. Н. Жарова. - М. : Издательский центр "Академия", 2014. - 256 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-6755-1.	
Пакет преподавателя	1.а 2.к 3.в 4.а,в,б 5.б 6.б 7.б	
Критерии оценки	Отлично	90-100% правильно выполненного задания;
	Хорошо	80-89% правильно выполненного задания;
	Удовлетворительно	выполнение практически всей работы (не менее 70%)
	Неудовлетворительно	выполнение менее 70% всей работы.
Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	<p>Устный опрос:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Назовите виды невербальных средств общения. 2. Какие правила поведения необходимо соблюдать в условиях толпы? 2. Чем отличается мимика и жестикуляция при неискренности? 3. Можно ли научиться лгать, глядя невозмутимо в глаза партнеру? 4. Какие невербальные средства коммуникации используются нечестными партнерами для того, чтобы «вводить в заблуждение» доверчивых партнеров? <p>Тестовые задания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Представители какой нации жестикулируют больше других? <ol style="list-style-type: none"> а) финны б) итальянцы в) французы г) мексиканцы <p>Ответ: г</p> 2. Как называется научная дисциплина, которая изучает закономерности 	

пространственной организации общения, влияние на общение расстояния между людьми?

- а) хирология
- б) кинесика
- в) проксемика
- г) антропология

Ответ: в

3. Какое полушарие мозга контролирует эмоции?

- а) правое
- б) левое
- в) оба

Ответ: а

4. На какой стороне лица более отчетливо выражены отрицательные эмоции?

- а) на правой
- б) на левой
- в) отрицательные эмоции распределены равномерно на обеих сторонах лица

Ответ: в

5. Сопоставьте название пространственной зоны и соответствующую ей дистанцию в общении

- | | |
|----------------------|------------------|
| 1) интимная зона | а) 15-46 см |
| 2) общественная зона | б) 46 см – 1,2 м |
| 3) личная | в) 1,2 – 3,6 м |
| 4) социальная зона | г) от 3,6 м |

Ответ: 1а, 2г, 3б, 4в

6. Какое из этих правил поведения в условиях скученности людей (в автобусе, в лифте, на концерте, митинге) является неверным? (можно выбрать несколько вариантов)

- а) желательно разговаривать с кем-то из знакомых
- б) смотреть людям прямо в глаза
- в) движения должны быть сдержанными
- г) чем шире вы улыбаетесь окружающим – тем лучше.

Ответ: абг

7. Вербальные коммуникации – это:

- а) язык телодвижений и параметры речи
- б) устные и письменные
- в) знаковые и тактильные
- г) нет правильного ответа

Ответ: б

Вопросы к вебинару

Ответить на вопросы к вебинару Алана Пиза «Язык телодвижений»

- 1) Что такое язык телодвижений?
- 2) Кто лучше понимает язык жестов: мужчины или женщины? Почему?
- 3) В течение какого времени складывается впечатление о вас у нового знакомого?
- 4) Самое непопулярное рукопожатие в мире?
- 5) Сколько покачиваний при рукопожатии необходимо делать в Германии, прежде чем отпустить руку?
- 6) В какой руке необходимо держать буклет с информацией или бутылку

воды, когда вы находитесь на деловом мероприятии?

7) Какую причёску и макияж необходимо сделать девушке или женщине для деловой встречи, чтобы произвести впечатление собранной и ответственной?

8) В каких случаях не работает правило для собеседований: «выглядеть так, как будто вы уже занимаете данную должность»?

Задание к семинару «Язык телодвижений»:

Подготовить устное сообщение по книге Алана Пиза «Язык телодвижений» на заданные темы. Поощряется использование презентации, раздаточного материала или работа совместно с ассистентом-однотруппником.

Список тем выступлений:

1. Основные коммуникационные жесты и их происхождение.
2. Как сказать неправду, не раскрыв себя.
3. Как научиться говорить на языке телодвижений.
4. Ладони, честность и открытость
5. Открытые ладони и обман
6. Сила ладони
7. Рукопожатия
8. Доминирующее и покорное рукопожатие
9. Кто должен первым предлагать руку для рукопожатия
10. Различные виды рукопожатий
11. Жесты кистей рук. Потирание ладоней
12. Потирание большого пальца об указательный
13. Сцепленные пальцы рук
14. Шпилеобразное положение рук
15. Закладывание рук за спину
16. Акцентирование больших пальцев
17. Значение жестов, связанных с Прикосновением рук к различным частям лица
18. Обман, ложь, сомнение
19. Защита рта рукой
20. Потирание века
21. Прикосновение к носу
22. Почесывание и потирание уха
23. Почесывание шеи
24. Оттягивание воротничка
25. Пальцы во рту
26. Подпирание ладонью щеки и подбородка
27. Скука
28. Оценочные отношения
29. Поглаживание подбородка
30. Варианты жестов, связанных с принятием решения
31. Сочетание различных «рука-к-лицу» жестов
32. Потирание затылка и хлопок по лбу
33. Руки в качестве барьеров
34. Руки на груди
35. Скрещенные на груди руки — самый распространенный жест
36. Скрещивание рук, усиленное сжатием пальцев в кулак
37. Кисти скрещенных рук на плечевой части руки

	<p>38. Неполный барьер, образуемый руками</p> <p>39. Замаскированные жесты, связанные со скрещиванием рук</p> <p>40. Защитный барьер, сформированный с помощью ног</p> <p>41. Перекрещивание ног</p> <p>42. Европейский способ закидывания ноги на ногу</p> <p>43. Закидывание ноги на ногу с образованием угла</p> <p>44. Закладывание ноги на ногу с фиксацией ноги руками</p> <p>45. Перекрещенные ноги в положении стоя.</p> <p>46. Стадии расслабления напряженной позы</p> <p>47. Защищается — или, может, замерзла?</p> <p>48. Прижатые к друг другу лодыжки</p> <p>49. Фиксирование ступни одной ноги на голени другой</p> <p>50. Другие известные жесты и движения</p> <p>51. Манера сидеть верхом на стуле с широко расставленными ногами</p> <p>52. Собирающие несуществующих ворсинок</p> <p>53. Жесты головой</p> <p>54. Основные положения головы</p> <p>55. Закладывание рук за голову</p> <p>56. Жесты агрессивности и готовности к действиям</p> <p>57. Выражение готовности у сидячего человека</p> <p>58. Стартовая поза</p> <p>59. Сексуальная вызывающая поза</p> <p>60. Сигналы глаз</p> <p>61. Поведение глаз</p> <p>62. Деловой взгляд</p> <p>63. Социальный взгляд</p> <p>64. Интимный взгляд</p> <p>65. Взгляд искоса</p> <p>66. Прикрытые веки</p> <p>67. Как контролировать взгляд собеседника</p> <p>68. Жесты и сигналы, характерные для процесса ухаживания</p> <p>69. Жесты, используемые мужчинами при ухаживании</p> <p>70. Жесты и сигналы, используемые женщинами для завлечения мужчин</p> <p>71. Женская манера скрещивания ног</p> <p>72. Сигареты, сигары, трубки и очки</p> <p>73. Курение</p> <p>74. Курильщики трубок</p> <p>75. Любители сигарет</p> <p>76. Курильщики сигар</p> <p>77. Обычные жесты, характерные для курящих</p> <p>78. Манипулирование очками</p> <p>79. Способы затянуть время</p> <p>80. Взгляд поверх очков</p> <p>81. Жесты собственнических и территориальных претензий</p> <p>82. Территориальные претензии</p> <p>83. Жесты собственника</p> <p>84. Отзеркаливание</p> <p>85. Поклоны, ссутуливание, их зависимость от социального статуса</p> <p>86. Влияние на окружающих с помощью различных положений корпуса тела</p>
--	--

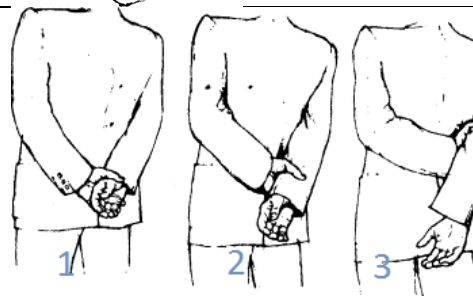
87. Углы и треугольники. Открытые позиции
 88. Закрытые позиции
 89. Способы выражения принятия или непринятия человека в свой круг
 90. Как поворотом корпуса тела выражается заинтересованность к сидящему рядом человеку
 91. Как ступени ног выражают заинтересованность
 92. Расположение участников при общении в положении сидя

Тест «Знаете ли вы язык телодвижений?»

1) Женщина на этой картинке заинтересована в том, что ей говорят?



2) Какой из вариантов жестов говорит о том, что человек очень сильно нервничает?









3) Вы проводите семинар. Заинтересован ли этот человек в продолжении вашего выступления?



4) Каждый раз, когда вы говорили неправду, ваш собеседник делал такой жест. Поверил ли он вам?



	<p>5) Этот человек произнес речь, начинавшуюся со слов "По моему скромному мнению". Как вы думаете, считает ли он в действительности свое мнение скромным?</p>		<p>а) да б) нет</p>
	<p>6) Как вы думаете, человек на картинке согласен с тем, что ему говорят?</p>		<p>а) да б) нет</p>
	<p>7) Этот человек только что вам соврал. Как вы думаете, он уверен в том что его ложь не раскроется?</p>		<p>а) нет б) он спокоен уверен ему</p>
	<p>8) Возможно ли, что девочка только что соврала родителям?</p>		<p>а) нет б) да</p>

		9) Как вы думаете, этот человек...		а) о гово неп
		10) Мужчина рассказывая о своем успешном бизнесе, несколько раз делал этот жест. Действительно ли он успешен?		а) дей успе бизн б) все обм
Форма контроля		текущий		
Вид контроля		Практическое задание , устное высказывание , тестирование		
формулировка задания				
Спецификация ОК	ОК 1	ОД-1-1, ОД-1-2, ОД-1-3, ОУ-1-1, ОУ-1-2, ОУ-1-3, ОЗ-1-1, ОЗ-1-2, ОЗ-1-3		
	ОК 3	ОД-3-1, ОД-3-2, ОД-3-3, ОУ-3-1, ОУ-3-2, ОУ-3-3, ОЗ-3-1, ОЗ-3-2, ОЗ-3-3		
	ОК 4	ОД-4-1, ОД-4-2, ОД-4-3, ОУ-4-1, ОУ-4-2, ОУ-4-3, ОЗ-4-1, ОЗ-4-2, ОЗ-4-3		
Условия выполнения задания		Практическое задание выполняется в аудитории, время проведения работы 90 минут		
Инструкция для студентов		Используется лекционный материал.		
Оборудование и оснащение		Для проведения работы применяется следующее оснащение: – оборудование: компьютеры с доступом к базам данных и Интернет.		
Источники		Основной источник: 1. Психология общения [Текст] : учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / М. Н. Жарова. - М. : Издательский центр "Академия", 2014. - 256 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-6755-1.		
Пакет преподавателя		Правильные ответы: 1б, 2в, 3б, 4а, 5б, 6б, 7а, 8б, 9а, 10б		
Критерии оценки		Отлично	90-100% правильно выполненного задания;	
		Хорошо	80-89% правильно выполненного задания;	
		Удовлетворительно	выполнение практически всей работы (не менее 70%)	

	Неудовлетворительно	выполнение менее 70% всей работы.
Тема 5. Формы делового общения и их характеристики	<p><i>Деловая игра «Золотые орехи»</i> <i>Методические указания по проведению:</i></p> <p>Для проведения игры группа разделяется на две команды с равным числом участников. Эти команды должны разойтись по разным помещениям и не иметь возможности общения друг с другом до начала игры. Членам команд запрещается обмениваться письменными описаниями ролей.</p> <p>Членам каждой команды раздается описание одной из двух ролей. Время для ознакомления с ролью ограничивается преподавателем и устанавливается в пределах до 20 минут. Это время должно быть использовано для прочтения материала и обсуждения общей линии проведения переговоров с другой командой.</p> <p>Для проведения переговоров каждая из команд должна выдвинуть по одному переговорщику. Эти переговорщики будут вести прямые устные переговоры друг с другом.</p> <p>Команды также предупреждаются, что во время переговоров их представителей, члены команд не могут допускать никаких устных комментариев, давать переговорщикам устные указания или подсказывать.</p> <p>При этом, однако, разрешается писать и передавать переговорщикам записки, которые они могут использовать при переговорах.</p> <p>Любая из команд может обратиться к преподавателю с просьбой прервать переговоры и назначить нового переговорщика.</p> <p>Переговоры проводятся в общей аудитории, куда собираются обе команды. Переговорщикам должен быть предоставлен стол для переговоров, установленный таким образом, чтобы он был виден всем участникам. Команды должны быть рассажены таким образом, чтобы исключить возможность устного общения во время переговоров (желательно за спинами своих переговорщиков). Обмен записками между командами также запрещается.</p> <p>Время переговоров обычно не превышает 20 минут. Таким образом, игра занимает по длительности один академический час (45 мин.).</p> <p>Может быть рекомендована также видеозапись переговоров для их последующего анализа. Обычно, анализ игры осуществляется за 20 мин. (при видеозаписи – до одного академического часа).</p> <p><i>Роль №1 Золотые орехи Фирма «Пилл»</i> <i>История</i></p> <p>Вы работаете в новой фармацевтической фирме «Пилл», возникшей несколько лет назад на «пустом месте». Все сотрудники Вашей фирмы до этого составляли костяк одной из второстепенных лабораторий ВНИИ «Химзащита» – крупного НИИ, принадлежавшего Министерству обороны.</p> <p>Ваша бывшая лаборатория занималась во ВНИИ «Химзащита» сугубо гражданскими разработками, которым дирекция не придавала особого значения, т.к. бюджет финансировал работу лишь «основных» лабораторий, а Вы работали по договорам с фармацевтическими</p>	

предприятиями. Часть Ваших перспективных разработок пылилась на полках – Вы не могли доказать руководству, что делаете нужное дело...

Трансформация экономики создала условия для частной предпринимательской деятельности. Вся «команда» ушла из ВНИИ и создала частную фирму ООО «Пилл». Самому «старому» сотруднику, Вашему директору, всего 35 лет.

Личных сбережений сотрудников ООО хватило на уставный фонд, получение соответствующей лицензии и аренду помещения. Старые наработки удалось успешно внедрить на крупном фармацевтическом предприятии, а на вырученные средства приобрести специальное оборудование, необходимое для новых исследований и разработок.

Не так давно Ваша фирма разработала новый уникальный препарат X для лечения болезни Дипса. Эта коварная болезнь возникает в период беременности и приводит к смерти новорожденного через 2 недели после родов. Своевременное (24 часа после родов) введение препарата X обеспечивает полное излечение новорожденных. Более того, вакцинация беременных надежно защищает плод от возможности приобретения болезни Дипса. Это пионерское изобретение – ни в одной другой стране мира нет ничего подобного препарату X.

Минздрав не только признал авторство Вашей фирмы, но и рекомендовал препарат X к производству, выдав на него все необходимые разрешительные документы.

Проблема

Вчера вечером Вам позвонили из Минздрава. В стране началась эпидемия болезни Дипса. Первые 500 новорожденных с явными признаками этого заболевания госпитализированы в одной из столичных больниц. Ожидается, что в ближайшие 2 недели число заболевших детей и беременных достигнет 7 – 8 тысяч человек. Будущие мамы – в панике... Будущие папы, среди которых немало крупных бизнесменов и известных политиков – тоже. «Заграница» помочь тоже не в состоянии. У них там тоже начинается эпидемия, но нет никакого адекватного лекарства. Продолжение человеческого рода в опасности!

Ваша технология и оборудование позволяют выработать достаточное количество препарата X за 7 дней. Главная проблема – сырье. Препарат X изготавливается из ядра так называемого «золотого ореха». Заменители невозможны. Существует единственная реликтовая роща на горном юге страны, где эти орехи собирают. Других рощ с «золотым орехом» в мире не существует. Урожай орехов этого года уже собран. Все 200 кг. орехов куплены местной фирмой «Горный продукт» и находятся на складе этой фирмы. Этого количества достаточно для ликвидации эпидемии и вакцинации всех беременных.

Рано утром Вы дозвонились до офиса фирмы «Горный продукт». Вам сообщают, что по второму телефону они ведут переговоры о продаже всей партии орехов.... ВНИИ «Химзащита»!

Руководство «Горного продукта» готово продать орехи только все оптом, начав обсуждать сделку с суммы 20 млн. рублей.

В Вашем распоряжении всего-то и есть эти 20 млн. рублей. Это все, что есть на счету фирмы (19 млн.) и лично у сотрудников (1 млн.).

Вам неоткуда ждать финансовой поддержки: оборудование Вашей фирмы настолько специфично, что абсолютно неликвидно; Минздрав не сможет «выбить» деньги раньше, чем через три недели. Зарубежные фонды помощи просят представить им подробный проект, который их комиссия рассмотрит через месяц, при условии передачи авторских прав международному фармацевтическому консорциуму. Российские банки потребовали предоставить подробный бизнес-план с учетом какого-то дисконтирования...

Днем становится еще хуже. Минобороны «приглашает» Вас на переговоры с ВНИИ «Химзащита»! С этой организацией у Вас отношения «ниже среднего». Во время ухода Вашей «команды» из «Химзащиты» их генеральный директор обещал оторвать всем руки и ноги, когда все образуется и Вы приползете к нему на коленях.... Этот «генерал» сохранил свой пост и судится с Вашей фирмой по поводу авторства на два изобретения. За ним стоит само Министерство обороны со всем своим бюджетом...

Если Вы сумеете купить орехи, изготовить препарат X и ликвидировать эпидемию, то Ваша фирма и ее разработки станут известны во всем мире. Вы сможете получить грант ООН (2 млн. долларов). Кроме того, крупнейшая фармацевтическая фирма Германии поручит Вам разработку серии новых препаратов. Это означает успех – как коммерческий, так и научный.

Задача: Достигнуть соглашения в ВНИИ «Химзащита» на удовлетворяющих Вас условиях.

Роль № 2 Золотые орехи ВНИИ «Химзащита»

История

Ваш ВНИИ «Химзащита» – крупнейший НИИ, принадлежащий Минобороны. Институт создан еще в начале века и специализировался на разработке боевых химических веществ и средствах защиты от них. История ВНИИ связана с именами известных отечественных ученых-химиков, среди которых многие являлись лауреатами высших государственных премий и наград.

В самом начале 80-х, в соответствии с веяниями времени Вам пришлось создать открытую лабораторию, которая занималась сугубо гражданскими разработками в области фармацевтики. Чтобы не отвлекать больших ученых от серьезных дел, Вы набрали в эту лабораторию свежих выпускников вузов, поставив во главе лаборатории молоденького кандидата химических наук, которого Вы пригласили на должность из периферийного НИИ.

Для работы Вы выделили новой лаборатории полуподвальное помещение, предоставили кое-какое оборудование и утвердили их план работ. На первых порах лаборатория получала бюджетное финансирование, а потом стала работать по хозяйственным договорам с фармацевтическими заводами. Эти работы Министерством обороны «не зачитывались», но были полезны для ВНИИ, когда нужно было рапортовать о конверсии...

Внезапно эти молодые выскочки разом подали заявления об уходе по собственному желанию. Они, видите ли, захотели заняться бизнесом! У них, видите ли, есть собственные идеи, они хотят самореализоваться! После всего, что Вы для них сделали! Даже завлаб, которого Вы вытащили из провинции! Сделал себе фирму «Пилл»!

Удержать их законным путем было невозможно. Пришлось их уволить, предварительно изъяв все их материалы и отчеты и заставив сдать по описи все оборудование, реактивы – все, вплоть до скрепок!

В последние годы ВНИИ живет тяжело. Минобороны делает все меньше заказов, да и за выполненные работы выплаты задерживает по году – полтора. И министры все время меняются. Только найдешь к новому министру дорогу, а его уж нет...

Проблема

Вчера вечером Вам позвонили из Министерства обороны с сообщением о чрезвычайной ситуации, сложившейся в районе сибирского города Осиноборск-25. Там находится крупнейший в стране могильник боевых отравляющих веществ (ОВ) времен II мировой войны.

За прошедшие годы, могильник, рассчитанный на срок хранения ОВ в течение 10 лет, пришел в полную негодность. В его недрах начались неуправляемые химические реакции, которые неминуемо приведут к выбросу ОВ в атмосферу уже через 2 недели. Погибнут не только все 50 тыс. жителей Осиноборска-25. Возможно поражение близлежащих населенных пунктов с общей численностью жителей более 3 млн. человек. Эвакуировать невозможно даже всех жителей Осиноборска-25, куда нет даже железной дороги. Лучше не думать о реакции населения и мировой общественности...

Единственным решением является применение реактива Y, который, будучи введенным в могильник, способен полностью нейтрализовать ОВ. Этот реактив разработан ВНИИ «Химзащита» еще в 1950 году. Опытные партии реактива успешно прошли испытания в 1951 году, однако запасы не были сделаны, т.к. реактив Y стабилен только в течение 3 недель. К счастью, установка для производства реактива сохранилась на складе в целости. Оказалось, что ее оператор, хотя и пенсионер, может запустить ее и обеспечить выпуск реактива за семь дней. Не хватает только сырья... Реактив Y изготавливается из скорлупы так называемого «золотого ореха». Заменители невозможны. Существует только одна реликтовая роща на горном юге страны, где эти орехи собирают. Других рощ с «золотым орехом» в мире не существует. Урожай орехов этого года уже собран. Все 200 кг. орехов уже куплены местной фирмой «Горный продукт» и находится на складе фирмы. Этого количества достаточно для производства необходимого количества реактива Y.

Рано утром Вы дозвонились до офиса фирмы «Горный продукт». Вам сказали, что по второму телефону они ведут переговоры о продаже всей партии орехов... этим молодцам из фирмы «Пилл»!

Руководство «Горного продукта» готово продать орехи только оптом, тому, кто больше заплатит, начав обсуждать сделку с суммы 20 млн. руб.

В Вашем распоряжении и есть как раз 20 млн. руб. Это все, что есть на счету ВНИИ, причем 19 млн. – деньги на зарплату, которые удалось наконец получить сразу за два предшествующих года. Минобороны не поможет, т.к. может получить дополнительные финансы только после обсуждения в Думе; банки слишком хорошо знают финансовое положение ВНИИ; к международной помощи нельзя обратиться, т.к. существование могильника ОВ всегда отрицалось.

Минобороны согласилось только организовать Вашу встречу с

	<p>фирмой «Пилл». Вы сами им не можете позвонить – Ваша фирма судится с ними по поводу авторства на два изобретения. На переговорах будет их «президент»! Интересно, какой марки у него «Мерседес»? У них там денег куры не клюют, ведь таблетки от головной боли, которые они разработали, продаются в каждой аптеке...</p> <p>Если Вам удастся купить орехи, изготовить реактив Y и ликвидировать приближающуюся катастрофу в Осиновоборске-25, то Ваш институт станет головным в системе нового Министерства по чрезвычайным ситуациям. Это означает стабильное высокое финансирование на долгие годы. Ваш статус генерального директора повысится. Можно также рассчитывать (наконец то!) стать действительным членом РАН.</p> <p><i>Задача:</i> Достичь соглашения с фирмой «Пилл» на устраивающих Вас условиях.</p> <p><i>Вопросы для анализа игры:</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Что означают полученные результаты?2. Можно ли считать успешным разрешение ситуации, если орехи делятся поровну?3. Как можно преодолеть барьеры в деловом общении?															
Форма контроля	текущий															
Вид контроля	Практическое задание															
формулировка задания																
Спецификация ОК	ОК 1	ОД-1-1, ОД-1-2, ОД-1-3, ОУ-1-1, ОУ-1-2, ОУ-1-3, ОЗ-1-1, ОЗ-1-2, ОЗ-1-3														
	ОК 3	ОД-3-1, ОД-3-2, ОД-3-3, ОУ-3-1, ОУ-3-2, ОУ-3-3, ОЗ-3-1, ОЗ-3-2, ОЗ-3-3														
	ОК 4	ОД-4-1, ОД-4-2, ОД-4-3, ОУ-4-1, ОУ-4-2, ОУ-4-3, ОЗ-4-1, ОЗ-4-2, ОЗ-4-3														
Условия выполнения задания	Практическое задание выполняется в аудитории, время проведения работы 90 минут															
Инструкция для студентов	Используется лекционный материал.															
Оборудование и оснащение	Для проведения работы применяется следующее оснащение: – оборудование: компьютеры с доступом к базам данных и Интернет.															
Источники	Основной источник: 1. Психология общения [Текст] : учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / М. Н. Жарова. - М. : Издательский центр "Академия", 2014. - 256 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-6755-1.															
Пакет преподавателя	<p>Оценка проводится на основе следующих критериев:</p> <table><tr><td>Качество предварительной подготовки</td><td>0-10 баллов</td></tr><tr><td>Аргументированность выводов</td><td>0-10 баллов</td></tr><tr><td>Креативность решений</td><td>0-10 баллов</td></tr><tr><td>Системность изложения</td><td>0-10 баллов</td></tr><tr><td>Ясность, четкость изложения</td><td>0-10 баллов</td></tr><tr><td>Использование деловой лексики</td><td>0-10 баллов</td></tr><tr><td>Грамотность и убедительность</td><td>0-10 баллов</td></tr></table>		Качество предварительной подготовки	0-10 баллов	Аргументированность выводов	0-10 баллов	Креативность решений	0-10 баллов	Системность изложения	0-10 баллов	Ясность, четкость изложения	0-10 баллов	Использование деловой лексики	0-10 баллов	Грамотность и убедительность	0-10 баллов
Качество предварительной подготовки	0-10 баллов															
Аргументированность выводов	0-10 баллов															
Креативность решений	0-10 баллов															
Системность изложения	0-10 баллов															
Ясность, четкость изложения	0-10 баллов															
Использование деловой лексики	0-10 баллов															
Грамотность и убедительность	0-10 баллов															

	Использование наглядных средств 0-10 баллов Работа в команде 0-10 баллов Максимальное количество баллов – 100. 80-100 баллов – оценка «5» 60-80 баллов – оценка «4» 40-60 баллов – оценка «3»	
Критерии оценки	Отлично	90-100% правильно выполненного задания;
	Хорошо	80-89% правильно выполненного задания;
	Удовлетворительно	выполнение практически всей работы (не менее 70%)
	Неудовлетворительно	выполнение менее 70% всей работы.

Тема 6. Конфликт: его сущность и основные характеристики	<p>Устный опрос:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) В какой стратегии поведения в конфликтной ситуации сочетается высокая склонность к кооперации и низкая склонность к напористости? 2) В какой стратегии поведения в конфликтной ситуации сочетаются низкое внимание как собственным интересам, так и к интересам другого человека? 3) Какую стратегию поведения в конфликте лучше применить в ситуации, когда предмет разногласия не важен для одной из сторон или не особенно ее волнует, и есть желание сохранить добрые отношения? 4) Стоит ли избегать критики в деловых отношениях? Аргументируйте свой ответ. 5) Какой самый распространенный стиль поведения в конфликтных ситуациях? 6) Какие приёмы саморегуляции можно использовать в конфликтных ситуациях? 7) Какая стратегия поведения в конфликтной ситуации является самой эффективной? Почему? <p>Тестовые задания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Что из перечисленного не является стилем поведения в конфликтной ситуации, выделенным К.У. Томасом и Р.Х. Килхменом? <ol style="list-style-type: none"> а) конкуренция б) сотрудничество в) компромисс г) противоречие д) приспособление е) уклонение <p>Ответ: г</p> 2. Какая стратегия поведения в конфликте должна применяться в ситуации, когда стороны способны выслушать друг друга, и между ними установлены прочные взаимоотношения? <ol style="list-style-type: none"> а) избегание б) приспособление
---	---

в) сотрудничество
г) компромисс
Ответ: в

3. Какую стратегию поведения в конфликте лучше применить в ситуации, когда предмет разногласия не важен для одной из сторон или не особенно ее волнует, и есть желание сохранить добрые отношения?

а) конкуренция
б) приспособление
в) компромисс
г) сотрудничество
Ответ: б

4. Какую стратегию поведения в конфликте целесообразно применять, если вы обладаете достаточной властью и авторитетом и считаете очевидным, что предлагаемое вами решение – наилучшее?

а) конкуренция
б) приспособление
в) компромисс
г) сотрудничество
Ответ: а

5. В какой стратегии поведения в конфликтной ситуации сочетаются низкое внимание как собственным интересам, так и к интересам другого человека?

а) конкуренция
б) компромисс
в) сотрудничество
г) избегание
д) приспособление
Ответ: г

6. В какой стратегии поведения в конфликтной ситуации сочетается высокая склонность к кооперации и низкая склонность к напористости?

а) конкуренция
б) компромисс
в) сотрудничество
г) избегание
д) приспособление
Ответ: д

Практическая работа на тему «Конфликты: способы их предупреждения и разрешения»

Задание 1. Проанализируйте конфликт из фильма «Резня» (2011, Р.Полански)

- 1) Участники (стороны конфликта)
- 2) Объект притязаний сторон (что является для них желаемым?)
- 3) Декларируемые цели сторон (внешняя позиция; т.е. что они заявляют)
- 4) Потребности и опасения сторон (внутренняя позиция, что они думают, чего хотят, чего опасаются)

1 сторона:

2 сторона:

5) Изменения в сторонах и объекте в процессе развития отношений, в частности (не выбрать один пункт, а проанализировать по всем):

- а) Появление новых участников
- б) Возникновение конфликтов среди единомышленников
- в) Изменение формулировки внешней позиции
- г) Переконструирование ценностей и смыслов
- д) Изменение в объекте конфликта

6) Выбранный способ разрешения конфликта каждой из сторон, чувства и мысли ее представителей

7) Стратегия поведения в конфликте

8) Вывод (Какие чувства вы испытывали при просмотре фильма? Кто был прав, а кто нет? Почему произошла такая ситуация? Могло ли быть по-другому? Как? Эффективный ли способ взаимодействия выбрали герои фильма?)

Задание 2. Заполните таблицу, отметив звездочками степень проявления склонности к «Напористости» и к «Партнерству» при различных тактиках поведения в конфликте (* - низкая степень, ** - средняя степень, *** - высокая степень):

Тактика (стиль поведения в конфликте)	Склонность к «Партнерству»	Склонность к «Напористости»
Избегание		
Приспособление		
Компромисс		
Конфронтация		
Сотрудничество		

Задание 3. Заполните таблицу, указав, какую стратегию разрешения конфликта целесообразно применить в следующих случаях, а также преимущества и недостатки каждого стиля:

Условия, в которых развивается конфликт	Тактика поведения	Преимущества данного стиля	Недостатки
а) Сугубо деловые отношения, достаточно авторитарная власть			
б) Стороны способны выслушать друг друга, установлены прочные взаимоотношения			
в) Обе стороны			

		имеют одинаково убедительны е аргументы; удовлетворен ие желания одно из сторон имеет для нее не слишком большое значение				
		г) Одна из сторон знает, что не может решить вопрос в свою пользу, обладает малой властью				
		д) Предмет разногласия не важен для одной из сторон или не особенно её волнует; желание сохранить добрые отношения.				
Форма контроля		текущий				
Вид контроля		Тест, устный опрос , практическое				
<i>формулировка задания</i>						
Спецификация ОК	ОК 1	ОД-1-1, ОД-1-2, ОД-1-3, ОУ-1-1, ОУ-1-2, ОУ-1-3, ОЗ-1-1, ОЗ-1-2, ОЗ-1-3				
	ОК 3	ОД-3-1, ОД-3-2, ОД-3-3, ОУ-3-1, ОУ-3-2, ОУ-3-3, ОЗ-3-1, ОЗ-3-2, ОЗ-3-3				
	ОК 4	ОД-4-1, ОД-4-2, ОД-4-3, ОУ-4-1, ОУ-4-2, ОУ-4-3, ОЗ-4-1, ОЗ-4-2, ОЗ-4-3				
Условия выполнения задания		Практическое задание выполняется в аудитории, время проведения работы 90 минут				
Инструкция для студентов		Используется лекционный материал.				

Оборудование и оснащение	Для проведения работы применяется следующее оснащение: – оборудование: компьютеры с доступом к базам данных и Интернет.	
Источники	Основной источник: 1. Психология общения [Текст] : учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / М. Н. Жарова. - М. : Издательский центр "Академия", 2014. - 256 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-6755-1.	
Пакет преподавателя	_____ _____ <i>ответы (ключы к выполнению работы, или алгоритм решения задания)</i>	
Критерии оценки	Отлично	90-100% правильно выполненного задания;
	Хорошо	80-89% правильно выполненного задания;
	Удовлетворительно	выполнение практически всей работы (не менее 70%)
	Неудовлетворительно	выполнение менее 70% всей работы.

3. Комплект КИМ для промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена

КИМ № _

ПЕРЕЧЕНЬ ЭКЗАМЕНАЦИОННЫХ ВОПРОСОВ

Форма контроля		Экзамен
Вид контроля		промежуточная аттестация
Объекты оценки:		
Спецификация ПК	ПК 1.1	ПД1.1-1, ПД1.1-2, ПД1.1-3, ПУ1.1-1, ПУ1.1-2, ПУ1.1-3, ПЗ1.1-1, ПЗ1.1-2, ПЗ1.1-3
	ПК 3.2.	ПД 3.2-1, ПД3.2-2, ПД3.2-3, ПУ3.2-1, ПУ3.2-2, ПУ3.2-3, ПЗ3.2-1, ПЗ3.2-2, ПЗ3.2-3
	ПК 4.2	ПД 4.2-1, ПД 4.2-2, ПД4.2-3, П4.2-1, ПУ4.2-2, ПУ4.2-3, ПЗ4.2-1, ПЗ4.2-2, ПЗ4.2-3
Спецификация ОК	ОК 1	ОД-1-1, ОД-1-2, ОД-1-3, ОУ-1-1, ОУ-1-2, ОУ-1-3, ОЗ-1-1, ОЗ-1-2, ОЗ-1-3
	ОК 2	ОД-2-1, ОД-2-2, ОД-2-3, ОУ-2-1, ОУ-2-2, ОУ-2-3, ОЗ-2-1, ОЗ-2-2, ОЗ-2-3
	ОК 4	ОД-4-1, ОД-4-2, ОД-4-3, ОУ-4-1, ОУ-4-2, ОУ-4-3, ОЗ-4-1, ОЗ-4-2, ОЗ-4-3

		3
	ОК 5	ОД-5-1, ОД-5-2, ОД-5-3, ОУ-5-1, ОУ-5-2, ОУ-5-3, ОЗ-5-1, ОЗ-5-2, ОЗ-5-3
Условия проведения	Аудитория, экзаменационные билеты. Время подготовки студента к ответу 25 минут	
Инструкция для студентов	1. Выбрать билет (билет содержит 2 теоретических вопроса) 2. За 25 минут подготовить ответ на билет. 3. Защитить ответ преподавателю.	
Оборудование и оснащение	Учебная аудитория, стол, бумага, письменные принадлежности	
Источники	Основные источники: 1. Психология общения [Текст] : учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / М. Н. Жарова. - М. : Издательский центр "Академия", 2014. - 256 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-6755-1. 2. Волкова А. И. Психология общения: учеб. Пособие. М.: Феникс. 2014. – 512 с. 3. Горянина В.А. Психология общения: учеб. Пособие. М.: Академия. 2015. – 416 с. 4. Вердербер, Р. Психология общения : учеб. пособие. / Р. Вердербер, К. Вердербер. СПб. : ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2003. — 320 с. 5. Зарецкая И.И. Основы этики и психологии делового общения: учеб. пособие. – М.: Оникс, 2010. – 224 с. 6. Психология общения. Практикум по психологии : Учебное пособие / Ефимова Наталия Сергеевна. - Москва ; Москва : Издательский Дом "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 192 с. - для учащихся ПТУ и студентов средних специальных учебных заведений. - ISBN 978-5-8199-0249- http://znanium.com/go.php?id=410246	
Перечень экзаменационных вопросов	Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе. Роль и место общения в структуре деятельности. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности. Особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается. Преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции	

	<p>взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль</p> <p>. Взаимодействие как организация совместной деятельности</p> <p>. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры</p> <p>. Невербальная коммуникация</p> <p>. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания.</p> <p>. Особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания.</p> <p>. Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей</p> <p>. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.</p> <p>. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация</p> <p>. Сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы.</p> <p>. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов</p> <p>. Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики</p> <p>. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации</p> <p>. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций</p> <p>. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.</p> <p>. Роль руководителя в разрешении конфликтов.</p> <p>. Роль негативных эмоций в общении человека. Толерантное поведение</p> <p>. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения</p> <p>. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений</p> <p>. Принципы делового этикета и их значение в профессиональной сфере.</p> <p>. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.</p> <p>. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.</p> <p>. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.</p> <p>.</p>	
Критерии оценки	Отлично	ставится обучающемуся, проявившему всесторонние и глубокие знания учебного материала, освоившему основную и дополнительную литературу, обнаружившему творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний. Оценка

		«отлично» соответствует высокому уровню освоения дисциплины
	Хорошо	ставится обучающемуся, проявившему полное знание учебного материала, освоившему основную рекомендованную литературу, обнаружившему стабильный характер знаний и умений и способному к их самостоятельному применению, и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности. Оценка «хорошо» соответствует достаточному уровню освоения дисциплины.
	Удовлетворительно	ставится обучающемуся, проявившему знания основного учебного материала в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомому с основной рекомендованной литературой, допустившему неточности при ответе, но в основном обладающему необходимыми знаниями и умениями для их устранения при корректировке со стороны преподавателя. Оценка «удовлетворительно» соответствует достаточному уровню освоения дисциплины.
	Неудовлетворительно	ставится обучающемуся, обнаружившему существенные пробелы в знании основного учебного материала, допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине. Оценка «неудовлетворительно» соответствует низкому уровню освоения дисциплины.

Перечень вопросов

Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине.
Роль общения в профессиональной деятельности человека.
Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.
Роль и место общения в структуре деятельности.
Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.
Классификация общения. Виды, функции общения.
Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.
Особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается.
Преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения.
Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.
Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.
Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль
Взаимодействие как организация совместной деятельности
Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры
Невербальная коммуникация
Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания.
Особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания.
Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей
Деловая беседа. Формы постановки вопросов.
Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация
Сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.), задаваемых в ходе беседы.
Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов
Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики
Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации
Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций
Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.
Роль руководителя в разрешении конфликтов.
Роль негативных эмоций в общении человека. Толерантное поведение
Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения
Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений
Принципы делового этикета и их значение в профессиональной сфере.
Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.
Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.
Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Южно-Уральский государственный колледж»

Рассмотрено на отделении «Туризма и
гостиничного сервиса»

УТВЕРЖДАЮ:
Зам. директора по учебной работе

Зав.отделения / И.С. Агеева /

Протокол № ____ от _____ 20 ____
г.

« ____ » _____ 20 ____ г.

Экзаменационные вопросы

По учебной дисциплине «Психология общения»
Специальность Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Преподаватель (преподаватели)

Приложение 3
(Образец экзаменационного билета)

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Южно-Уральский государственный колледж»

РАССМОТРЕНО: На заседании отделения «Туризма и гостиничного сервиса» Зав.отделения «Туризма и гостиничного сервиса» _____ И.С. Агеева Протокол № _____ от «____» _____ г.	ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № _1 По _____ учебной дисциплине «Психологи общения» Специальность Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство Курс 1	УТВЕРЖДАЮ: Зам. директора по учебной работе _____ «____» _____ г.

Преподаватель (преподаватели):

Агеева Ирина Сергеевна