

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.Г. ШУХОВА»
В Г. НОВОРОССИЙСКЕ
(НФ БГТУ им. В.Г. Шухова)



УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала
И.В. Чистяков
25 ноября 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.08 Психология делового общения и конфликтология
наименование дисциплины

Специальность: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Квалификация: специалист по сервису на транспорте

Форма обучения: очная

Срок обучения: 2 года 10 месяцев

Рабочая программа составлена на основании требований:
Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), утвержден приказом Министерством просвещения Российской Федерации от «26» августа 2022 г. № 777 (зарегистрировано в Минюсте РФ 29 сентября 2022 года, регистрационный номер 70278)

Плана учебного процесса НФ БГТУ им. В.Г. Шухова по специальности:
43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), введенного в действие в 2023 году.

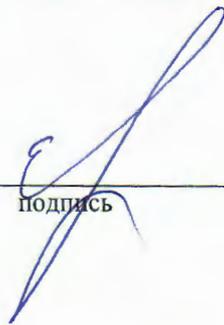
Составитель: _____ к.пед.н., доц.  _____ Л.С.Полякова
ученая степень и звание подпись инициалы, фамилия

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

Технических дисциплин

название кафедры

«24» ноября 2023 г., протокол № 3

Заведующий кафедрой: _____ д.т.н., проф  _____ Г.Ю.Ермоленко
ученая степень и звание подпись инициалы, фамилия

Рабочая программа одобрена научно-методическим Советом НФ БГТУ им. В.Г. Шухова

«25» ноября 2023 г., протокол №2

Председатель: _____ к.ф.н., доц.  _____ И.В.Чистяков
ученая степень и звание подпись инициалы, фамилия

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология делового общения и конфликтология» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 4.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен достигать следующие цели:

- дать представление о целях, функциях и видах общения; способствовать овладению знаниями, умениями и навыками межличностного общения, формированию у студентов гуманитарного мышления, соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий повседневной деятельности и поведения современных граждан российского общества.

Задачи:

- научить технике и приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности;
- научить приёмам саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- научить решать разнообразные психологические проблемы в сфере межличностной, межкультурной, межэтнической и деловой коммуникации с использованием современных приемов и средств.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК	Умения	Знания
ОК-4	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

1.3. Общие и профессиональные компетенции, формируемые в ходе освоения учебной дисциплины

Программа учебной дисциплины в соответствии с ФГОС способствует формированию следующих общих и профессиональных компетенций на основе применения активных методов обучения:

Код ОК	Наименование компетенции	Методы обучения
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Задания проблемного характера; подготовка и защита индивидуальных и групповых заданий / проектов

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 40 часов.

2. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет .40 ч., - 1,1 зач.ед. Семестр 5

Форма промежуточной аттестации дифференцированный зачет

Виды учебной работы	Всего часов	5 семестр часов в семестре
Общая трудоемкость дисциплины, час	40	40
Контактная работа (аудиторные занятия), в т.ч.:	40	40
лекции		18
лабораторные		
практические		22
групповые консультации в период теоретического обучения и промежуточной аттестации		-
Самостоятельная работа студентов, включая индивидуальные и групповые консультации, в том числе:		-
Курсовой проект		-
Курсовая работа		-
Расчетно-графическое задание		-
Индивидуальное домашнее задание		-
Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям (лекции, практические занятия, лабораторные занятия)		-
Промежуточная аттестация		диф.зачет

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Наименование тем, их содержание и объем 5 семестр

№ п/п	Наименование раздела (краткое содержание)	Объем на тематический раздел по видам учебной нагрузки, час		
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Психологические аспекты общения				
Тема 1.1. Основы психологии общения				
	1. Значение понятия психология. Основные психологические особенности личности влияющие на успешность общения 2. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности. 3. Понятие социальной перцепции. Перцептивная сторона общения. Общение как восприятие людьми друг друга.	2	4	
Тема 1.2. Общение				
	Взаимодействие как организация совместной деятельности. Общение как взаимодействие. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Общение как обмен информацией: основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация.	4	4	
Раздел 2. Деловое общение и конфликты в деловом общении				
Тема 2.1. Деловое общение				
	Деловая этика и деловой этикет. Деловая беседа. Деловая переписка. Общие правила оформления документов. Деловые телефонные переговоры. Формы постановки вопросов. Формы делового общения и их характеристики. Деловой этикет и его значение для взаимодействия	2	2	
Тема 2.2. Деловая риторика				
	. Основные принципы деловой риторики. Приемы убеждения. Приемы работы с аудиторией. Самопрезентация, правильная подборка материала, правильная подача	2	4	

Тема 2.3. Психологическое воздействие и манипулирование				
	Основные приемы психологического воздействия. Приемы распознавания нестандартного поведения. Приемы манипулирования окружающими, распознавание по внешним признакам	4	4	
Тема 2.4. Конфликты и пути их ликвидации				
	Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Выполнение теста «Моя стрессоустойчивость» с самоанализом	4	4	
	Всего	18	22	

3.2 Содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тема практического занятия	Кол-во часов	Самостоятельная работа
	Тема 1.1.	Практическое занятие 1 Тренинг: темперамент, его особенности в общении Практическое занятие 2. Тренинг Ваш стиль делового общения	2 2	
	Тема 1.2	Практическое занятие 3. Решение ситуационной задачи по работе с клиентом «испорченный телефон». Практическое занятие 4: «Какой вы собеседник» Особенности коммуникативного процесса. Обратная связь, как основной элемент взаимодействия.	2 2	
	Тема 2.1.	Практическое занятие 5. Деловая игра: публичное выступление. Практическое занятие 6. Деловая игра оформление письменного информационного запроса	2	
	Тема 2.2.	Практическое занятие 5. Деловая игра «Собеседование» Практическое занятие 6. Подготовка выступления с самопрезентацией	2 2	
	Тема 2.3.	Практическое занятие 7. Практикум. «Как распознать специально спланированное психологическое воздействие» Практическое занятие 8. Решение ситуационных задач. «Распознавание приемов манипулирования окружающими»	2 2	
	Тема 2.4.	Практическое занятие 9. Стили поведения Самодиагностика «Стили поведения в конфликтной ситуации» Практическое занятие 10 Решение ситуационных задач по теме «Конфликты в профессиональной деятельности»	2 2	
	Всего		22	

3.3. Содержание лабораторных занятий

Не предусмотрено учебным планом

3.4. Содержание курсового проекта/работы

Не предусмотрено учебным планом

3.5. Содержание расчетно-графического задания

Не предусмотрено учебным планом

3.6. Содержание самостоятельных работ

Не предусмотрено учебным планом

4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Текущий контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины «Психология делового общения и конфликтология» осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, контрольного опроса и разбора конкретных профессиональных ситуаций, а также промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

Проверяемые компетенции: ОК 4	
Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины цели, функции, виды и уровни общения; ролей и ролевых ожидания в общении; специфики делового общения, структуры коммуникативного акта и условий установления контакта; норм и правил профессионального поведения и этикета; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приёмов общения, правил слушания ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; влияния индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды; техники работы в команде</p> <p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины 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.</p>	<p>Оценивание результата практической работы</p> <p>Устный опрос</p> <p>Разбор конкретных профессиональных ситуаций</p>
	Итоговый контроль в форме дифференцированного зачета

4.1 Процедура проведения устного опроса

На практических занятиях проводится устный групповой опрос студентов в соответствии с перечнем вопросов по изучаемым темам. Студенты вызываются по одному из вопросов текущей темы, могут дополнять ответы друг друга, при этом у каждого есть возможность самому оценить степень своего успеха в освоении дисциплины и при обнаружении сложных и непонятных для него моментов тут же их заполнить, таким образом контрольный опрос текущей успеваемости носит не только контролирующую функцию, но и обучающую, а также и способствующую формированию коммуникативных способностей и умений, уверенности в себе в процессе группового обсуждения. По итогам устного опроса обучающегося, преподаватель аргументировано в соответствии с критериями оценивания выставляет оценку студенту.

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания:

- 1) полноту и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;
- 3) языковое оформление ответа.

Оценка «отлично» ставится, если студент полно излагает материал (отвечает на вопрос, ситуацию), показывает правильное применение, полученных знаний, основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «хорошо» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

4.2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.2.1. Реализация компетенций

1. Компетенция ОК-4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

Наименование индикатора достижения компетенции	Используемые средства оценивания
Умение организовать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	Дифференцированный зачет

4.2.2. Перечень контрольных вопросов (заданий) для текущего контроля успеваемости

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание контрольных вопросов (заданий)
1.	Психологические аспекты общения.	<p>1. Текущий контроль по разделу «Психологические аспекты общения» будет заключаться в предоставлении студентом не менее двух ситуаций по профессиональному общению с анализом возможных их решений с помощью психологических знаний, а также анализа результатов самопознания по некоторым тестам, предлагаемых преподавателем. Опрос по контрольным вопросам:</p> <p>1. Какому эго-состоянию принадлежат приведенные ниже высказывания:</p> <p>а) хотел бы я иметь смелость говорить в присутствии многих людей;</p> <p>б) возможно, к этому вопросу можно подойти иначе;</p> <p>в) как же можно так поступать!?</p> <p>2. Какому эго-состоянию свойственны приведенные ниже манеры говорить:</p> <p>а) с нажимом;</p> <p>б) восхищенно;</p> <p>в) нейтрально.</p> <p>3. Какое эго-состояние характеризует приведенное ниже общее поведение:</p> <p>а) объективное;</p> <p>б) критикующее;</p> <p>в) хитрое.</p> <p>4. Какому эго-состоянию свойственно выражение лица:</p> <p>а) любопытное;</p> <p>б) заботливое;</p> <p>в) внимательное.</p> <p>5. Как формируется первое впечатление о людях, с которыми мы встречаемся?</p> <p>6. Главный психологический ключ ко всем человеческим взаимоотношениям?</p> <p>7. Вы общаетесь с собеседником. Что вы должны сделать</p>

		<p>либо сказать, чтобы:</p> <ul style="list-style-type: none"> – вашего собеседника возникло ощущение защищенности; – ваш собеседник понял, что он для вас личность; – ваш собеседник не сомневался, что вы его уважаете; – ваш собеседник удовлетворил свою потребность в значимости. <p>8. Вы не согласны с собеседником, как возразить ему, чтобы он не обиделся?</p> <p>9. Как сказать человеку неприятные вещи не обидев его?</p> <p>10. Какая фраза вызывает спор?</p> <p>11. Что значит одержать победу в споре?</p> <p>12. Почему критика не эффективна?</p> <p>13. Вам повезло, вы нашли работу. Через три дня первая встреча с коллективом. Ваша первейшая задача в этой встрече понравиться коллективу. Как вы этого добьетесь?</p> <p>14. Как развить в человеке все хорошее, что в нем заложено?</p> <p>15. Почему не желательно оправдываться?</p> <p>16. Барьеры общения и их значение в коммуникативном процессе?</p>
2.	<p>Деловое общение и конфликты в деловом общении.</p>	<p>1. Текущий контроль по разделу «Деловое общение и конфликты в деловом общении» будет заключаться в представлении студентом эссе на тему «Мой психологический портрет» и опроса по контрольным вопросам:</p> <p>2. В отделе, который вы возглавляете, появилась вакансия. Работа потребует частого общения с людьми. Какой тип темперамента предпочтете?</p> <p>3. Какой тип темперамента наиболее подходит для вашей будущей профессиональной деятельности?</p> <p>4. Какое личное качество самое важное в вашей будущей профессиональной деятельности?</p> <p>5. Работа групповая и творческого характера. Как учтете это при подборе людей для ее выполнения?</p> <p>6. Работа групповая алгоритмизированная. Как учтете это при подборе людей для ее выполнения?</p> <p>7. При каком условии в деятельности формируются способности?</p> <p>8. Какая характеристика внимания недостаточно развита у рассеянных людей?</p> <p>9. Что способствует эффективному слушанию?</p> <p>10. Что нужно сделать, чтобы обида не была петлей на шее?</p> <p>11. Можно ли стать интеллигентным человеком? Или им нужно родиться.</p> <p>12. Определяет ли интеллигентность образование?</p> <p>13. Идентичны ли понятия «образование» и «образованность»?</p> <p>14. Что входит в подготовку деловому общению?»</p> <p>15. Как понравиться собеседнику в начале деловой</p>

		<p>встречи?</p> <p>16. Схема деловой встречи.</p> <p>17. Как вести себя в процессе деловой встречи?</p> <p>18. Чего необходимо избегать в процессе деловой беседы?</p> <p>19. Когда эффективен метод Сократа?</p> <p>20. Каких фраз желательно избегать в ходе деловой беседы?</p> <p>21. Какая фраза может вызвать у собеседника желание помочь вам?</p> <p>22. Как сформулировать свой вопрос, чтобы не вызвать раздражения у делового партнера.</p> <p>23. Ваш деловой партнер вдруг встает из-за стола и энергично ходит по кабинету? О чем это говорит? Ваше поведение?</p> <p>24. Ваш деловой партнер в процессе беседы откинулся на спинку кресла? О чем это может говорить? Ваши действия?</p> <p>25. Что влияет на ощущение уверенности в деловых встречах?</p> <p>26. Почему необходимо «мириться с неизбежным»?</p>
--	--	--

4.2.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Перечень конкретных профессиональных ситуаций для дифференциального зачета

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины представляет собой определение уровня сформированности компетенций, обозначенных в данной рабочей программе. Опираясь на точку зрения большинства российских ученых, что **компетенция – это ситуативная категория, которая выражается в готовности к осуществлению деятельности в конкретных профессиональных ситуациях**, предлагаем студентам разрешить конкретные профессиональные ситуации их будущей профессиональной деятельности, а также представить портфолио, в котором содержатся выполненные задания на самостоятельную работу (задания выдает преподаватель).

Наименование компетенций	Содержание конкретных профессиональных ситуаций
ОК-4	<p>Ситуация 1. Вы – руководитель отдела. Появилась вакансия. Работа потребует внимания, терпения, настойчивости, последовательности. <i>Как будете выбирать претендента из желающих занять это вакантное место?</i></p> <p>Ситуация 2. Вы – руководитель отдела. Появилась вакансия. Работа потребует частого общения с людьми. <i>Как будете выбирать претендента из желающих занять это вакантное место?</i></p> <p>Ситуация 3. В функциональные обязанности руководителя входит оценка деятельности подчиненных. <i>Как будете учитывать их индивидуальные особенности?</i></p> <p>Ситуация 4. В функциональные обязанности руководителя входит контроль за деятельностью подчиненных. <i>Как будете учитывать их индивидуальные особенности?</i></p> <p>Ситуация 5. Для решения проблемы, возникшей в процессе вашей работы, вам пришлось пойти на прием к сотруднику другого предприятия. Секретарь сказала, что у ее начальника <i>сегодня</i> прекрасное настроение и пожелала вам успеха. Но он встретил вас сухо и дал понять, что не располагает временем для беседы. <i>Что могло так быстро испортить ему настроение при виде вас?</i></p> <p>Ситуация 6. Завтра у вас серьезная встреча. Многое будет зависеть от того, понравится ли вы собеседнику. <i>Что вы предпримете, чтобы в начале встречи понравиться собеседнику?</i></p> <p>Ситуация 7. Вы несколько раз объяснили посетителю свой ответ на его обращение, но он все еще переспрашивает и уточняет. <i>Какие коммуникативные барьеры могли помешать достижению взаимопонимания между вами? Ваши действия.</i></p> <p>Ситуация 8. Ваш коллега, друг... говорит вам: «Ну-ка,</p>

возьми-ка это задание, да переделай побыстрее».

С какой позиции вы построите свой ответ:

а) не желая нарушить процесс общения;

б) желая спровоцировать конфликт.

Ситуация 9. Вы решили уволить подчиненного, вам не нравится его отношение к работе, хотя в личном плане он вызывает у вас симпатии.

Как это сделать с наименьшими моральными потерями для него?

Ситуация 10. Вы находитесь в одном из подразделений вашей фирмы, где разбирается жалоба. Работа уже подходит к концу, но раздается звонок, вам нужно срочно прибыть на внеочередное заседание депутатской группы. Вы прерываете работу и собираетесь уходить (времени хватит только для того, чтобы доехать). В этот момент к вам подошла одна из сотрудниц этого подразделения. Она хочет (по ее словам) сообщить вам нечто чрезвычайно важное. Вы знаете, как знают и другие, что она – любительница «подавать сигналы», выискивать и вскрывать недостатки там, где их часто и нет. Как правило, из того, что она говорит, – 20 % все же есть рационального.

Откажите этой женщине в аудиенции и одновременно вызовите у нее положительные эмоции.

Ситуация 11. После внезапного увольнения трех сотрудников из строительного отдела вам необходимо перевести туда одного опытного сотрудника из отдела ВТ. Ваш выбор пал на инженера Елену Борисовну.

Как вы скажете ей об этом, теряя вам ее не хочется, а ведь она может не согласиться и подать заявление об уходе?

Ситуация 12. Вы сидите в кабинете. Врывается ваш подчиненный и с порога на повышенных тонах высказывает свое недовольство организацией труда.

Как успокоить его мгновенно, да еще и так, чтобы ему стало стыдно за свое поведение?

Ситуация 13. Вы пригласили в кабинет подчиненного, чтобы сделать ему замечание. Он давно работает с вами.

Как сделать замечание, не обидев его, и, более того, чтобы подчиненный вышел из вашего кабинета с желанием хорошо работать?

Ситуация 14. В отделе продаж освободилось место старшего менеджера. В отделе два человека могут претендовать на это место.

Как поступить заведующей отделом, чтобы не создать конфликтной ситуации в отделе?

Ситуация 15. Выдавая групповое задание творческого характера, как учтете индивидуальные особенности подчиненных при формировании группы?

Ситуация 16. Работа групповая, алгоритмизированная.

Как учтете индивидуальные особенности подчиненных при

формировании группы?

Ситуация 17. Вчера при встрече с одним из своих сотрудников вы почувствовали какой-то холодок, хотя вы с ним не разговаривали, а только поздоровались.

От чего могло возникнуть тревожное чувство?

Ситуация 18. Вы беседуете с человеком, от которого зависит решение жизненно важного для вас вопроса, но вы не согласны с его доводами.

Возразите ему, но так, чтобы он не обиделся и стал бы вас внимательно слушать.

Ситуация 19. В процессе беседы у вас с собеседником возникли разногласия. Но вот после очередного его высказывания вы поняли, что он прав.

Как вы поступите, чтобы у него возникло желание помочь вам в решении вашей проблемы?

Ситуация 20. Вы пришли к собеседнику с плохой миссией: сказать ему об его ошибке в деловой сделке.

Как вы это сделаете, чтобы уменьшить моральный ущерб вашего визита?

Ситуация 21. У вас деловая встреча. Вы входите в кабинет, но голова того, к кому вы вошли, опущена.

Ваши действия?

Ситуация 22. Вы идете к начальнику с вопросом точно зная, что ваши точки зрения по решению этого вопроса расходятся.

Как добьетесь успеха?

Ситуация 23. Вы идете к начальнику, не зная его точки зрения на вопрос, с которым вы идете. В процессе беседы выясняется, что ваши точки зрения расходятся.

Стратегия вашего поведения?

Ситуация 24. Вам предстоит выступить с презентацией нового проекта на совещании. *Как будете готовиться к выступлению? Что приносит успех в публичном выступлении?*

Ситуация 25. Ваш деловой партнер вдруг встает из-за стола и энергично ходит по кабинету. *О чем это говорит? Ваше поведение?*

Ситуация 26. На совещании один сотрудник разволновался и, потеряв контроль над собой, стал громче говорить.

Какая фраза, не обидев его, дала бы ему понять, что необходимо взять себя в руки? Скажите ее!

Ситуация 27. У вас деловая встреча. Вам хочется решить вопрос в свою пользу.

Какая фраза может помочь вам?

4.3. Вопросы и задания для проверки уровня сформированности компетенции ОК-4

Перечень оценочных материалов (закрытого типа)

1. Компетенция – общая способность, основанная на
 - А. Опыте, знаниях, ценностях, приобретенных благодаря обучению,
 - Б. Сводится к знаниям и навыкам,
 - В. Общей образованности,
 - Г. Действиях в специфической ситуации.
2. Компетентность характеризует
 - А. Средний уровень выполнения заданий,
 - Б. Наилучший вариант выполнения заданий,
 - В. Способность к рефлексии,
 - Г. Универсальные образования необходимые для формирования компетенций.
3. Ситуативная адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными средствами социального поведения – это
 - А. Социальная компетентность,
 - Б. Коммуникативная компетентность,
 - В. Общекультурная компетентность,
 - Г. Коммуникативные умения.
4. Коммуникативные способности можно трактовать как
 - А. Природную одаренность о общении и коммуникативную продуктивность,
 - Б. Непроизвольную экспрессивность,
 - В. Информированность о закономерностях развития, видах, фазах общения,
 - Г. Знание о степени развития конкретных коммуникативных умениях.
5. Под коммуникативной компетентностью понимают
 - А. Владение сложными коммуникативными навыками и умениями,
 - Б. Знание о социальных институтах и структурах, их представителей в обществе,
 - В. Гибкое владение необходимыми профессиональными навыками и умениями,
 - Г. Осознание своей национальной, половой, сословной и групповой принадлежности.
6. Вербальная компетентность предполагает
 - А. Социальную ориентированность и осведомленность,
 - Б. Умение решать нестандартные ситуации,
 - В. Уметь решать межличностные проблемы,
 - Г. Хорошую ориентацию в сфере оценочных стереотипов.
7. Одной из составляющих социо-профессиональной компетентности является
 - А. Учет контекста и подтекста высказываний,
 - Б. Владение широким репертуаром ролевого поведения,
 - В. Владение эталонами и стандартами выполнения ряда круга заданий,
 - Г. Умение вырабатывать сценарии поведения в сложных ситуациях.
8. Знание механизмов саморегуляции и умение ими пользоваться относится к
 - А. Оперативной социальной компетентности,

- Б. Вербальной компетентности,
- В. Социально-психологической компетентности,
- Г. Эго-компетентности.

9. Социальная компетентность представляет собой

- А. Способность к обновлению социального поведения в соответствии с реальной действительностью,
- Б. Представление о функционировании социальных групп,
- В. Межличностную ориентацию,
- Г. Коммуникативные отношения.

10. Общая социальная ориентация и осведомленность измеряется в

- А. Оперативной социальной компетентности,
- Б. Вербальной компетентности,
- В. Социально-психологической компетентности,
- Г. Социо-профессиональной компетентности.

11. Коммуникативная компетентность является частью

- а. Социально-психологического управления процессами общения,
- Б. Социопсихологической ситуации,
- В. Эмоционально-психологической регуляции коммуникативного процесса,
- Г. Социальной компетентности.

12. Уместность высказываний, учет контекста, хорошая ориентация в сфере оценочных стереотипов и шаблонов – являются характеристиками

- А. Коммуникативной компетентности,
- Б. Вербальной компетентности,
- В. Оперативной компетентности,
- Г. Эго-компетентности.

13. Умение строить социально-психологический прогноз развития коммуникативной ситуации относится к

- А. Коммуникативным способностям,
- Б. Коммуникативно-исполнительскому мастерству личности,
- В. Эмоционально-психологической саморегуляции,
- Г. Культуре мышления.

14. В процессе эмоционально-психологической саморегуляции отсутствует

- А. Эмоциональное «заражение» проблемой,
- Б. Эмоционально-психологическая идентификация поведения,
- В. Эмоционально – экспрессивное отреагирование,
- Г. Эмоционально-психологическая перестройка поведения.

15. Система качеств, включающая творческое мышление, культуру речевого действия, жестов, эмоций, восприятия партнера и т.п. Относится к

- А. Коммуникативному потенциалу,
- Б. Коммуникативным свойствам личности,
- В. Соционормативному опыту,
- Г. Коммуникативной культуре личности.

16. Структура общения включает в себя...

- а. Три стороны общения: коммуникативную, интерактивную, перцептивную;
- б. Две стороны общения: коммуникативную, перцептивную;
- в. Две стороны общения: коммуникативную, интерактивную;
- г. Одну сторону общения: коммуникативную.

17. Вид психического воздействия, используемый для достижения одностороннего выигрыша, путем скрытого побуждения другого человека к определенным действиям, называется

- А. Внушение,
- Б. Убеждение,
- В. Манипуляция,
- Г. Заражение.

18. Убеждение, как вид психического воздействия не характеризуется

- А. Активностью,
- Б. Универсальностью,
- В. Готовностью к сравнению информации,
- Г. Зависимостью от старых установок.

19. Найдите пропущенный элемент в цепочке д. Аккера «ценность -...- идея»

- А. Концептуальная основа,
- Б. Действие,
- В. Воздействие,
- Г. Проблема

20. К помехам убеждающего воздействия не относится

- А. Позитивные эмоции коммуникатора,
- Б. Здравый смысл индивида,
- В. Обилие деталей,
- Г. Логические ошибки.

21. Общение – это

- а. Обмен знаниями;
- б. Сложный и многогранный процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, взаимодействие субъектов, восприятие и понимание людьми друг друга в процессе этого взаимодействия;
- в. Обмен когнитивными процессами
- г. Обмен действиями.

22. Деятельность, общение и самосознание – это

- А. Три сферы становления личности;
- Б. Три сферы развития личности;
- В. Три сферы влияния;
- Г. Все ответы правильные.

23. Эмпатия – это...

- А. Открытие себя, своей личности партнёру;
- Б. Осознание человеком того, как он воспринимается партнёром по общению;
- В. Способность человека к сопереживанию и сочувствию другим людям, к пониманию их внутреннего состояния;
- Г. Процесс неосознаваемого отождествления человеком себя с другим человеком, группой, образцом.

24. Рефлексия – это ...

- А. Открытие себя, своей личности партнёру;
- Б. Осознание человеком того, как он воспринимается партнёром по общению;
- В. Способность человека к сопереживанию и сочувствию другим людям, к пониманию их внутреннего состояния;
- Г. Процесс неосознаваемого отождествления человеком себя с другим человеком, группой, образцом;

25. Идентификация - это ...

- А. Открытие себя, своей личности партнёру;
- Б. Осознание человеком того, как он воспринимается партнёром по общению;
- В. Способность человека к сопереживанию и сочувствию другим людям, к пониманию их внутреннего состояния;
- Г. Процесс неосознаваемого отождествления человеком себя с другим человеком, группой, образцом;

Ключ ответов

Номер вопроса	Номер правильного ответа	Номер вопроса	Номер правильного ответа
1	А	14	В
2	Б	15	Г
3	Б	16	А
4	А	17	В
5	А	18	Б
6	Г	19	Г
7	В	20	А
8	Г	21	Б
9	А	22	А
10	А	23	В
11	Г	24	Б
12	Б	25	Г
13	А		

Перечень оценочных материалов (открытого типа)

1. Механизм социальной перцепции, характеризующийся осознанным или бессознательным уподоблением себя другому человеку или его себе, - это _____.
2. Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему, - это _____.
3. Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние, - это _____.
4. Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это _____.
5. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся: _____.
6. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между

- людьми, включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, - это _____.
7. Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки, - это _____.
8. К невербальным средствам общения относятся: _____.
9. Механизм социальной перцепции, состоящий в интерпретации поступков и чувств другого человека (группы) через приписывание причин, лежащих в основе этих чувств и поступков, - это _____.
10. Уровень общения, на котором происходит простой обмен репликами для поддержания разговора, называется _____.
11. В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты): _____.
12. Уровень общения, который предполагает глубокое самораскрытие сущности другого человека, называется _____.
13. Стратегия взаимодействия в конфликте, при которой человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, называется _____.
14. Социальная перцепция включает в себя: _____.
15. Силь межличностного общения, целью которого является подкрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей, повышение самооценки и самоуважения – это ... стиль: _____.
16. Структура общения включает в себя три стороны общения: _____.
17. Три сферы становления личности: _____.
18. Процесс неосознаваемого отождествления человеком себя с другим человеком, группой, образцом – это _____.
19. Осознание человеком того, как он воспринимается партнёром по общению – это _____.
20. Способность человека к сопереживанию и сочувствию другим людям, к пониманию их внутреннего состояния – это _____.
21. Публичный спор, целью которого является выяснение и сопоставление различных точек зрения, поиск, выявление истинного мнения, нахождение правильного решения спорного вопроса – это _____.
22. Всякое столкновение мнений, разногласие в точках зрения по какому-либо вопросу, предмету, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою правоту – _____.
23. Словесный обмен между двумя, тремя и больше собеседниками – это _____.
24. Обсуждение проблемы на официальном собрании – это _____.
25. Острый способ разрешения противоречий, мнений – это _____.
26. По _____ общение может быть представлено как материальное, когнитивное, деятельное, кондиционное, мотивационное.
27. Обмен продуктами и предметами деятельности – это _____ общение.
28. Обмен действиями, операциями, умениями, навыками – это _____ общение.
29. Обмен знаниями – это _____ общение.
30. Обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами и потребностями – это _____ общение.
31. _____ общение – вид общения, подчиненный достижению общих или индивидуальных целей коммуникаторов. При этом общении учитывают особенности личности, настроения собеседника, но в основе лежат интересы дела.
32. _____ беседа – межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений.
33. Непринужденный, «короткий», разговор на отвлеченные темы, не предполагающий каких-то обязательств и договоренностей – это _____.
34. Способность правильно воспринимать, понимать сказанное, тщательно анализировать информацию, откладывать ее в памяти – это умение _____.

35. Умение уловить действительные цели вашего собеседника, уметь оценить его аргументацию, общую логику изложения, достоверность информации, которую он вам сообщает, понять его чувства – _____ слушание.
36. Выяснение (уточнение), перефразирование, отражение чувств, резюмирование – это приемы _____ слушания.
37. _____ слушание состоит в умении внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями.
38. _____ выступление – это устное монологическое высказывание с целью оказания воздействия на аудиторию.
39. Заседание или собрание, посвященное обсуждению каких-либо вопросов – это _____.
40. _____ общение – это деловое общение между субъектом и объектом управления в социальных организациях, осуществляемое знаковыми средствами, обусловленное потребностями управления их деятельностью.
41. _____ общения – это роли или задачи, которые выполняет общение в процессе социального бытия человека.
42. _____ общения: формальное, примитивное, формально-ролевое, деловое, духовное (межличностное), манипулятивное, светское.
43. _____ общение – это общение, при котором используют привычные маски (вежливость, строгость и прочие) с целью скрыть истинные эмоции называется. При этом стремление понять собеседника отсутствует.
44. _____ общение – это общение, при котором люди оценивают друг друга как мешающий или способный помочь объект. Получив желаемое, человек прекращает общение.
45. _____ общение – это общение, построенное на соотношении социальных ролей.
46. _____ общение – это общение, функции и виды которого заключаются в глубоком понимании, поддержке друг друга.
47. _____ общение – это общение, целью которого является получение выгоды.
48. _____ общение – это общение беспредметное, при котором говорят то, что принято, а не то, что думают.
49. Дискомфорт, инцидент, недоразумение, напряжение, кризис – это _____ конфликта:
50. Уход, подавление, «выиграть/проиграть» и компромисс, «выиграть/выиграть» – это _____ разрешения конфликтов.
51. Психологический прием формирования аттракции, направленный на удовлетворение потребности личности в защищенности: _____.
52. Психологический прием формирования аттракции, направленный на удовлетворение потребности собеседника утвердиться как личность: _____.
53. Психологический прием формирования аттракции, направленный на удовлетворение потребности личности в уважении: _____.
54. Психологический прием формирования аттракции, направленный на удовлетворение потребности личности в совершенствовании: _____.
55. Психологический прием формирования аттракции, направленный на удовлетворение потребности личности в участии, сочувствии: _____.
56. Психологический прием формирования аттракции, направленный на удовлетворение потребности личности в самовыражении: _____.
57. Психологические приемы формирования аттракции, направленный на удовлетворение потребности личности в значимости: _____.
58. В основе психологических приемов формирования аттракции лежит _____.
59. Возникновение приятного впечатления у одного человека в отношении другого – это _____.
60. Каузальная атрибуция – это _____.
61. Коммуникативная _____ личности складывается из: знаний об общении, умений общения, коммуникативной рефлексии, ценностного отношения к участникам

взаимодействия.

62. Для деловой сферы деятельности при взаимодействии наиболее подходит расстояние: _____.

63. Исходя из характера стиля взаимодействия, жесты, при которых ладони рук направлены вверх, означают: _____.

64. Жесты, отражающие закрытую позицию при общении, : _____.

65. Жест, характеризующий авторитарный стиль взаимодействия, : _____.

66. Взгляд, направленный в пол, означает _____.

67. Смех с упором на «Е» может быть охарактеризован как _____.

68. Женщина обгоняет коллегу-мужчину, идущего по коридору. Первым из них должен поздороваться _____.

69. Во время деловой встречи партнер чихнул. Ваши действия: _____.

70. Эффект стереотипизации основан на: _____.

71. При общении самых близких людей при взаимодействии наиболее подходит расстояние: _____.

72. При бытовом общении со знакомыми людьми при взаимодействии наиболее подходит расстояние: _____.

73. Для того, чтобы обида не была «петлей на шее» нужно _____.

74. Громкая, быстрая речь со сбивчивыми интонациями, яркой жестикуляцией свойственна человеку с преобладанием _____ типа темперамента.

75. Медленный темп речи с повышенным вниманием к деталям, свойственен человеку с преобладанием _____ типа темперамента.

Ключ ответов

1. идентификация.
2. аттракция
3. заражение
4. внушение
5. логический, фонетический, семантический
6. общение
7. компромисс
8. визуальные, аудиальные, тактильные средства
9. каузальная атрибуция
10. фатический (конвенциональный)
11. коммуникативная, интерактивная, перцептивная
12. личностный
13. конкуренция
14. межличностное, межгрупповое восприятие, самовосприятие
15. ритуальный
16. коммуникативную, интерактивную, перцептивную
17. деятельность, общение и самосознание
18. идентификация
19. рефлексия
20. эмпатия
21. дискуссия
22. спор
23. диалог
24. прения
25. конфликт
26. содержанию

27. материальное
28. деятельностное
29. когнитивное
30. мотивационное
31. Деловое
32. Деловая
33. малый разговор
34. слушать
35. эффективное
36. рефлексивного
37. Нереплексивное
38. Публичное
39. совещание
40. Управленческое
41. Функции
42. Виды
43. Формальное
44. Примитивное
45. Формально-ролевое общение
46. Духовное (межличностное)
47. Манипулятивное
48. Светское
49. сигналы
50. стратегии
51. улыбка
52. имя собственное
53. дружеский тон
54. «золотые слова» (комплименты)
55. «на поле собеседника» (в кругу его интересов)
56. «терпеливый слушатель»
57. улыбка, имя собственное, дружеский тон, «золотые слова» (комплименты), «на поле собеседника» (в кругу его интересов), «терпеливый слушатель»
58. удовлетворение потребности личности
59. аттракция
60. приписывание
61. компетентность
62. 120 – 360 см
63. открытость общению, демократичный характер
64. скрещенные пальцы рук
65. жест указующего перста
66. дискомфорт, желание прекратить контакт
67. злорадство, хамство, презрение
68. женщина
69. не заметите
70. на тенденции делать выводы из ограниченного опыта
71. 0 – 50 см
72. 50 – 120 см
73. выговориться (рассказать близкому человеку)
74. холерического
75. флегматического

Шкала оценивания и перевода баллов в оценки

Процент выполнения	Количество баллов	Оценка
100% - 90%	105-95	«5»
89% - 80%	94-84	«4»
79% - 70%	83-73	«3»
69% и меньше	72 и меньше	«2»

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

5.1. Материально-техническое обеспечение

Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта (с указанием площади и номера помещения в соответствии с документами бюро технической инвентаризации)
Кабинет общегуманитарных дисциплин для проведения занятий лекционного типа, учебных занятий семинарского типа (практических работ), выполнения курсовых работ и проектов, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Оснащена специализированной мебелью, сплит-системой, персональными компьютерами с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала, телевизором, веб-камерами, графическим планшетом.	353919, Краснодарский край г. Новороссийск, ул. Мысхакское шоссе, дом №75, аудитория № 360, 53,1 кв.м., этаж 2, помещение 360
Учебное помещение №407 для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, самостоятельной работы. Оснащена специализированной мебелью, сплит-системой, персональными компьютерами с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала, телевизором, веб-камерами, графическим планшетом.	353919, Краснодарский край, г. Новороссийск, ул. Мысхакское шоссе, дом № 75, аудитория № 407 35,5 кв.м., этаж 4, помещение 407
Читальный зал библиотеки для самостоятельной работы с выходом в сеть Интернет. Специализированная мебель, кондиционер, персональные компьютеры с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала, веб-камера, графический планшет.	353919, Краснодарский край, г. Новороссийск, ул. Мысхакское шоссе, дом № 75, аудитория № 410 35:4 кв.м., этаж 4, помещение 410

5.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

Перечень лицензионного/свободно распространяемого программного обеспечения	Реквизиты подтверждающего документа
Microsoft Windows 10 OEM	Предустановлена на ПК
Microsoft Office Professional Plus 2007	Соглашение Microsoft Open Value Subscription V6328633. Соглашение действительно с 02.10.2017 по 31.10.2023). Договор поставки ПО 0326100004117000038-0003147-01 от 06.10.2017
Dr. Web Security Space 12	сублицензионный договор 490 от 10.08.2021
Google Chrome	Свободно распространяемое ПО согласно условиям лицензионного соглашения
Mozilla Firefox	Свободно распространяемое ПО согласно условиям лицензионного соглашения

5.3. Доступная среда

В НФ БГТУ им. В.Г. Шухова при создании безбарьерной среды учитываются потребности следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

- с нарушениями зрения;
- с нарушениями слуха;
- с ограничением двигательных функций.

В образовательной организации обеспечен беспрепятственный доступ в здание инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья.

Для лиц с нарушением работы опорно-двигательного аппарата обеспечен доступ для обучения в аудиториях, расположенных на первом этаже, также имеется возможность доступа и к другим аудиториям.

Для лиц с нарушением зрения, слуха имеется аудитория, обеспеченная стационарными техническими средствами.

В сети «Интернет» есть версия официального сайта учебной организации для слабовидящих.

5.4. Перечень учебных изданий и учебно-методических материалов

Для реализации программы библиотечный фонд НФ БГТУ им. В.Г. Шухова имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе.

Основная литература:

1. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 196 с. – (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16967-6. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/537436> (дата обращения: 29.02.2024).

2. Лопарев, А. В. Конфликтология : учебник для среднего профессионального образования / А. В. Лопарев, Д. Ю. Знаменский. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 298 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13832-0. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/539774> (дата обращения: 29.02.2024).

Дополнительная литература:

1. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 319 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-16605-7. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/531363> (дата обращения: 29.02.2024).

5.5 Перечень Интернет-ресурсов, профессиональных баз данных, информационно-справочных систем

1. Электронная библиотечная система Znanium: сайт. – Москва. - URL:<https://znanium.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.

2. Университетская библиотека online : электронно-библиотечная система : сайт. – Москва, 2001 – 2022. – URL: <https://biblioclub.ru> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.

3. Образовательная платформа «Юрайт» : сайт. – Москва, 2020. – URL: <https://www.urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистриров. пользователей. – Текст : электронный.