

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. АРТЁМЕ

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора
филиала



О.И. Иванова



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ. 05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям)



Год набора на ООП

2018



Арте́м 2020

Рабочая программа учебной дисциплины **ОГСЭ.05 Психология общения** разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом СПО по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям), утвержденным приказом Минобрнауки России №69 от 05 февраля 2018 года и зарегистрированным в Минюсте России 26 февраля 2018 г. №50137.

Разработчики:

Место работы	Занимаемая должность	Инициалы, фамилия	Подпись
Филиал ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Артеме	доцент, кандидат педагогических наук	Т.В. Юрова	
Филиал ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Артеме	методист, преподаватель высшей квалификационной категории	Т.И.Теплякова	

Эксперты:

Филиал ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Артеме	преподаватель русского языка и литературы, высшая квалификационная категория	Н.П.Турчина	
Филиал ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Артеме	преподаватель кафедры ЭУИТ	М.В.Кенсарина	

ОДОБРЕНА

на заседании предметно-цикловой комиссии общеобразовательных дисциплин Филиала ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Артеме. Протокол №14 от «12» мая 2020 года.

Председатель предметно-цикловой комиссии  Л.Е.Ткаченко

СОГЛАСОВАНА

Зав. отделением  М.С.Словикова

СОДЕРЖАНИЕ

	СТР.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
5. ГЛОССАРИЙ	14
6. ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ	24

1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью учебного цикла ОГСЭ- «Общий гуманитарный и социально – экономический цикл» основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности **38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям)**.

Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности **38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям)**.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций:

- ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
- ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;
- ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;
- ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учётом особенностей социального и культурного контекста;
- ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;
- ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;
- ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;
- ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины.

Рабочая программа ориентирована на достижение следующих целей:

- сформировать у обучающихся основные понятия теории общения;
- показать значение функций, моделей, стилей, стратегий, средств, форм и методов, техник и технологий для успешного построения межличностных и деловых контактов.
- расширить или развить у обучающихся личную психологическую, коммуникативную, интерактивную и перцептивную компетенции;
- показать несомненные преимущества использования коммуникативных техник, моделей, стилей, умений и навыков при практическом взаимодействии.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код, ПК, ОК	Умения	Знания
ОК01	- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	- взаимосвязь общения и деятельности;
ОК02		- цели, функции, виды и уровни общения;
ОК03		- роли и ролевые ожидания в общении
ОК04		- виды социальных взаимодействий
ОК05		- механизмы взаимопонимания в общении;
ОК06		- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
ОК09		- этические принципы общения
ОК10		- вербальные и невербальные средства общения.
		- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	64
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	64
в том числе:	
Теоретическое обучение	44
практические занятия	20
Самостоятельная работа	-
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)	-

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретические основы изучения общения в психологии			
Тема 1.1.	<p><u>Содержание учебного материала</u></p> <p>Степень научной разработанности проблемы. Предмет и задачи психологии общения как отрасли психологической науки. Социология коммуникации и психология общения.</p>	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
	<p>Практическое занятие №1 Выполнение теста оценки коммуникативных и организаторских склонностей. Выполнение теста «Любят ли вас люди?»</p>	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.

Методологические и логические основы психологии общения	<u>Содержание учебного материала</u> Общение как ведущая деятельность специалиста по социальной работе. Речь как важнейшее средство общения. Виды речи. Психофизиологические основы речи	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
	<i>Практическое занятие №2</i> Составление древа понятия «общение»	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
Тема 1. 2. Психологическая структура и функции общения.	<u>Содержание учебного материала</u> Этика общечеловеческая и этика профессиональная. Формирование профессиональной этики. Принципы этики деловых отношений.	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
	<i>Семинарское занятие №1</i> «Общение как инструмент современного специалиста»	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
	<u>Содержание учебного материала</u> Определение и психологическая структура общения. Реализация функций общения в деятельности специалиста по социальной работе. Использование средств общения в процессе социально-педагогической деятельности.	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
	<u>Содержание учебного материала</u> Социально- психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений. Проблема социальной перцепции и взаимопонимания.	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
	<u>Содержание учебного материала</u> Психологическая структура восприятия человека человеком: восприятие его внешних признаков, соотнесение их с личностными характеристиками индивида и интерпретация на этой основе их поступков.	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
	<u>Содержание учебного материала</u> Идентификация и эмпатия. Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этностереотипы, способы их	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.

	нейтрализации.		
	<i>Практическое занятие № 4 «Нейтрализация стереотипов общения»</i>	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
Раздел 2. Психологические особенности делового общения			
Тема 2.1. Культура поведения и этика делового общения	<u>Содержание учебного материала</u> Культура поведения как форма общения людей, их поступки, основанные на нравственности, этическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил.	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
	<u>Содержание учебного материала</u> Единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти нравственную линию поведения в нестандартной, экстремальной ситуации.	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
	<u>Содержание учебного материала</u> Современные взгляды на место этики в деловом общении. Общеэтические принципы и характер делового общения.	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
Тема 2.2. Речевой этикет или этика делового красноречия	<u>Содержание учебного материала</u> Речевой этикет - правило речевого поведения в обществе. Деловая риторика и ее значимость для эффективности деловых отношений. Национальные, исторические и др. корни делового красноречия.	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
	<u>Содержание учебного материала</u> Виды речевого воздействия и специфические требования этики, предъявляемые к каждому виду (выступлению на общем собрании, совещании, участию в деловой беседе и пр.).	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
	<u>Содержание учебного материала</u> Стиль делового речевого воздействия и этикет. Compliments. Эпидейктическая речь.	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
	<i>Практическое занятие № 5.</i> Составление плана публичного выступления.	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.

Тема 2.3. Психологические особенности делового телефонного разговора и письменного делового общения	<u>Содержание учебного материала</u> Практические рекомендации и нормы делового этикета в отношении телефонного разговора. Схема наиболее рациональной композиции делового разговора. Что можно и нужно и что нельзя говорить по телефону	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
	<u>Содержание учебного материала</u> Методы достижения результативности телефонного делового разговора в рамках этикета	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
	В том числе практических занятий:	4	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
	Практическое занятие №6. Деловая игра «Этикет телефонного разговора»	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
	Практическое занятие №7. Составление текста делового письма.	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
Раздел 3. Коммуникации в процессе организации совместных действий			
Тема 3.1 Социально-психологическая характеристика конфликтов	<u>Содержание учебного материала</u> Типология конфликтов. Управление конфликтной ситуацией. Стратегии и алгоритм разрешения конфликтов. Психологическая коррекция конфликтного общения	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
	<u>Содержание учебного материала</u> Стратегии и алгоритм разрешения конфликтов. Психологическая коррекция конфликтного общения	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
	В том числе практических занятий:	4	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
	Практическое занятие №8. Психотренинг «Конструктивный конфликт»	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
	Практическое занятие №9. Психотренинг «Развитие уверенности в себе»	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.

Тема 3.2 Психологическая характеристика невербального общения	<u>Содержание учебного материала</u> Разделы психологии, изучающие невербальные средства общения. Кинесика. Экстралингвистика и паралингвистика. Такесика. Проксемика. Значение взгляда в общении.	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
	<u>Содержание учебного материала</u> Мимика как средство общения. Пантомимика. Виды жестов и поз. Решение ситуационных задач.	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
Раздел 4. Верификация ложной информации в процессе общения			
Тема 4.1. Определение и психологическая структура лжи	<u>Содержание учебного материала</u> Определение и основные формы лжи: умолчание (тайна) и искажение (ложь). Причины негативного искажения информации. Признаки обмана в общении	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
Тема 4.2. Верификация ложной информации	<u>Содержание учебного материала</u> Верификация ложной информации по словам; верификация ложной информации по голосу; верификация ложной информации по пластике; верификация ложной информации по мимике	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
Тема 4.3 Проверка качества знаний обучающихся по курсу дисциплины	Проведение дифференцированного зачёта по материалам всего курса.	2	ОК 01 - ОК 07. ОК 09 - ОК 10.
	Итого:	64	
	в том числе:		
	теоретическое обучение	44	
	практические занятия	20	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

1. Кабинет социально-экономических дисциплин, оснащённый оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся (столы, стулья по числу посадочных мест);
- рабочее место преподавателя (стол, стул);
- учебно-методический комплекс по дисциплине (рабочие программы, календарно-тематические планы, разработки уроков по дисциплине, учебно-методическое обеспечение к каждому уроку, в т.ч. презентации к урокам, комплект видеоуроков, комплект практических и творческих заданий, методические разработки практических заданий, комплект контрольно-оценочных средств и др.);
- таблицы, иллюстративный материал;
- учебники по дисциплине;

с техническими средствами обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- электронная база нормативной документации;
- мультимедиапроектор;
- интерактивная доска

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в учебном процессе.

3.2.1. Основная литература

1. Психология общения: учебник /Аминов И.И. - Москва: КноРус, 2020. - 256 с. - (СПО). - ISBN 978-5-406-07626-2. <https://book.ru/book/934015>
2. Психология общения + Приложение: Тесты: учебник /Рогов Е.И. - Москва: КноРус, 2019. - 260 с. - (СПО). - ISBN 978-5-406-06980-6. <https://book.ru/book/931371>

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Elibrary (НЭБ) <http://elibrary.ru>
2. ЭБС «BOOK.RU» <https://www.book.ru>
3. ЭБС «Юрайт» www.biblio-online.ru
4. ЭБС «Лань» e.lanbook.com
5. СПС «КонсультантПлюс»

3.2.3. Дополнительная литература:

1. Психология делового общения: учебник /Сахарчук Е.С. - Москва: КноРус, 2020. - 196 с. - (СПО). - ISBN 978-5-406-07303-2. <https://book.ru/book/932817>
2. Психология делового общения: учебное пособие /Руденко А.М. - Москва Русайнс, 2019. - 248 с. - ISBN 978-5-4365-3501-2. <https://book.ru/book/933804>

3. Психология общения Приложение: Тесты: учебник / Рогов Е.И. - Москва КноРус, 2021. - 260 с. - (СПО). - ISBN 978-5-406-02162-0. <https://book.ru/book/936086>

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Освоение обучающимися дисциплины «Психология общения» проходит в условиях созданной образовательной среды как в учебном заведении, так и в организациях, соответствующих профилю изучаемой дисциплины.

Программа дисциплины «Психология общения» реализуется вместе с дисциплинами, входящими в учебный цикл ОГСЭ (учебный цикл общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин). Дисциплина изучается одновременно с дисциплинами «История», «Иностранный язык», «Физическая культура», с общепрофессиональными дисциплинами.

Изучение программы дисциплины завершается промежуточной аттестацией в форме дифференцированного зачета, результаты которого оцениваются на основании выполнения студентами всех зачетных мероприятий по дисциплине.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к педагогическому работнику:

- наличие высшего гуманитарного образования, соответствующего профилю дисциплины «Психология общения»;

-опыт работы в соответствующей профессиональной деятельности;

-стажировка не реже 1 раза в три года.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, исследований.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценивания
<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - вербальные и невербальные средства общения. 	<p>- владеет понятиями учебной дисциплины и применяет их адекватно ситуации</p>	<p>Оценка решений творческих задач Тестирование Анализ ролевых ситуаций</p>
<p>– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p>	<p>описывает техники убеждения, слушания, способы разрешения конфликтных ситуаций</p>	
<p>приемы саморегуляции в процессе общения</p>	<p>намечает и описывает приемы саморегуляции</p>	
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; 	<p>- демонстрирует владение техниками и приемам эффективного общения</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы.</p> <p>Оценка решений творческих задач</p>
<p>использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного</p>	<p>- разрешает смоделированные конфликтные ситуации</p>	

общения	- демонстрирует владение приемами саморегуляции поведения в процессе личного общения	
---------	--	--

4.2 Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование работ	Всего баллов 100			
		Текущая аттестация от 0 до 40 баллов (1-8 неделя)		Семестровая аттестация от 60 до 100 баллов (9-16 неделя)	
		Оценка уровня освоения дисциплины	Оценка компетенций обучающихся	Оценка уровня освоения дисциплины	Оценка компетенций обучающихся
1	Теоретический материал	5	5	5	5
2	Конспект лекции	5	5	5	5
3	ВСР	5	7	5	7
4	Дисциплина	3		3	
7	Промежуточная аттестация			20	20
8	Посещаемость	5		5	
Итого:		40		60	

Таблица 9. – Перевод баллов в традиционную систему оценивания

Баллы	Качественная оценка	Количественная оценка
91-100	отлично	«5»
76-90	хорошо	«4»
61-75	удовлетворительно	«3»
менее 61	неудовлетворительно	«2»
более 60	зачтено	
менее 61	не зачтено	

5. ГЛОССАРИЙ ОСНОВНЫХ ТЕРМИНОВ И ОПРЕДЕЛЕНИЙ, ИЗУЧАЕМЫХ В ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Адаптация	приспособление, привыкание организма к новым условиям.
Анализ	расчленение целого на части и выделение этих частей.
Анализатор	нервный аппарат, осуществляющий функцию анализа и синтеза раздражителей, исходящих из внешней и внутренней среды организма.
Аффект	сильное, бурно протекающее эмоциональное переживание.
Безусловный рефлекс	наследственно закрепленная стереотипная форма реагирования на биологически значимое воздействие внешнего мира или изменение внутренней среды организма.
Бессознательное	скрытая, неосознанная субъектом информация, действующая в контексте его скрытых представлений, составляющих глубинную сферу его психики. Согласно учению <i>З. Фрейда</i> , бессознательное есть «вытесненное», формирующееся без участия сознания. Оно – несловесное (невербальное), обладает значительной динамической силой и энергией, проявляется как внутренняя стихия психических процессов, «кипящий котел» инстинктов, аффектов, врожденных эмоций, влечений, на основе которых формируются разрозненные группы эмоциональных переживаний и даже целостные их группы–комплексы.

Вариация	изменение процессов». Американский социолог <i>Ф. Г. Гиддингс</i> указывал на существование групповых инстинктов, или «инстинктов ассоциации», формирующихся на сознательном и подсознательном уровнях. Глубокая разработка теории инстинктов содержится в работах австрийского психолога <i>З. Фрейда</i> и его последователей.
Ведущая деятельность	деятельность, определяющая характер психического развития на том или ином этапе детства.
Внимание	направленность психической деятельности на объект, сосредоточенность на нем.
Возбуждение	свойство живых организмов, активный ответ возбуждаемой ткани на раздражение.
Воля	сознательное и целенаправленное регулирование человеком своей деятельности.
Воображение	психический процесс создания новых наглядных образов на основе имеющихся представлений памяти
Воспитание	целенаправленное и систематическое воздействие на человека с целью формирования у него определенных форм поведения, мировоззрения и умственных способностей.
Восприятие	целостное отражение предметов, событий, возникающее при непосредственном воздействии раздражителя на рецепторные поверхности органов чувств.
Генетический	относящийся к происхождению.
Госпитализм	синдром патологии психического и личностного развития, являющийся результатом отделения младенца от матери как следствие дефицита общения и воспитания.
Готовность к школьному обучению	желание и осознание необходимости учиться, возникающее в результате социального созревания ребенка.
Деятельностный подход (в психологии)	методологический принцип, согласно которому мышление человека представляет собой процесс его умственной деятельности по духовному освоению действительности, переводу внешней предметной деятельности во внутренний идеальный план (интериоризация). При этом мышление предстает как единство отражения и творчества. Это значит, что в мышлении осуществляются творческое воспроизведение человеком внешнего мира и творческое отношение к нему через призму потребностей и интересов человека. Этот подход глубоко разработан в трудах российских психологов <i>С. Л. Рубинштейна</i> , <i>Л. С. Выготского</i> , <i>А. Н. Леонтьева</i> и др.
Деятельность	активное отношение к окружающей действительности, выражающееся в воздействии на нее. Деятельность складывается из действий.

Дистресс	чрезмерное напряжение организма, понижающее его возможность адекватно реагировать на требования внешней среды.
Дифференциация	разделение, расчленение целого на многообразные и различные формы и ступени.
Идеомоторный	переход представлений о движении мышц в реальное выполнение этого движения.
Иерархия мотивов	система побудительных сил поведения, в которой менее значимые побуждения подчинены более значимым.
Имидж	Целенаправленно формируемый образ, призванный оказать эмоционально-психологическое воздействие на кого-либо в целях популяризации, рекламы, формирования репутации.
Имплицитный	совокупность неосознаваемых предположений о мотивах поведения и структуре личности.
Индивидуальность	совокупность неповторимых, уникальных свойств данного человека, отличающих его от других людей. В социальной психологии – противоположность уникальных психических характеристик человека групповым (коллективным).
Инстинкт	(от лат. <i>instinctus</i> – «побуждение») – совокупность врожденных физиологических и психических реакций организма на внешние и внутренние раздражения. Проявляется как сложный безусловный рефлекс (пищевой, половой, хватательный, оборонительный и др.). Английский психолог У. Мак-Дугалл основал теорию инстинктов социального поведения людей. На роль врожденных инстинктов в социальном поведении людей указывали также немецкий психолог В. Вундт и американский психолог У. Джеймс, который отводил инстинктам руководящую роль в определении человеческого поведения и «душевных
Интеллект	(от лат. <i>intellectus</i> – «рассудок», «разум») 1) человеческая способность мыслить, рационально познавать мир; 2) относительно устойчивая структура умственных способностей индивида.
Интерес	от лат. <i>interest</i> – «быть между», «иметь значение», «важно») – побудительная сила деятельности людей. В современной науке термин «интерес» употребляется чаще всего в двух значениях: 1) направленность внимания субъекта на что-либо, его субъективная заинтересованность в чем-то; 2) выгода, польза, то есть то, что объективно в интересах того или иного субъекта (личности, социальной группы, класса, нации и т. д.), даже если он этого не осознает. Отсюда задача, стоящая перед любым субъектом: осознать свои подлинные объективно данные интересы в той или иной

	<p>социальной ситуации. В зависимости от глубины их осознания возникающая в сознании субъекта заинтересованность будет либо соответствовать его объективным интересам (тому, что объективно выгодно ему), либо нет.</p> <p>Исходя из этого, выделяют истинную и ложную (иллюзорную) субъективную заинтересованность того или иного человека или другого субъекта.</p>
Интериоризация	<p>(от лат. <i>interior</i> – «внутренний») – 1) формирование умственных действий человека путем усвоения им содержания и форм его предметной деятельности. Перевод внешней орудийной деятельности человека в его внутреннюю, мыслительную деятельность; 2) формирование внутренних структур человеческой психики благодаря усвоению структур внешней социальной деятельности.</p>
Интроверсия	<p>(от лат. <i>intro</i> – «внутри» и <i>verto</i> – «поворачиваю», «обращаю») – психологическая характеристика установки личности на свой внутренний мир – мир своих чувств, переживаний, мыслей. Понятие ввел в психологию <i>К. Юнг</i>, описавший психологические установки интровертов.</p>
Интуиция	<p>(от лат. <i>intuitio</i> – «созерцание») – внутреннее созерцание. По определению видного теоретика интуиции, французского мыслителя <i>А. Бергсона</i>, она проявляется как внутреннее познавательное чувство и как подсознательное мышление, способность постижения истины путем непосредственного ее усмотрения без обоснования с помощью доказательств.</p>
Каприз	<p>негативная реакция, проявляющаяся в стремлении настоять на своем вопреки доводам разума.</p>
Кинестезия	<p>ощущение движения, положения частей собственного тела и проводимых мышечных усилий.</p>
Когнитивная психология	<p>(от лат. <i>cognitio</i> – «познание») – направление в современной психологии. Его представители – <i>Дж. Келли</i>, <i>Ж. Пиаже</i>, <i>И. Роттер</i> и др. исходят из того, что главную роль в поведении людей играет их сознание, познавательная способность и мышление. Особое значение придается воображению, понятиям, суждениям, умозаключениям.</p>
Коммуникация	<p>смысловой аспект социального взаимодействия.</p>
Комплекс оживления	<p>эмоционально–двигательная реакция младенца на появление взрослого.</p>
Личность	<p>человек как продукт общественно–исторических отношений, имеющий определенные индивидуальные качества</p>
Лонгитюдный метод	<p>длительное, систематическое изучение одних и тех же испытуемых.</p>

Манипулирование	элементарное действие с предметом, производимое без учета его назначения.
Методика исследования	конкретное воплощение метода в соответствии с целью исследования.
Методы исследования	способы получения фактов проявления психики.
Механизмы психологической защиты	в современной психологии трактуются как способы сохранения человеком своего душевного равновесия. Они проявляются, в частности, как стремление человека сохранить привычное мнение о себе, отторгая или искажая неблагоприятную информацию, разрушающую это мнение. Ряд механизмов психологической защиты глубоко проанализирован в работах <i>З. Фрейда</i> . В современной психологии описаны такие механизмы психологической защиты, как отрицание, вытеснение, проекция, идентификация, рационализация, замещение, включение, изоляция и др. В деловом общении эти механизмы психологической защиты действуют постоянно.
Микросреда	та часть природной и социальной среды, с которой непосредственно взаимодействуют личность или другие субъекты в процессе своей жизнедеятельности.
Моделирование	организация того или иного вида человеческой деятельности путем искусственного конструирования среды.
Моральные (нравственные) чувства	высшие чувства, переживания, связанные с отношением человека к другим людям, к обществу и своим общественным обязанностям.
Мотивы поведения	(от лат. <i>moveo</i> – «двигаю») – побуждения к деятельности, связанные с удовлетворением потребностей человека; определяют активность субъекта и направленность его деятельности.
Мышление	психический процесс обобщенного, опосредованного отражения объективной действительности.
Навык	автоматизированный способ выполнения действия.
Наглядно–действенное мышление	мышление, протекающее в наглядно–воспринимаемой ситуации, обусловленное внешними ориентировочными действиями с предметами.
Наглядно–образное мышление	мышление, обусловленное внутренними ориентировочными действиями с образами.

Невербальное общение	несловесная сторона общения с помощью мимики, визуальных контактов, жестов и т. д.
Негативизм	сопротивление, стремление сделать наоборот.
Нерефлексивное слушание	умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника со своими замечаниями. Применяется в случаях, когда говорящий испытывает трудности в формулировании своих мыслей, либо слишком эмоционален, или же не проявляет интереса к замечаниям слушающего его партнера.
Общение	сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности, включающей обмен информацией, взаимодействие, восприятие и понимание другого человека.
Онтогенез	процесс развития индивидуального организма.
Ориентировочная деятельность	совокупность действий субъекта, направленных на активное ориентирование в ситуации, ее обследование и планирование поведения.
Ориентировочное действие	действие, направленное на обследование предметов с целью получения информации.
Орудийные действия	действия, в которых один предмет – орудие – употребляется для воздействия на другие предметы.
Ощущение	психический познавательный процесс отражения в коре головного мозга отдельных свойств, признаков предмета, явления, непосредственно воздействующих на органы чувств.
Память	запечатление, сохранение и последующее воспроизведение индивидом собственного опыта.
Перцепция социальная	процесс формирования в общественном и социальном сознании образов социальных объектов в форме восприятия и понимания одним человеком другого: его окрашивают и направляют эмоции, мнения, отношения, установки, пристрастия. и
Понятие	основное средство человеческого мышления, отражение общих и существенных свойств предметов и явлений действительности.
Потребности	проявления объективной необходимости. Субъективно переживаются как внутренние побуждения человека к потреблению тех или иных материальных или духовных благ или же побуждения к творческой деятельности, а также к общению с другими людьми и т. д.
Превалировать	иметь перевес, преимущество, преобладать
Предметная деятельность	ведущий вид деятельности ребенка раннего возраста, в процессе которой происходит присвоение общественно выработанных способов

	употребления предмета.
Принципы психологии	<p>основополагающие положения, на которых строятся все подходы к анализу психических явлений и выводы из него. Важнейшими принципами психологии являются:</p> <p>1) <i>принцип причинности</i>, то есть причинной обусловленности психических явлений объективными и субъективными факторами;</p> <p>2) <i>принцип системности</i>, согласно которому психика людей представляет собой более или менее устойчивую систему психических элементов;</p> <p>3) <i>принцип развития</i>, или признание того, что психика людей постоянно развивается под влиянием соответствующих условий социальной жизнедеятельности людей.</p>
Психика	системное свойство высокоорганизованной материи, заключающееся в активном отражении субъектом объективного мира.
Психика человека	(от греч. <i>psychikos</i> – «душевный») – совокупность всех присущих человеку психических процессов, так или иначе отражающих объективную природную и социальную действительность. З. <i>Фрейд</i> обосновал наличие таких областей психики человека, как сознательное, бессознательное и предсознательное. <i>Сознательное</i> – это, прежде всего, отражение человеком действительности в системе осознанных представлений и логических понятий. <i>Бессознательное</i> – это, например, скрытые представления, присутствие которых человек не осознает, а также разного рода инстинкты и другие неконтролируемые сознанием проявления психики, которые в той или иной степени воздействуют на поведение человека. <i>Предсознательное</i> находится как бы между сознательным и бессознательным, выступает как связывающий их посредник, цензор, который на основе принципа реальности оценивает уместность и возможность выполнения того или иного действия, мотивированного потребностями бессознательного. Пройдя такого рода цензуру, психические элементы получают вербальное (словесное) оформление, и только после этого они могут перейти в сознание.
Реальные отношения (в игре)	отношения между детьми как партнерами по общему делу, направленные на регулирование хода игры (распределение ролей, планирование сюжета, разрешение недоразумений и др.).
Рефлекс	закономерно возникающий ответ организма на раздражения; рефлексы делятся на безусловные и условные.
Рефлексия	способность осознавать свои особенности, осознавать, как эти особенности воспринимаются другими, и строить свое поведение с учетом возможных реакций других.
Рецептор	периферическая специализированная часть анализатора, которая воспринимает раздражение.

Речевая деятельность	использование человеком языка в качестве средства общения и орудия мышления.
Речь внутренняя	вид использования языка вне процесса реальной коммуникации.
Ролевое поведение	(от фр. <i>role</i> – «значение», «род», «степень участия в каком-либо деле») – поведение, заданное той или иной социальной ролью. Подобная роль нередко трактуется как динамическая характеристика статуса человека или социальной группы, как способ поведения, задаваемый обществом. В деловом общении ролевое поведение партнеров определяется их положением в системе существующих экономических отношений, что прямо влияет на их деловые отношения.
Ролевые отношения детей	отношения, разыгрываемые детьми в соответствии с сюжетами игры.
Роль статусная	роль, соответствующая принятым нормам поведения людей в зависимости от их статуса или позиции в обществе, в системе межличностных отношений.
Самоактуализация	основополагающая категория гуманистической психологии <i>А. Маслоу</i> и <i>К. Роджерса</i> . Отражает процесс реализации личностью своих способностей с целью сохранить жизнь, сделать себя более сильной, а жизнь – более удовлетворяющей ее.
Самооценка	оценка личностью самой себя, своих возможностей, качеств и места среди других людей.
Самосознание	осознание человеком самого себя, своих природных и социальных способностей, а также своего места, роли и значения в системе отношений с другими людьми и с обществом.
Самоутверждение	стремление реализовать собственные притязания на признание и вызванное этим стремлением поведение.
Семантика	смысловая сторона языка, отдельных слов и частей слова.
Сензитивность	повышенная чувствительность
Сенситивность	чувствительность, способность одного человека точно предсказать чувства, мысли и поведение другого, обычно сопровождается повышенной тревожностью, боязнью новых ситуаций, всякого рода испытаний.
Сенсорные эталоны	сложившиеся представления об основных свойствах предметного мира (цвет, форма, величина предметов, высота звуков и т. д.).
Синдром	определенное сочетание признаков явления, объединенных единым механизмом возникновения.
Синектика	метод активизации коллективного творчества. Для обсуждения проблемы собираются специалисты разных областей и с разным жизненным опытом. Столкновение самых неожиданных мнений,

	невероятных аналогий приводит к рождению новых идей.
Синтез	процесс практического или мысленного воссоединения целого из частей.
Системный анализ	методический подход к анализу явлений, когда они рассматриваются как система, не сводимая лишь к сумме своих элементов, обладающая структурой.
Сознание	высший уровень психического отражения и саморегуляции, присущий только человеку как общественно–историческому существу.
Соотносящие действия	действия, цель которых состоит в приведении двух или нескольких предметов (или их частей) в определенные пространственные взаимоотношения.
Социальные стереотипы	(от греч. <i>stereos</i> – «твердый» и <i>typos</i> – «отпечаток») – сложившиеся в сознании отдельных людей и социальных групп устойчивые представления о тех или иных социальных явлениях, привычное отношение к ним. Можно выделить политические, моральные, религиозные и другие стереотипы – классовые, националистические, узкогрупповые и т. д. Разного рода социальные стереотипы нередко проявляются и в деловом общении.
Социально-психологическая компетентность	способность человека эффективно взаимодействовать с окружающими его людьми, желание одержать верх над ними, победить, превзойти.
Социальный интеллект	глобальная способность , позволяющая прогнозировать развитие межличностных ситуаций, интерпретировать информацию, поведение, демонстрировать готовность к социальному взаимодействию и принятию решений.
Социальный контакт	назначение события, а также уже существующие взаимоотношения между участниками.
Социометрический статус	положение субъекта в системе межличностных отношений.
Способности	совокупность природных и социальных свойств человека, благодаря которым он может совершать разного рода деятельность: мыслить, творить, общаться с другими людьми, воспитывать себе подобных и т. д. Психические способности личности выступают как субъективные условия и предпосылки всех видов ее социальной деятельности. Способности проявляются прежде всего как знания, умения и навыки в той или иной деятельности, в том числе и в сфере делового общения.
Спонтанное выражение	неосознанное кодирование выражений.
Статус	положение человека в системе внутригрупповых отношений, определяющее степень его авторитета в глазах остальных участников

	группы.
Стимул	цель, которая даёт мотивацию.
Стресс	неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование, представляющий собой напряжение организма, направленное на преодоление возникающих трудностей и приспособление к изменившимся требованиям.
Структура	совокупность устойчивых связей между множеством компонентов объекта, обеспечивающих его устойчивость и тождество самому себе.
Суггестия	внушение, различные способы вербального и невербального эмоционально окрашенного воздействия на человека с целью создания у него определённого состояния или побуждения к определённым действиям.
Танатос	(от греч. <i>thanatos</i> – «смерть») – в психоанализе <i>З. Фрейда</i> это понятие означает бессознательное влечение к разрушению и смерти.
Темперамент	(от лат. <i>temperamentum</i>) – характеристика человека с точки зрения динамики его нервной деятельности и психической активности, ее темпа, ритма, интенсивности, устойчивости и т. д. В психологии выделяют следующие типы темперамента человека: сангвиник, холерик, флегматик, меланхолик. Они были впервые описаны древнегреческим врачом <i>Гиппократом</i> . Русский физиолог <i>И. П. Павлов</i> характеризовал указанные типы темперамента как различные типы высшей нервной деятельности человека.
Теория поля	разработана немецким психологом <i>К. Левин</i> ом. Речь идет об изучении влияния на поведение людей возникающего при их общении психологического поля. Одни его участки притягивают людей друг к другу, другие отталкивают. Это явление <i>К. Левин</i> назвал <i>валентностью</i> , которая может быть положительной или отрицательной. Личность в его теории представлена в виде «систем напряжения». В деловом общении постоянно возникают психологические поля с разными значениями. Важно влиять на эти поля в общих интересах, в интересах дела.
Толерантность	терпимость, допущение
Торможение	активный, связанный с возбуждением процесс, приводящий к задержке деятельности нервных центров или рабочих органов.
Умение	освоенный субъектом способ выполнения действия на основе приобретенных знаний и навыков.
Упрямство	1) частный случай негативизма; 2) немотивированное противодействие всему тому, что исходит от других; 3) особенность поведения как дефект волевой сферы индивида, выражающийся в стремлении во что бы то ни стало поступить по-своему, вопреки разумным доводам, просьбам, советам, указаниям других людей.

Усвоение	основной путь приобретения индивидом общественно–исторического опыта.
Условный рефлекс	приобретенный рефлекс, возникающий в течение жизни организма при определенных условиях действия раздражителя.
Установка	направленность сознания субъекта в определенную сторону и на определенную активность. Так определил данное явление человеческой психики глубоко исследовавший его грузинский психолог Д. Узнадзе. Обосновывая учение об установках сознания, мышления и поведения людей, он подчеркивал, что установки присущи как их сознательным, так и бессознательным действиям. Для возникновения той или иной установки необходимы соответствующая потребность и ситуация ее удовлетворения. Сформировавшаяся психологическая установка объективируется в деятельности людей, в создаваемых ими предметах культуры и в общении между собой.
Филогенез	возникновение и эволюция форм сознания в ходе истории и человечества.
Фрустрация	эмоционально тяжёлое переживание человеком своей неудачи, сопровождающееся чувством безысходности, крушение надежд в достижении определённой желаемой цели.
Характер	индивидуально–своеобразное сочетание существенных свойств личности, проявляющихся в поступках и выражающих отношение человека к действительности. Характер не является врожденным, а формируется в процессе обучения и воспитания.
Харизма	Божественный дар; бытующее представление об особой одарённости, исключительности, непогрешимости кого-либо.
Целостность ориентации	способ дифференциации объектов действительности по их значимости (положительной или отрицательной).
Цель	объект, на который направлены действия
Ценностные ориентации	ориентации отдельного человека, больших и малых социальных групп, этнических общностей и т. д. на определенные социальные ценности. В деловом общении ценностные ориентации партнеров во многом определяют характер их взаимодействия.
Ценность	(от греч. <i>axios</i> – «ценность») – то, что имеет значение для жизнедеятельности отдельного человека и других субъектов, для удовлетворения их потребностей и реализации их интересов. В зависимости от <i>субъектов</i> , ориентированных на те или иные ценности, выделяют личностные, групповые, классовые, национальные, общечеловеческие и другие ценности. По своему <i>содержанию</i> ценности делятся на материальные, духовные, политические, правовые, нравственные, эстетические, религиозные и др.
Эгоцентризм	эго («Я») в центре. Отношение к себе самому, как к центру вселенной.

Эгоцентрическая речь	речь, обращенная к самому себе, регулирующая практическую деятельность ребенка.
Экстраверсия	обращённость сознания и внимания человека в основном на то, что происходит вокруг него (противоположна интроверсии)
Эмпатия	переживание чувств, мыслей или установок другого человека, понимание его внутреннего состояния.
Эмпатическое реагирование	переживание эмоциональной реакции, сходной с действительными или ожидаемыми проявлениями эмоций другого человека.
Эффект ореола	Приписывание человеку набора связанных между собой качеств, когда вы на самом деле наблюдаете только одно качество из этого выбора.
Я-концепция	Чувство собственной идентичности.

6.ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ

№ изменения, дата внесения изменения, № страницы с изменением:	
БЫЛО:	СТАЛО:
Основание:	

Подпись лица, внесшего изменения

№ изменения, дата внесения изменения, № страницы с изменением:

БЫЛО:

СТАЛО:

Основание:

Подпись лица, внесшего изменения

**ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ**

ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И
СЕРВИСА» В Г. АРТЕМЕ**

Техническая экспертиза рабочей учебной программы дисциплины «Психология общения» по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям), представленной преподавателями филиала ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Артёме Юровой Т.В. и Тепляковой Т.И.

ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ

№	Наименование экспертного показателя
	Экспертиза оформления титульного листа и оглавления
1.	Наименование программы учебной дисциплины на титульном листе совпадает с наименованием дисциплины в тексте ФГОС и УП
2.	Название филиала соответствует названию по Уставу
3.	На титульном листе указан учебный цикл, код и наименование специальности
4.	Оборотная сторона титульного листа заполнена
5.	Нумерация страниц в «Содержании» верна
	Экспертиза раздела 1 «Общая характеристика программы учебной дисциплины»
6.	Раздел 1 «Общая характеристика программы учебной дисциплины» имеется
7.	Наименование программы дисциплины совпадает с наименованием на титульном листе
8.	Пункт 1.1. «Область применения программы» заполнен
9.	Пункт 1.2. «Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы» заполнен
10.	Пункт 1.3. «Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины» заполнен
11.	Требования к умениям и знаниям соответствуют перечисленным в тексте ФГОС
12.	Вариативная часть отражена (при наличии)
13.	ПК, на которые ориентировано содержание дисциплины, указаны
14.	ОК, формируемые в процессе изучения дисциплины, указаны
15.	Подстрочные надписи удалены
16.	Пункт 1.4. «Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины» заполнен
17.	Перечислены виды самостоятельной работы
18.	Указанное количество часов в графе «Итого» соответствует учебному плану
	Экспертиза раздела 2 «Структура и содержание учебной дисциплины»

19.	Раздел 2. «Структура и содержание учебной дисциплины» имеется
20.	Пункт 2.1. «Объем учебной дисциплины и виды учебной работы» заполнен
21.	Таблица 2.2. «Тематический план и содержание учебной дисциплины» заполнена
22.	Объем максимальной учебной нагрузки обучающегося в паспорте программы в таблицах 2.1 и 2.2 совпадает
23.	Объем обязательной аудиторной нагрузки в паспорте программы в таблицах 2.1. и 2.2. совпадает
24.	Объем времени, отведенного на самостоятельную работу обучающихся, в паспорте программы, таблицах 2 совпадает
25.	Объем в часах имеется во всех ячейках
26.	Перечислены виды самостоятельной работы студентов, сформулированные через деятельность
27.	Сумма по каждому столбцу равна максимальной нагрузке
28.	В таблице 2.2. все графы и строки заполнены
29.	Содержание таблицы 2.2. соответствует приложению «Конкретизация результатов освоения дисциплины»
Экспертиза раздела 3 «Условия реализации программы дисциплины»	
30.	Раздел 3 «Условия реализации программы дисциплины» имеется
31.	Пункт 3.1. «Требования к минимальному материально-техническому обеспечению» заполнен
32.	Пункт 3.2. «Информационное обеспечение обучения» заполнен в соответствии с требованиями ГОСТ по оформлению литературы
33.	В пункте 3.2. указаны информационные основные и дополнительные источники для студентов и преподавателей
34.	В списке основной литературы отсутствуют издания, выпущенные более 5 лет назад
Экспертиза раздела 4 «Контроль и оценка результатов освоения дисциплины»	
35.	Раздел 4. «Контроль и оценка результатов освоения дисциплины» имеется
36.	Наименования знаний и умений совпадают с указанными в п. 1.3
ИТОГОВОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ	
Программа дисциплины может быть направлена на содержательную экспертизу	

Разработчики программы: _____ Т.В. Юрова
 ПЦК _____ Л.Е.Ткаченко

Председатель

отделением _____ Т.И.Теплякова
 _____ М.С.Словицова

Зав.

27 апреля 2020 г.
 2020 года

28 апреля

**ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И
СЕРВИСА» В Г. АРТЕМЕ**

Содержательная экспертиза рабочей учебной программы дисциплины «Психология общения по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям), представленной преподавателями филиала ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Артёме Юровой Т.В. и Тепляковой Т.И.

ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ

№	Наименование экспертного показателя	Экспертная оценка			Примечание
		да	нет	заключение отсутствует	
Экспертиза раздела 1 «Общая характеристика программы учебной дисциплины»					
1.	Требования к умениям и знаниям соответствуют перечисленным в ФГОС СПО (в т. ч. конкретизируют и/или расширяют требования ФГОС)	да			
2.	В пункте 1.3. указаны ОК, на формирование которых ориентировано содержание дисциплины	да			
3.	Вариативная часть содержит требования к результатам освоения дисциплины (при наличии)	не предусмотрена			
Экспертиза раздела 2 «Структура и содержание учебной дисциплины»					
4.	Содержание видов учебной деятельности соответствует требованиям, предъявляемым к результатам освоения дисциплины («уметь», «знать»).	да			
5	Содержание учебной дисциплины разработано с ориентацией на формирование указанных в разделе 1 ОК	да			
6.	Структура программы учебной дисциплины соответствует	да			

	принципу единства теоретического и практического обучения				
7.	Тематика лабораторных и/или практических работ соответствует формируемым умениям и ориентирована на подготовку к овладению ПК в профессиональном модуле	да			
8.	Тематический план и содержание учебной дисциплины соответствует содержанию материала, указанного в разделе 1.	да			
9.	Уровни освоения соответствуют видам учебной деятельности в разделе	да			
10.	Содержание самостоятельной работы студентов, в т.ч. внеаудиторной, направлено на выполнение требований к результатам освоения дисциплины	не предусмотрено			
11.	Формулировки самостоятельной работы понимаются однозначно	не предусмотрены			
12.	Разделы программы учебной дисциплины выделены дидактически целесообразно	да			
13.	Содержание учебного материала соответствует требованиям к формированию знаний и умений.	да			
14.	Объем времени достаточен для освоения указанного в содержании учебного материала	да			
15.	Объем и содержание лабораторных и практических работ определены дидактически целесообразно и соответствуют требованиям к умениям и знаниям	да			
16.	Примерная тематика курсовых работ соответствует целям и задачам освоения учебной дисциплины (<i>пункт заполняется, если в программе дисциплины предусмотрена курсовая работа</i>)	не предусмотрена			
Экспертиза раздела 3 «Условия реализации программы дисциплины»					
17.	Перечень учебных кабинетов (мастерских, лабораторий и др.) обеспечивает проведение всех видов лабораторных и практических работ, предусмотренных				

	программой учебной дисциплины				
18.	Перечисленное оборудование обеспечивает проведение всех видов практических занятий, предусмотренных программой учебной дисциплины	да			
19.	Перечень рекомендуемой основной и дополнительной литературы включает общедоступные источники	да			
20.	Перечисленные Интернет-ресурсы актуальны и достоверны	да			
21.	Перечисленные источники соответствуют структуре и содержанию программы учебной дисциплины	да			
22.	Информационные источники указаны с учетом содержания дисциплины	да			
Экспертиза раздела 4 «Контроль и оценка результатов освоения дисциплины»					
23.	Основные показатели оценки результатов обучения позволяют однозначно диагностировать уровень освоения	да			
24.	Наименование форм и методов контроля и оценки освоенных умений и усвоенных знаний точно и однозначно описывает процедуру аттестации	да			
25.	Формы и методы контроля позволяют оценивать степень освоения умений и усвоения знаний	да			

Итоговое заключение (из трех альтернативных позиций следует выбрать одну)	да	нет
Программа дисциплины может быть рекомендована к утверждению	да	
Программу дисциплины следует рекомендовать к доработке		
Программу дисциплины следует рекомендовать к отклонению		

Замечания и рекомендации эксперта по доработке _____

_____ Разработчики программы: _____ Т.В. Юрова
 Председатель ПЦК _____ Л.Е.Ткаченко

27 апреля 2020 г.
2020 года

28 апреля

**ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ**

ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И
СЕРВИСА» В Г. АРТЕМЕ**

Содержательная экспертиза рабочей учебной программы дисциплины «Психология общения» по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям), представленной преподавателями филиала ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Артёме Юровой Т.В. и Тепляковой Т.И.

ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ

№	Наименование экспертного показателя	Экспертная оценка			Примечание
		да	нет	заключение отсутствует	
Экспертиза раздела 1 «Общая характеристика программы учебной дисциплины»					

1.	Требования к умениям и знаниям соответствуют перечисленным в ФГОС СПО (в т. ч. конкретизируют и/или расширяют требования ФГОС)	да			
2.	В пункте 1.3. указаны ОК, на формирование которых ориентировано содержание дисциплины	да			
3.	Вариативная часть содержит требования к результатам освоения дисциплины (при наличии)	не предусмотрена			
Экспертиза раздела 2 «Структура и содержание учебной дисциплины»					
4.	Содержание видов учебной деятельности соответствует требованиям, предъявляемым к результатам освоения дисциплины («уметь», «знать»).	да			
5.	Содержание учебной дисциплины разработано с ориентацией на формирование указанных в разделе 1 ОК	да			
6.	Структура программы учебной дисциплины соответствует принципу единства теоретического и практического обучения	да			
7.	Тематика лабораторных и/или практических работ соответствует формируемым умениям и ориентирована на подготовку к овладению ПК в профессиональном модуле	да			
8.	Тематический план и содержание учебной дисциплины соответствует содержанию материала, указанного в разделе 1.	да			
9.	Уровни освоения соответствуют видам учебной деятельности в разделе	да			
10.	Содержание самостоятельной работы студентов, в т.ч. внеаудиторной, направлено на выполнение требований к результатам освоения дисциплины	не предусмотрено			
11.	Формулировки самостоятельной работы понимаются однозначно	не предусмотрены			
12.	Разделы программы учебной дисциплины выделены	да			

	дидактически целесообразно				
13.	Содержание учебного материала соответствует требованиям к формированию знаний и умений.	да			
14.	Объем времени достаточен для освоения указанного в содержании учебного материала	да			
15.	Объем и содержание лабораторных и практических работ определены дидактически целесообразно и соответствуют требованиям к умениям и знаниям	да			
Экспертиза раздела 3 «Условия реализации программы дисциплины»					
17.	Перечень учебных кабинетов (мастерских, лабораторий и др.) обеспечивает проведение всех видов лабораторных и практических работ, предусмотренных программой учебной дисциплины	да			
18.	Перечисленное оборудование обеспечивает проведение всех видов практических занятий, предусмотренных программой учебной дисциплины	да			
19.	Перечень рекомендуемой основной и дополнительной литературы включает общедоступные источники	да			
20.	Перечисленные Интернет-ресурсы актуальны и достоверны	да			
21.	Перечисленные источники соответствуют структуре и содержанию программы учебной дисциплины	да			
22.	Информационные источники указаны с учетом содержания дисциплины	да			
Экспертиза раздела 4 «Контроль и оценка результатов освоения дисциплины»					
23.	Основные показатели оценки результатов обучения позволяют однозначно диагностировать уровень освоения	да			
24.	Наименование форм и методов контроля и оценки освоенных умений и усвоенных знаний точно и однозначно описывает процедуру аттестации	да			

25.	Формы и методы контроля позволяют оценивать степень освоения умений и усвоения знаний	да			
-----	---	----	--	--	--

Итоговое заключение (из трех альтернативных позиций следует выбрать одну)	да	нет
Программа дисциплины может быть рекомендована к утверждению	да	
Программу дисциплины следует рекомендовать к доработке		
Программу дисциплины следует рекомендовать к отклонению		

Замечания и рекомендации эксперта по доработке _____

Разработчики программы: _____ Т.В. Юрова

Эксперты:

Т.И.Теплякова

_____ Н.П.Турчина

_____ Л.И. Остроухова

27 апреля 2020 г.

28 апреля 2020 г.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Филиал Федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»
в г.Артеме



**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
К УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОГСЭ.05 Психология общения/Психология
личности и профессиональное
самоопределение**

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Год набора на ООП

2018

Артем 2020

СОГЛАСОВАНО

Протокол заседания научно-
методического совета
от 18 мая 2020 года № 7


Председатель  О.И.Иванова

Разработчик:  Н.Г. Кудельская

Преподаватель Филиала ФГБОУ ВО ВГУЭС в г.Артёме

РАСМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

на заседании предметно-цикловой комиссии
общеобразовательных дисциплин
Протокол № 14 от 12 мая 2020 г.

Председатель ПЦК ООД  Л.Е.Ткаченко

Содержание

1.	Общие положения	4
2.	Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке	4
3.	Структура контрольных заданий	15
3.1	Задания текущего контроля	15
3.2	Задания промежуточной аттестации	43
4.	Шкала оценки образовательных достижений	62
5.	Глоссарий	63
6.	Информационное обеспечение реализации программы	74

1. Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Психология общения».

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

КОС разработаны в соответствии с:

- программой подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»
- программой учебной дисциплины «Психология общения»

2. Результаты освоения дисциплины , подлежащие проверке

Код, ПК, ОК	Умения	Знания
ОК01	- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	- взаимосвязь общения и деятельности;
ОК02		- цели, функции, виды и уровни общения;
ОК03		- роли и ролевые ожидания в общении
ОК04		- виды социальных взаимодействий
ОК05		- механизмы взаимопонимания в общении;
ОК06		- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
ОК07		- этические принципы общения
ОК09		- вербальные и невербальные средства общения.
ОК10		- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

3. Структура контрольных заданий

3.1 Задания текущего контроля

Тема 1.1 Категория «общение» в психологии. Коммуникативная компетентность.

Критерии оценки:

За выполнение задания выставляется – 3 балла.

За невыполнение задания – 0 баллов.

1. Контрольная работа № 1.

Задание 1.

1. Дайте определение понятию «общение».
2. Какие формы и виды общения вы знаете?

Задание 2.

1. Чем различаются формальное и неформальное общение?
2. Назовите функции, которые проявляются в общении.

Задание 3.

1. Раскройте содержание классификации функций общения по критерию цели.
2. Что, на ваш взгляд, исследует психология общения?

Задание 4.

1. Каковы модели общения и их предназначение?
2. Выявите достоинства и недостатки разных моделей общения применительно к таким формам, как переговоры, презентации, публичная лекция, пресс-конференция, торги, деловое совещание.

Время на выполнение: 15 минут.

2. Текст задания.

Согласно древней мудрости, подлинное достижение духовной жизни доступно тому, кто одновременно связан дружескими узами (а не только должностными или семейными обязанностями) со многими разными людьми. В этот круг общения должны входить: родственники; ровесники; люди помоложе вас; люди значительно моложе; совсем маленькие дети; люди старше вас; люди значительно старше вас; старики и пожилые женщины.

А теперь попробуйте заполнить предложенные ряды, написав инициалы конкретных людей, с которыми вы связаны дружескими узами. Лучше, если в каждом ряду таких партнеров будет несколько.

Ровесники:

Люди помоложе вас:

Люди значительно моложе:

Совсем маленькие дети:

Люди старше вас:

Люди значительно старше вас:

Старики и пожилые люди:

Если останутся свободные места, то это «информация к размышлению». Ваш круг общения не полон, ищите новых друзей разных возрастных категорий для полного постижения их духовной жизни!

Тема 1.2 Виды и уровни, модели и стили общения

Критерии оценки:

За выполнение задания выставляется – 3 балла.

За невыполнение задания – 0 баллов.

1. Внеаудиторная самостоятельная работа студента №1

Выполнение теста «Любят ли вас люди?»

2. Текст задания.

В течение трех дней записывайте ваши роли в различных ситуациях. Например: «Обед с коллегой или близким другом», «Встреча с менеджером по поводу подготовки к празднику», «Публичный отчет о результатах работы».

Опишите роли и образы, которые вы выбрали в зависимости от обстановки. В конце периода проанализируйте свои ощущения: в какой степени различалось ваше поведение при общении и оставалось ли это тем же самым на протяжении всех ситуаций? какие факторы в ситуации придавали уверенность вашему поведению? насколько вы удовлетворены «личностями», которые вы демонстрировали в каждой ситуации? где вы чувствовали себя наиболее приятно, где наименее и почему?

3. Контрольная работа № 2.

Задание 1.

1. По какому принципу классифицируются традиционные стили общения?
2. В чем особенности научного стиля общения?

Задание 2.

1. В чем особенности делового стиля общения?
2. Какова специфика публицистического стиля общения?

Задание 3.

1. Назовите типы коммуникативных стилей личности и дайте их характеристики.
2. Выделите достоинства и недостатки применительно к каждому из стилей.

Задание 4.

1. На каком из перечисленных уровней общения предпочитаете общаться вы?
2. По какому принципу классифицируются традиционные стили общения?

Время на выполнение: 15 минут

4. Текст задания.

Запишите в вашей рабочей тетради десять сленговых слов или выражений. Обсудите с кем-нибудь, какой смысл вы вкладываете в эти ' слова, в отличие от того, который придают им ваши родители, друзья, кто-либо еще (например: «Он крутой!»).

Затем напишите ваше собственное толкование каждого из следующих слов. После этого загляните в словарь и убедитесь, насколько ваше определение соответствует словарному:

Здание

Лента

Справедливость

Стекло

Любовь

Мир

Кольцо

Свобода

Успех

Честь

Тема 2.1 Перцептивная функция общения.

Критерии оценки:

За выполнение задания выставляется – 3 балла.

За невыполнение задания – 0 баллов.

1. Контрольная работа № 3.

Задание 1.

1. Перечислите основные структурные компоненты речевой коммуникации.
2. Какие речевые приемы усиливают или ослабляют влияние сообщения?

Задание 2.

1. Какие «вредные привычки», внешние и внутренние помехи допускаются во время слушания?
2. Какие виды слушания вы знаете? Что представляет собой «умение слушать»?

Задание 3.

1. Какие существуют приемы эффективного слушания?
2. Какие виды «языка тела» относятся к невербальным средствам коммуникации?

Задание 4.

1. Каково влияние невербальных средств на эффективность коммуникации?
2. Какие сигналы относятся к паралингвистическим и экстралингвистическим и в чем их роль в процессе взаимодействия?

Время на выполнение: 20 минут

Критерии оценки:

За выполнение задания выставляется – 3 балла.

За невыполнение задания – 0 баллов.

2. Текст задания

Попробуйте проверить, каким (какой) вы видите себя? Перечислите навыки, способности, знания, компетентность и личные качества, которые описывают, каким (какой) вы себя видите. Формируя этот перечень, попытайтесь закончить предложения: «У меня есть навыки в...», «У меня способности к...», «Я много знаю о...», «Я компетентен в вопросе о...», «Одна часть моей индивидуальности — это то, что я...». Перечислите как можно больше характеристик в каждой категории. Вы должны научиться совершенствовать способность описывать вашу Я-концепцию.

Проанализируйте каждый пункт вашего списка. Вспомните, как вы узнали, что обладаете талантом или какими-то качествами. Подумайте, как этот обзор помог вам понять материал этого раздела книги.

Используя новые знания о себе, напишите на себя резюме.

Время на выполнение: 15 минут

Тема 2.2 Трудности и дефекты межличностного общения

Критерии оценки:

За выполнение задания выставляется – 3 балла.

За невыполнение задания – 0 баллов.

1. Внеаудиторная самостоятельная работа студента №2

Заполнение таблицы по теме «Трудности и дефекты межличностного общения»

2. Контрольная работа № 4.

Задание 1.

1. Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении?
2. Охарактеризуйте основные ошибки межличностного восприятия.

Задание 2.

1. Сформулируйте, в чем состоят особенности перцептивной функции общения.
2. Какова роль первого впечатления в общении и что необходимо делать для формирования позитивного первого впечатления?

Задание 3.

1. Какие сигналы относятся к паралингвистическим и экстралингвистическим и в чем их роль в процессе взаимодействия?
2. Раскройте основные этапы проведения деловой беседы.

Задание 4.

1. Что такое межличностная аттракция и какова ее роль в общении?
2. Какие существуют эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания?

3. Текст задания

Выполняя упражнение, вы сможете одновременно расширить свой запас слов (лексикон) и усовершенствоваться в нахождении синонимов или антонимов.

1. Каждый день составляйте для себя список из 15 слов. Для каждого из этих слов находите по два синонима и по два антонима. Это не займет много времени, но вы обогатите ваш язык.

2. Составляйте анаграммы. Выбирайте четырех-восьмибуквенные слова (СОРТ, АВТОР, КОРШУН, АПЕЛЬСИН и т.д.) и проверяйте, сколько новых слов вы можете из них сделать.

Время на выполнение: 10 минут

Тема 2.3. Имидж и самопрезентация

Критерии оценки:

За выполнение задания выставляется – 3 балла.

За невыполнение задания – 0 баллов.

1. Практическая работа № 1 «Имидж и самопрезентация»

Осуществите работу с установками. С этой целью заполните правую колонку. Напишите те позитивные утверждения, которые приходят вам в голову. Закрепляйте их в памяти.

Негативная установка	Позитивная установка
Я не могу этого сделать	
Я боюсь... (например, что у меня не хватит выдержки)	
Мне не хватает нужных аргументов	
Мое слабое место будет заметно окружающим...	
Никто не может сделать это лучше	
Мне поручили такое ответственное дело, а я его завалю	
Я могу подвести	
Они должны меня слушать	
С этими людьми невозможно работать	
Не уроню ли я своего достоинства... (авторитетен ли, не смешон ли, не глуп ли, не суетлив)?	
Сегодня я не в лучшей форме	
Что будет, если я ошибусь	

2. Текст задания.

Проанализируйте информацию о том, как другие видят вас? Повторите упражнение по восприятию себя, но одновременно записывая, что думают о вас другие люди. Используйте следующие выражения: «Люди считают, что у меня есть навыки в...», «Люди считают, что у меня способности к...», «Люди считают, что я знаю о...», «Люди считают, что я компетентен в...».

Припомните, кто говорил вам об этих талантах, способностях и характеристиках.

3. Контрольная работа № 5.**Задание 1.**

1. Охарактеризуйте основные ошибки межличностного восприятия.
2. Что такое «эффект ореола» и «каузальная атрибуция»?

Задание 2.

1. Чем проявляются трудности и дефекты общения и как их преодолевать?
2. Какие сенсорные каналы влияют на эффективность взаимодействия?

Задание 3.

1. Каковы ключи доступа в сенсорные каналы и виды подстройки?
2. Каков механизм формирования профессионального имиджа.

Задание 4.

1. Что такое самопрезентация и самомаркетинг и каковы техники их осуществления?
2. Какова роль первого впечатления в общении и что необходимо делать для формирования позитивного первого впечатления?

Время на выполнение: 80 минут

Тема 3.1 Структура, стратегии и тактики межличностного взаимодействия.**Критерии оценки:**

За выполнение задания выставляется – 3 балла.

За невыполнение задания – 0 баллов.

1. Внеаудиторная самостоятельная работа студента №3**Проведение анализа своего потенциала.****2. Контрольная работа № 6.****Задание 1.**

1. Выделите ключевые слова в определении «межличностные отношения».
2. Перечислите виды ограничений, накладываемых на деловые контакты.

Задание 2.

1. В чем специфика позиций: Родитель, Взрослый, Ребенок?
2. Перечислите существующие стратегии взаимодействия, выделите характеристики для их отличия.

Задание 3.

1. Для достижения каких целей в деловом общении нужна фасцинация и в чем ее отличие?
2. Какие характеристики взаимоотношений влияют на развитие доверительных отношений?

Задание 4.

1. Чем отличается групповая работа от работы «командной»?
2. Дайте характеристику кооперации как конструктивному виду взаимодействия, каковы правила корпоративного поведения и работы в команде?

3. Текст задания

Самостоятельное изучение и составление конспекта темы «Особенности взаимодействия людей в общении», «Характеристика теории поведения. Трансактная теория Э. Берна». Проведение исследования типа характера человека по его телесной конструкции, опираясь на психологический практикум. Полученные результаты зафиксировать в лекционной тетради.

Время на выполнение: 20 минут

Текст задания

Подготовка презентации на тему «Ритуальное общение»

Время на выполнение: 90 минут

Тема 3.2 Формы стратегического поведения в общении

Критерии оценки:

За выполнение задания выставляется – 3 балла.

За невыполнение задания – 0 баллов.

1. Внеаудиторная самостоятельная работа студента №4

«Стратегия взаимодействия»

2. Контрольная работа № 7.

Задание 1.

1. Насколько велика роль стереотипизации в деловом общении?
2. Каким образом можно уменьшить влияние ошибок восприятия на общение?

Задание 2.

1. Что такое межличностная аттракция и какова ее роль в общении?
2. Какие существуют эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания?

Задание 3.

1. Чем проявляются трудности и дефекты общения и как их преодолевать?
2. Какие сенсорные каналы влияют на эффективность взаимодействия?

Задание 4.

1. Сформулируйте, в чем состоят особенности перцептивной функции общения.
2. Какова роль первого впечатления в общении и что необходимо делать для формирования позитивного первого впечатления?

3. Текст задания

Для рассмотрения собственных манипулятивных действий проанализируйте разнообразные жизненные позиции и выделите свои приемы манипулятивных действий и их влияние на процесс взаимодействия с другими людьми.

Для анализа вспомни несколько жизненных ситуаций (в последние годы), в которых бы прослеживались ваши манипулятивные действия. Опишите себя манипулятора, акцентируя внимание на следующих вопросах.

- Вы манипулируете окружающими чаще всего неосознанно, в силу сложившихся обстоятельств, или намеренно?
- Какую роль в выстраивании отношений с людьми играет для вас манипуляция?
- Как происходит в жизни: вами манипулируют или главный манипулятор вы сами?
- Какой выход вы можете сделать для себя, отрефлексировав воспоминания?

Время на выполнение: 45 минут

Тема 4.1. Коммуникативная функция общения, её составляющие и цели

Критерии оценки:

За выполнение задания выставляется – 3 балла.

За невыполнение задания – 0 баллов.

1. Контрольная работа № 8.**Задание 1.**

1. Каковы роль и место коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности, в межличностном общении?
2. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?

Задание 2.

1. Назовите виды, сущность и содержание барьеров общения. В результате чего они возникают?
2. Какие коммуникативные барьеры мешают восприятию и пониманию информации?

Задание 3.

1. Какие техники вопросов важны для эффективной обратной связи?
2. Какие виды вопросов и с какой целью используются при расспрашивании?

Задание 4.

1. Каковы роль и место коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности, в межличностном общении?
2. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?

2. Текст задания

Беседуя с кем-то на тему, не слишком важную для вас, научитесь, взглянув на часы, приветливо сказать: «О, извини, я тороплюсь, договорим в другой раз» — и с этими словами немедленно удалиться.

Если осталось впечатление, что собеседник обижен, заглавьте обиду, потом разыщите, позвоните, еще раз принесите свои извинения. Зато вы научите себя не «прилипать» к людям, у которых в профессиональной среде полно забот и поручений. Было бы неплохо еще овладеть дружелюбным и забавным «прощальным» жестом или фразой (типа «Жди меня, и я вернусь...»), но это требует известного артистизма и дается не каждому

Время на выполнение: 80 минут

Критерии оценки:

За выполнение задания выставляется – 3 балла.

За невыполнение задания – 0 баллов.

Тема 4.2 Коммуникативные барьеры в общении**Критерии оценки:**

За выполнение задания выставляется – 3 балла.

За невыполнение задания – 0 баллов.

1. Внеаудиторная самостоятельная работа студента №5

Анализ особенностей партнёров. Определение видов барьеров неэффективного общения.

2. Контрольная работа № 9.**Задание 1.**

1. Какие коммуникативные барьеры мешают восприятию и пониманию информации?
2. Зачем нужна обратная связь в говорении и слушании?

Задание 2.

1. Каковы виды и цели двусторонней обратной связи?
2. Какие техники вопросов важны для эффективной обратной связи?

Задание 3.

1. Каковы роль и место коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности, в межличностном общении?
2. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?

Задание 4.

1. Каковы стратегии и тактики аргументаций в убеждающем выступлении?
2. Какие правила убеждений позволяют построить аргументированные возражения?

3. Текст задания

Из обычных разговоров, перепалок, выступлений, телепередач наберите и зафиксируйте возмущенные, каверзные и провокационные вопросы, реплики и суждения. Особенно выделите те из них, на которые именно вам было бы трудно отвечать.

Продумайте достойные и по возможности краткие ответы на них. Позаимствуйте понравившиеся меткие ответы у других ораторов и из методической литературы. Заучите их и пользуйтесь!

Время на выполнение: 90 минут

Тема 4.3 Технологии обратной связи в говорении и слушании

Критерии оценки:

За выполнение задания выставляется – 3 балла.

За невыполнение задания – 0 баллов.

1. Внеаудиторная самостоятельная работа студента №6

Выполнение упражнений на слушание.

2. Контрольная работа № 10.

Задание 1.

1. Какие виды слушания вы знаете? Что представляет собой «умение слушать»?
2. Какие существуют приемы эффективного слушания?

Задание 2.

1. Перечислите основные структурные компоненты речевой коммуникации.
2. Какие речевые приемы усиливают или ослабляют влияние сообщения?

Задание 3.

1. Чем проявляются трудности и дефекты общения и как их преодолевать?
2. Какие сенсорные каналы влияют на эффективность взаимодействия?

Задание 4.

1. Какие «вредные привычки», внешние и внутренние помехи допускаются во время слушания?
2. Какие виды слушания вы знаете? Что представляет собой «умение слушать»?

3. Текст задания

Упражнение «Детектив». Все сидят в кругу. Кто-то первым начинает сочинять фантастическую или детективную историю и произносит пару фраз. Следующий участник дословно повторяет последнее предложение и продолжает эту историю, и т.д. по кругу. Затем тот, кто запомнил весь детектив, повторяет его полностью.

Упражнение «Слепое слушание». Одна или две пары выполняют упражнение, остальные наблюдают. Члены пары садятся за стол так, чтобы не видеть рук друг друга. Каждому члену пары дается по 7 спичек, ведущий одному из них составляет фигуру из 7 спичек. Задача этого члена пары — объяснить другому участнику, как лежат спички, чтобы тот смог выложить из своих спичек точно такую же фигуру. Запрещается смотреть на то, что делает партнер, и задавать друг другу какие-либо вопросы. Затем преграда снимается, сравниваются результат и образец. Участники обсуждают трудности, которые испытали в ходе задания, и затем меняются ролями.

Время на выполнение: 90 минут

Тема 5.1. Средства вербального общения

Критерии оценки:

За выполнение задания выставляется – 3 балла.

За невыполнение задания – 0 баллов.

1. Контрольная работа № 11.

Задание 1.

1. Назовите основные психологические факторы, обеспечивающие успешность публичного выступления.

2. Что подразумевается под позитивным тоном делового письма?

Задание 2.

1. Раскройте основные этапы проведения деловой беседы.

2. Какие требования следует соблюдать во время обсуждения деловой информации для поддержания контакта с собеседником?

Задание 3.

1. Какие сигналы относятся к паралингвистическим и экстралингвистическим и в чем их роль в процессе взаимодействия?

2. Раскройте основные этапы проведения деловой беседы.

Задание 4.

1. Перечислите основные структурные компоненты речевой коммуникации.

2. Какие речевые приемы усиливают или ослабляют влияние сообщения?

2. Текст задания

Вербальная коммуникация

1.Синонимы

Придумайте слово, затем произнесите вслух слова, похожие на него. Например, синонимами слова «счастливый» могут быть «радостный», «веселый» и «довольный». Когда вы закончите ваш перечень, обратитесь к словарю синонимов, чтобы найти другие слова. Затем напишите в вашей рабочей тетради значение каждого слова, сосредоточившись на оттенках смысла и разнице между словами. Когда вы это сделаете, всмотритесь в каждое слово, даже в те, в значении которых вы уверены. Цель этого упражнения состоит в выборе наиболее определенного, конкретного и точного слова, отражающего вашу мысль.

2.Ругательства и вульгаризмы

Как часто вы используете в своей речи ругательства и вульгаризмы? Увеличилось ли их использование, уменьшилось или осталось на том же уровне, как при вашем поступлении в колледж? Пользуетесь ли вы ругательствами и вульгаризмами, независимо от того, с кем вы говорите? Если да, то ясно сформулируйте, чем вы руководствуетесь, когда употребляете такие выражения. Вообще, насколько вас устраивает то, как часто вы используете ругательства и вульгаризмы в ваших вербальных сообщениях?

3. Контроль использования вами языка.

Запишите на магнитофон, по крайней мере, десять минут вашей беседы с другом или членом семьи. Поговорите о предмете, на который вы имеете твердую точку зрения: ликвидация расовой дискриминации, социальные пособия, школьные поборы, кандидаты для работы в офисе. Получите разрешение от другого лица, прежде чем вы начнете записывать разговор на пленку. В начале записи вы можете чувствовать смущение, но чем больше вы вовлекаетесь в обсуждение, тем скорее вы начнете беседовать как обычно. Прокрутите ленту назад и обратите внимание на те участки, где ваш язык мог бы быть более ясным. Используя эти заметки, запишите лучшие выражения ваших мыслей для каждого отмеченного вами участка, употребляя более точный, определенный и конкретный язык, а также датируя и индексируя обобщения. Повторно прокрутите ленту. На сей раз обратите внимание на любые слова, которые могут быть оценены как расистские, сексистские или на подобные, оскорбительные для кого-либо выражения. Изучая эти заметки, напишите более подходящие выражения вместо употребленных. Напишите абзац или два, в которых изложите, чему вы научились на этом опыте.

Время на выполнение: 90 минут

Тема 5.2 Виды и функции слушания

Критерии оценки:

За выполнение задания выставляется – 3 балла.

За невыполнение задания – 0 баллов.

1. Внеаудиторная самостоятельная работа студента №7 «Виды и функции слушания»

2. Контрольная работа № 12.

Задание 1.

1. Какие виды слушания вы знаете? Что представляет собой «умение слушать»?

2. Какие существуют приемы эффективного слушания?

Задание 2.

1. Какие речевые приемы усиливают или ослабляют влияние сообщения?

2. Какие «вредные привычки», внешние и внутренние помехи допускаются во время слушания?

Задание 3.

1. Какие правила убеждений позволяют построить аргументированные возражения?

2. Каковы принципы убеждающего воздействия на аудиторию?

Задание 4.

1. Какие сенсорные каналы влияют на эффективность взаимодействия?

2. Каковы ключи доступа в сенсорные каналы и виды подстройки?

3. Задание. Тест «Умеете ли вы слушать»

Инструкция: Оцените степень своего согласия с высказываниями по следующей системе:

«так бывает почти всегда» — 2 балла;

«в большинстве случаев» — 4 балла;

«иногда» — 6 баллов; «редко» — 8 баллов;

«почти никогда» — 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема (а то и собеседник) неинтересны вам?

2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?

3. Может ли его неудачное выражение спровоцировать вас на резкость или грубость?

4. Избегаете ли вы вступать в разговор с неизвестным или малознакомым человеком?

5. Имеете ли привычку перебивать говорящего?

6. Делаете ли вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?

7. Меняете ли тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли тему разговора, если он коснулся неприятной для вас темы?
9. Поправляете ли человека, если в его речи встречаются неправильные слова, вульгаризмы?
10. Бывает ли у вас снисходительный тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем вы говорите?

Результат определить очень просто:

чем больше сумма баллов, тем в большей степени у вас развито умение слушать.

Если вы набрали более 62 баллов, то вы слушатель «выше среднего уровня».

4. Текст задания

Для того чтобы проявить эмпатию, необходимо в ходе наблюдения научиться «считывать» невербальные сигналы собеседника. С этой целью попробуйте выполнить следующие действия. Когда другой человек начинает с вами разговор, мысленно задавайте себе два вопроса:

- 1) какие эмоции, по моему мнению, испытывает это человек в данный момент;
- 2) что в его поведении наводит меня на такой вывод?

Опишите случай, когда вы испытывали эмпатию к другому человеку. Запишите анализ этого случая в свою тетрадь. Каково было эмоциональное состояние этого человека? Как вы распознали его? Каковы были невербальные сигналы? Вербальные? Какими были ваши отношения с этим человеком? Насколько этот человек похож на вас? Испытывали ли вы когда-либо реальные переживания, сходные с переживаниями этого человека?

5. Текст задания

Дышите и слушайте

Так как ваш разум очистится после того, как выполните это упражнение, вы сможете сфокусировать свое внимание на том, что происходит вокруг. В следующий раз, когда вы будете кого-нибудь слушать, сделайте небольшой вдох носом (незаметный) — две секунды. И вместе с воздухом вдыхайте и слова вашего собеседника. Три секунды, в течение которых вы будете держать дыхание, потратьте на то, чтобы переварить и осознать услышанное. И когда вы будете медленно выдыхать воздух через рот, то сможете намного лучше, чем когда-либо, сконцентрироваться на том, что вам только что сказали. Чем больше вы совершенствуете эту технику, тем более внимательным слушателем становитесь.

Как соединить ваше дыхание с вашей речью

Чтобы говорить правильно и ваш голос звучал хорошо, вам нужно вдыхать воздух ртом (а не носом, так как носом вы дышите, когда слушаете), держать его секунду или около того потом начать говорить на выдохе. Очень важно выдыхать свои слова. Чтобы скоординировать ваше дыхание и вашу речь, вам нужно следовать принципам техники расслабляющего дыхания. Вместо воздуха выдыхайте звук «ха» так долго, как сможете.

Время на выполнение: 90 минут

Тема 5.3 Невербальные средства взаимодействия

Критерии оценки:

За выполнение задания выставляется – 3 балла.

За невыполнение задания – 0 баллов.

1. Практическая работа № 2

Выполнение упражнений и ситуационных задач по теме «Вербальное и невербальное общение»

Движения

Опишите пять жестов, которые вы чаще всего используете в разговорах с людьми. Что это— условные знаки, способы выражения чувств, регуляции чувств или снятия напряжения? Помогают ли они вам эффективно передать сообщение? Отвлекают ли вас эти привычки от смысла самого сообщения?:

Культурные различия в невербальном поведении

К какой культуре вы принадлежите? Какой тип невербального поведения присущ вашей культуре? Какой тип поведения вы демонстрируете чаще всего? Как понимание культурных особенностей человека, с которым вы общаетесь, помогает вам понять, что он хочет вам сообщить?

Описывая свои чувства,

1) Определите, что их вызвало. Чувства возникают в результате какого-то поведения, поэтому определите такое поведение.

2) Мысленно определите, что вы чувствуете, будьте точны. Это не так просто, как кажется. Когда людей обуревают чувства, они часто проявляют их, не задумываясь. Описывая чувства, вы должны точно знать, что вы чувствуете.

3) Заявляйте о своих чувствах. Начинайте ваши высказывания со слов: «Я чувствую...».

4) Вербально формулируйте конкретные чувства: счастье, грусть, раздражение, трепет. Вот два примера описания чувств:

«Спасибо за комплимент (триггер); я (лицо, испытывающее чувства) доволен

(конкретное чувство) тем, что вы обратили внимание на усилия, которые я предпринял».

«Когда ты критикуешь мою стряпню, не учитывая, что я уже отработала столько же часов, сколько и ты (триггер), я (лицо, испытывающее чувства) чувствую большую обиду»

(конкретное чувство).

2. Контрольная работа № 13.

Задание 1.

1. Какие виды «языка тела» относятся к невербальным средствам коммуникации?
2. Каково влияние невербальных средств на эффективность коммуникации?

Задание 2.

1. На каком из перечисленных уровней общения предпочитаете общаться вы?
2. Перечислите основные структурные компоненты неречевой коммуникации.

Задание 3.

1. Какие неречевые приемы усиливают или ослабляют влияние сообщения?
2. Назовите типы коммуникативных стилей личности и дайте их характеристики.

Задание 4.

1. Какие правила убеждений позволяют построить аргументированные возражения?
2. Каковы принципы убеждающего воздействия на аудиторию?

3. Текст задания:

Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикация, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикация	дистанция	интонация

1. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!
2. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
3. Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги

4. Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.

5. В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей

6. Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам

7. Он идёт к окну и закрывает его

8. Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.

9. Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул

10. Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль».....

Время на выполнение: 60 минут

Тема 6.1 Виды социального взаимодействия

Критерии оценки:

За выполнение задания выставляется – 3 балла.

За невыполнение задания – 0 баллов.

1. Внеаудиторная самостоятельная работа студента №8

«Виды социального взаимодействия»

2. Контрольная работа № 14.

Задание 1.

1. Какова роль первого впечатления в общении и что необходимо делать для формирования позитивного первого впечатления?

2. Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении?

Задание 2.

1. Выделите особенности интерактивной стороны общения. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?

2. Какие уровни взаимодействия существуют и можно ли говорить о недостатках того или иного уровня?

Задание 3.

1. На каком из приведенных в главе уровней взаимодействия предпочитаете общаться вы?

2. Сколько типов взаимовлияний существует?

Задание 4.

1. . Выделите ключевые слова в определении «межличностные отношения».

2. Перечислите виды ограничений, накладываемых на деловые контакты.

3. Текст задания

Определите, какие черты, на ваш взгляд, относятся или не относятся к психологическому портрету кого-либо из вашей группы. Составьте его комплексный психологический портрет по следующей схеме.

Негативные черты

Позитивные черты

Иждивенчество. Самолюбие, эгоцентризм.

Неумение управлять собой.

Аморальное поведение, нарушение этики.

Неспособность принимать стратегически важные решения и нести ответственность.

Пассивность.

Супергибкость (конформность).

Зависимость от мнений окружающих. Лень.

Мотивация к избеганию неудач

Активность, инициативность.

Умение и желание прийти на помощь, стремление к коллективизму. Самоконтроль, управление эмоциями.

Наличие духовных ценностей и смысла жизни. Склонность к прогнозируемому риску, к экспериментированию.

Умение полагаться только на себя. Мобильность.

Стремление к сотрудничеству и партнерским отношениям. Трудолюбие.

Мотивация на успех

Время на выполнение: 90 минут

Тема 7.1. Формы делового общения и их характеристики

Критерии оценки:

За выполнение задания выставляется – 3 балла.

За невыполнение задания – 0 баллов.

1. Внеаудиторная самостоятельная работа студента №9

Вариативное задание:

1. Выполнение теста «Ваш стиль и способности к общению».

2. Контрольная работа № 15.

Задание 1.

1. Перечислите существующие стратегии взаимодействия, выделите характеристики для их отличия.

2. Для достижения каких целей в деловом общении нужна фасцинация и в чем ее отличие?

Задание 2.

1. Каковы признаки совместимости и срабатываемости деловых партнеров?

2. Как проявляется конкуренция?

Задание 3.

1. Чем отличается групповая работа от работы «командной»?

2. Дайте характеристику кооперации как конструктивному виду взаимодействия, каковы правила корпоративного поведения и работы в команде?

Задание 4.

1. Выделите особенности интерактивной стороны общения. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?

2. Какие уровни взаимодействия существуют и можно ли говорить о недостатках того или иного уровня?

3. Текст задания

Вспомните случаи, когда вы звонили с улицы по мобильному телефону. Чем отличаются эти беседы от разговоров по обычному стационарному аппарату? Они длиннее? короче? На что они больше похожи — на деловые обсуждения проблем или на непринужденную беседу? Обоснуйте свое мнение. Какую разницу вы видите в этикете при телефонном разговоре и личной беседе?

Время на выполнение: 90 минут

Тема 8.1. Конфликт, его виды и причины возникновения

Критерии оценки:

За выполнение задания выставляется – 3 балла.

За невыполнение задания – 0 баллов.

1. Внеаудиторная самостоятельная работа студента №10

Составление эссе на тему «От чего зависит, как будет вести себя человек в конфликте: от сложившейся ситуации или индивидуально- психологических особенностей самой личности»

2. Контрольная работа № 16.**Задание 1.**

1. Каково содержание понятия «конфликт»?
2. Охарактеризуйте основные виды или типы конфликтов.

Задание 2.

1. В чем различие конструктивных и деструктивных конфликтов?
2. Что включают в себя структурные способы разрешения конфликтов, какие стратегии взаимодействия используются при разрешении конфликтов?

Задание 3.

1. В чем особенность межличностных способов разрешения конфликтов?
2. Какие стратегии поведения целесообразно использовать в конфликтных ситуациях?

Задание 4.

1. В каких ситуациях может оказаться эффективным избегание как стиль реагирования в конфликтных ситуациях (или приспособление — уступка)?
2. Что такое «алгоритм анализа конфликтной ситуации», какие этапы он включает?

3. Текст задания

Приведите три примера хороших конфликтов, три примера плохих конфликтов. Затем укажите три больших, три маленьких конфликта, о которых вы знаете. В заключение впишите три наиболее типичных для вас конфликта дома, на учебе, на работе.

Положительный	Отрицательный
Маленький	Большой
Дома	На работе

Отметьте, что для вас более важно:

- Получить то, что вы хотите?
- Сохранить хорошие отношения с другим человеком?
- Определите как можно больше конфликтных ситуаций, с которыми вы сталкивались в жизни, когда конфликт был полезен. Имелось ли сходство в позитивных сторонах конфликтов? В чем они заключаются?

Время на выполнение: 90 минут

Тема 8.2 Агрессивность и её взаимосвязь с конфликтами**Критерии оценки:**

За выполнение задания выставляется – 3 балла.

За невыполнение задания – 0 баллов.

1. Внеаудиторная самостоятельная работа студента №11

Выполнение задания. Оценка способности решать конфликт конструктивно на примере приведённого текста задания.

2. Контрольная работа № 17.

Задание 1.

1. Проанализируйте, почему конфликты сопровождаются сильными эмоциональными реакциями и напряженностью?
2. Какие правила поведения в конфликтной ситуации следует использовать при разрешении конфликта?

Задание 2.

1. Каковы типы поведения людей в конфликтной ситуации?
2. Каковы стадии развития конфликта?

Задание 3.

1. Что вы думаете о компромиссе как о методе разрешения конфликта? Назовите ситуации эффективного применения стратегии «компромисс».
2. В чем сложность стиля «сотрудничество» для анализа и разрешения конфликтной ситуации?

Задание 4.

1. Считаете ли вы, что конструктивному общению необходимо учить, начиная со школьного возраста? Если да, то почему? Что вы об этом думаете?
2. В чем особенность межличностных способов разрешения конфликтов?

3. Текст задания

1. Определите типичную для вас стратегию поведения в конфликте.
2. Укажите, какие стратегии поведения следует применять в следующих ситуациях:
 - истинные интересы скрываются, но доводы одинаково убедительны;
 - одинаково значимы цели и важны подходы обеих сторон;
 - принятие решения должно быть быстрым и вы убеждены в своей правоте;
 - через определенное время конфликтная ситуация разрешится сама собой;
 - решение проблемы важнее для партнера, чем для вас.
3. Обращение к посредничеству в конфликте – это проявление мудрости или слабости?
4. Участником каких конфликтов вам чаще всего приходится быть? Чем вы это объясните?
5. Какие конфликты, на ваш взгляд, являются самыми трудноразрешимыми и почему?
6. От чего зависит, как будет вести себя человек в конфликте: от сложившейся ситуации или от индивидуально-психологических особенностей самой личности?

Время на выполнение: 90 минут

Тема 8.3 Способы управления конфликтами**Критерии оценки:**

За выполнение задания выставляется – 3 балла.

За невыполнение задания – 0 баллов.

1. Практическая работа № 3

по теме «Способы управления конфликтами».

2. Контрольная работа № 18.**Задание 1.**

1. Природа и сущности конфликтного взаимодействия.
2. Охарактеризуйте различные виды конфликтов.

Задание 2.

1. Опишите основные этапы конфликтного взаимодействия и типы реагирования на конфликт.
2. Этические требования к поведению в конфликте.

Задание 3.

1. Что вы думаете о компромиссе как о методе разрешения конфликта? Назовите ситуации эффективного применения стратегии «компромисс».

2. В чем сложность стиля «сотрудничество» для анализа и разрешения конфликтной ситуации?

Задание 4.

1. Считаете ли вы, что конструктивному общению необходимо учить, начиная со школьного возраста? Если да, то почему? Что вы об этом думаете?

2. В чем особенность межличностных способов разрешения конфликтов?

3. Текст задания:

Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

А) Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда, и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Б) На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полушутливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только что окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он очень резок и заносчив в общении с другими сотрудниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом нужно сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль поведения в коллективе?

Время на выполнение: 90 минут

Тема 9.1 Этические нормы и корпоративная этика

Критерии оценки:

За выполнение задания выставляется – 3 балла.

За невыполнение задания – 0 баллов.

1. Внеаудиторная самостоятельная работа студента №12

«Деловой этикет».

Анализ мысли Платона: «Поступать несправедливо хуже, чем терпеть несправедливость»

2. Текст задания.

Проанализируйте, какие правила этикета не соблюдены в данной ситуации высокопоставленным лицом?

Однажды явившись по делу к высокопоставленному лицу, А.С.Пушкин застал его валяющимся на диване и зевающим от скуки. При входе поэта лицо, разумеется, и не подумало изменить позу, а когда Пушкин, передав, что было нужно, хотел удалиться, то получил приказание произнести экспромт.

- Дети на полу — умный на диване, — сквозь зубы мгновенно сказал раздосадованный Пушкин.

- Ну, что же тут остроумного, — возразила особа, — дети на полу, умный на диване. Понять не могу. Ждал от тебя большего.

Пушкин молчал. Особа, повторяя несколько раз фразу и перемещая слоги, дошла, наконец, до такого результата: «Детина полоумный на диване», и, разумеется, немедленно и с негодованием отпустила Пушкина.

В процессе взаимодействия с другими людьми складывается репутация, резюме каждого из участников общения.

3. Практическая работа № 4

по теме «Способы управления конфликтами».

4. Контрольная работа № 19.

Задание 1.

1. Этические требования к поведению в конфликте.
2. Деловая этика и этикет: основные принципы, понятия и категории.

Задание 2.

1. Особенности делового поведения и общения в странах разных культур.
2. Деловая этика и этикет: основные принципы, понятия и категории.

Задание 3.

1. Эффекты общения и факторы, влияющие на восприятие и понимание человека человеком.
2. Коммуникативный уровень общения и его средства: вербальные и невербальные (общая характеристика).

Задание 4.

1. В чем преимущества и достоинства интерактивных технологий обучения общению?
2. Почему необходимо начинать учить общению с детства?

6.2 Задания промежуточной аттестации

Модуль 1. Общение как предмет научного знания.

1. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

1. общение; +
2. восприятие;
3. взаимодействие;
4. идентификация.

2. Что свойственно манипулятивному стилю общения?

1. основано на равноправии участников общения;
2. вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка; +
3. предполагает ясность внутренних приоритетов;
4. повелительная или авторитарная форма воздействия на партнера по общению.

3. Общение -это:

1. взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
2. взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности. +
3. отношение к поступающей информации.

4. Тип общения бывает:

1. информативный;
2. императивный; +
3. иронический.

5. Структура общения бывает:

1. императивная;
2. интерактивная; +
3. пассивная;

4. активная.

6. Что такое коммуникация?

1. процесс взаимодействия, ведущий к пониманию информации;
2. процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию;+
3. процесс двустороннего взаимодействия, ведущий к пониманию поступающей информации.

7. Коммуникативная компетентность - это?

1. способность устанавливать необходимые контакты с другими людьми;
2. способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми для лучшего взаимодействия;
3. способность устанавливать и поддерживать контакты с другими людьми.+

8. Причинами плохой коммуникации могут быть?

1. стереотипы;
2. предвзятые представления;
3. отсутствие взаимоуважения;
4. все ответы верны.+

9. Интерактивной стороной общения называют:

1. обмен информацией;
2. восприятие друг друга;
3. взаимодействие.+

10. Перцептивной стороной общения называют:

1. обмен информацией;
2. восприятие и понимание друг друга; +
3. взаимодействие.

11. Каузальная атрибуция – это..

1. приписывание социальным объектам (человеку, группе, социальной общности) причин и мотивов поведения; +
2. создание у реципиента позитивного настроения, положительного отношения к себе;
3. уподобление себя другому.

12. Аттракция – это..

1. приписывание социальным объектам (человеку, группе, социальной общности) причин и мотивов поведения;
2. создание у реципиента позитивного настроения, положительного эмоционального отношения к себе; +
3. уподобление себя другому.

13. Эффект ореола предполагает:

1. тенденцию переоценивать качества внешне привлекательного человека;
2. последнее впечатление о человеке оказывает более сильное влияние на восприятие, чем предыдущие;
3. если о человеке сложилось хорошее впечатление, то это впечатление пропускает в сознание человека только ту информацию, которая согласуется со сложившимся впечатлением. +

14. О каком процессе идет речь, если видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями?

1. идентификации;+
2. эмпатии;
3. рефлексии.

15. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, обман, демонстрация доброты) – это ... общение.

1. деловое;

2. манипулятивное;+

3. светское;

4. формально-ролевое.

16. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это ...

1. аттракция;+

2. аффилиация;

3. гипноз.

17. Перцептивная сторона общения включает в себя ...

1. проявление тревожности;

2. демонстрацию креативного поведения;

3. процесс, возникающий при общении и формировании образа другого человека.+

18. Императивное общение – это:

1. формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личность собеседника;

2. авторитарный стиль общения, здесь используются указания, приказы, распоряжения;

3. когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения.

19. Согласны ли вы с определением: Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

1. да;

2. нет.

Модуль 2. Социальная перцепция.

20. Что свойственно эффекту стереотипизации?

1. удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия

характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала;

2. предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;

3. восприятие, классификация и оценка партнера путем отнесения его к определенной социальной группе с присущими ей средними чертами.+

21. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с _____ общением.

1. личностным;

2. деловым;

3. ролевым.+

22. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это:

1. убеждение;

2. психическое заражение;+

3. эмпатия;

23. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

1. аудиальными образами;

2. зрительными образами;+

3. тактильными образами.

24. При таком эффекте проявляется тенденция переносить благоприятное впечатление об одном качестве человека на все другие его качества.

1. незавершенного действия;

2. проекции;

3. новизны;
4. ореола.+

25. _____ это эмоциональное сопереживание другому человеку, основанное на умении правильно представить себе, что происходит в душе другого человека, как он оценивает окружающий мир.

1. рефлексия;
2. аттракция;
3. эмпатия;+
4. идентификация.

26. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс:

1. идентификации;+
2. эмпатии;
3. рефлексии.

27. Межличностная _____ - механизм восприятия другого человека, возникающий на основе устойчивого положительного чувства, которое способствует формированию привязанности, симпатии.

1. экспрессия;
2. рефлексия;
3. эмпатия;
4. аттракция.+

28. Устойчивое объединение индивидуальных особенностей личности, связанных с динамическими, а не содержательными аспектами деятельности – это:

1. темперамент;+
2. характер;
3. воля;
4. эмоции.

29. Тип темперамента, характеризующийся высоким уровнем психической активности, энергичностью действий, резкостью, стремительностью, силой движений, их быстрым темпом, порывистостью. Вспыльчив, нетерпелив, подвержен эмоциональным срывам, иногда бывает агрессивным:

1. сангвиник;
2. холерик;+
3. меланхолик;
4. флегматик.

30. Тип темперамента, который отличается от остальных высокой степенью ранимости, постоянной подавленностью в настроении и склонностью к регулярным депрессиям:

1. сангвиник;
2. холерик;
3. меланхолик;+
4. флегматик.

31. Сторона общения, которая состоит в обмене информацией между людьми:

1. коммуникативная;+
2. перцептивная;
3. интерактивная.

32. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это:

1. стереотипизация;
2. каузальная атрибуция;+
3. аттракция;

33. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:

1. эффектом ореола;
2. эффектом проекции;+
3. эффект первичности и новизны.

34. Собеседник кинестетического типа мышления воспринимает информацию -

1. путем осязания, тактильного ощущения, прикосновения;+
2. путем ритма речи, тембра голоса, интонации;
3. путем демонстрации наглядных иллюстраций, график, диаграмм.

35. Определите сенсорный канал, если у собеседника движение зрачков верхнее правое, верхнее левое, прямо вперед:

1. визуальный сенсорный канал;+
2. аудиальный сенсорный канал;
3. кинестетический сенсорный канал.

36. Каждый человек вызывает у других определенное представление о себе, т.е. образ, который можно назвать индивидуальным _____, что в буквальном смысле означает облик, образ, тип. (имиджем)

37. Что является тормозящими факторами и неспособностью к самопрезентации:

1. первое впечатление;
2. склонность к лидерству;
3. комплексы и недостаток коммуникативных умений и навыков.+

Модуль 3. Интерактивная функция общения.

38. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:

1. взаимодействия людей и их воздействие друг на друга;+
2. внутреннюю, психологическую структуру деятельности;
3. активность членов группы по поддержанию ее целостности.

39. Стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны, называется:

1. сотрудничество;+
2. избегание;
3. компромисс;
4. приспособление.

40. Вид общения, при котором другого человека оценивают как нужный или мешающий объект: если нужен, — то активно вступают в контакт, если мешает — оттолкнут, порой используя агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого:

1. формально-ролевое общение;
2. «контакт масок»;
3. примитивное общение;+
4. светское общение.

Модуль 4. Коммуникативная функция общения.

41. Процесс передачи осмысленной информации, ее эмоционального и интеллектуального содержания от отправителя к получателю -это:

1. восприятие;
2. коммуникация;+
3. взаимодействие.

42. Обратная связь:

1. препятствует коммуникативному процессу;
2. способствует коммуникативному процессу; +

3. все ответы правильные

43. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

1. без обратной связи; +
2. с истинной обратной связью;
3. с неистинной обратной связью;
4. с истинной и неистинной обратной связью.

44. К эффективным приемам слушания не относят:

1. активная поза слушающего;
2. умение задавать уточняющие вопросы;
3. активное слушание;
4. нерелексивное слушание. +

45. Как быть внимательным во время беседы?

1. не доминируйте во время беседы;
2. не давайте волю эмоциям;
3. смотрите на собеседника; +
4. не принимайте позы обороны.

46. Что не относят к правилам эффективного слушания?

1. перестаньте говорить;
2. будьте терпеливы;
3. задавайте вопросы;
4. планируйте беседу. +

47. К невербальным средствам коммуникации не относят:

1. нерелексивное слушание; +
2. взгляд;
3. тактильный контакт;

48. Какие способы должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?

1. внятная разборчивая речь ;
2. все перечисленные способы необходимы для преодоления барьеров общения; +
3. правильное структурирование передаваемой информации;
4. знание индивидуальных особенностей партнера.

49. Что входит в формулу коммуникативного процесса? Выбери верный ответ:

1. отправитель и получатель;
2. канал связи;
3. декодирование;
4. все ответы верны. +

50. Барьеры в общении – это:

1. межъязыковое непонимание ;
2. шумы и помехи в общении;
3. неправильная речь;
4. все ответы верны. +

51. Что представляет собой процесс слушания?

1. выбор и концентрацию на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств;
2. направленное восприятие слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения. +

52. Перечислите барьеры коммуникации:

1. особенность телосложения;
2. некачественная обратная связь; +
3. все ответы верны.

53. Релексивное слушание – это:

1. внимательное молчание;

2. Перефразирование;+

3. Минимализация ответов.

54. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?

1. понимание целей партнера;

2. все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения;+

3. понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения;

4. знание индивидуальных особенностей партнера.

55. Общение - это:

1. все ответы верны;+

2. процесс передачи информации;

3. процесс установления контактов между людьми;

4. процесс формирования и развития личности.

56. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

1. восприятие;

2. коммуникация;+

3. взаимодействие;

4. эмпатия.

57. Процесс превращения сообщения в форму, имеющую смысл это:

1. канал связи;

2. декодирование;+

3. отправитель;

4. сообщение.

58. Обратная связь:

1. препятствует коммуникативному процессу;

2. способствует коммуникативному процессу;+

3. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу.

59. Какой элемент коммуникационного процесса может присутствовать, а может отсутствовать?

1. сообщение;

2. обратная связь;+

3. канал;

4. отправитель.

60. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

1. без обратной связи;+

2. с истинной обратной связью;

3. с неистинной обратной связью;

4. с истинной и неистинной обратной связью.

61. К умению говорить не относят:

1. ориентироваться в общении на реакцию собеседника;

2. оценивать уровень мышления собеседника;

3. точно формулировать свои мысли;

4. использовать нерефлексивное слушание.+

62. Виды слушания бывают:

1. аудиальное;

2. рефлексивное и нерефлексивное;+

3. уверенное и неуверенное;

4. контактное и неконтактное.

63. К рефлексивному слушанию не относят:

1. выяснение;

2. резюмирование;
3. перефразирование;
4. молча внимательно слушать собеседника.+

64. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это _____ барьеры.

1. эмоциональные;
2. смысловые;+
3. физические;
4. культурные.

65. Вид коммуникативного барьера, связанный с нарушением смыслового значения слов это:

1. фонетический барьер;
2. семантический барьер;+
3. стилистический барьер;
4. ролевой барьер.

66. Психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации это:

1. обратная связь;
2. рефлексия;
3. коммуникативный барьер.+

Модуль 5. Психологические особенности общения.

67. Виды коммуникации:

1. первичные и вторичные ;
2. главные и второстепенные;
3. вербальные и речевые;
4. вербальные и невербальные. +

68. Вербальные коммуникации – это:

1. язык телодвижений и параметры речи ;
2. устные и письменные; +
3. знаковые и тактильные;
4. нет правильного ответа.

69. Как называется вид невербального общения(тон голоса, тембр, сила звучания, паузы) который регулирует поток речи, дополняет или замещает высказывания, выражает эмоциональное состояние собеседника:

1. окулесика;
2. проксемика;
3. сенсорика;
4. просодика.+

70. Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:

1. интимная;
2. социальная;
3. персональная; +
4. публичная.

71. Если дистанция между общающимися составляет 0...0,5 м – это дистанция:

1. публичная ;
2. социальная;
3. интимная; +
4. персональная.

72. Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:

1. интимная;
2. персональная;

3. социальная;
4. публичная. +

73. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:

1. мимика;
2. жесты; +
3. позы;
4. жесты и позы.

74. Жесты открытости:

1. пиджак расстегнут;
2. ладони рук прижаты к груди;
3. развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх;
4. все ответы правильные. +

75. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:

1. самоуверенность, благодушие настроения, нет готовности к деятельности;
2. крайне отрицательное отношение к собеседнику; +
4. недостаток дисциплины, бесцеремонность, леность.

76. Жесты и позы защиты:

1. пощипывание переносицы.
2. потирание лба.
3. руки, скрещенные на груди; +
4. сжимание пальцев в кулак.

77. Трактовка доминирующего рукопожатия:

1. Рука снизу, ладонь развернута вверх;
2. Рука партнеров в одинаковом положении;
3. Рука сверху, ладонь развернута вниз. +

78. Итоговое восприятие информации:

1. 80%;
2. 70%;
3. 30-40%; +
4. 10-20%.

79. Если человек во время разговора касается Вас рукой, он показывает Вам:

1. свою неприязнь;
2. свою неуверенность;
3. свое расположение к Вам. +

80. Если человек произвольно в разговоре с Вами повторяет Вашу позу, жесты, слова, мимику, то он, очевидно:

1. неуверенный в себе человек, все копирует;
2. нервничает, взволнован;
3. хочет поскорее расстаться с Вами;
4. расположен к Вам, согласен с Вами. +

81. На какие группы можно разбить жесты?

1. жесты — иллюстраторы;
2. жесты – регуляторы;
3. жесты — эмблемы;
4. жесты – адаптеры;
5. все ответы верны. +

82. Какие жесты свидетельствуют об искренности и желание говорить откровенно?

1. раскрытые руки; +
2. закладывание рук за спину с обхватом запястья;
3. расхаживание по комнате;

4. закладывание рук за голову.

83. Помехи эффективного слушания:

1. наши мысли и размышления;
2. шум транспорта и ремонтные работы;
3. слишком холодная или жаркая погода;
4. все ответы верны.+

84. Вербальная коммуникация- это..

1. словесная форма общения, способ передачи информации с помощью языка; +
2. способ передачи информации через жесты, мимику, пантомимику;
3. формулирование идеи или отбор информации;
4. все ответы верны.

85. Проксемика это:

- 1. походка;**
2. прикосновение;
- 3. жесты;**
4. дистанция в общении;+
5. все ответы верны.

86. Какие из указанных выражений характеризуют речь?

1. средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений;
2. система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения;
- 3. общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка;+**
4. психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов.

87. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

1. жестов;
2. информационных технологий;
3. определенного темпа речи;
4. устной и письменной речи.+

88. К тактильному контакту в невербальных коммуникациях не относят:

1. поцелуй;
2. рукопожатие;
3. поглаживание;
4. жест.+

89. Почерк тела нагляднее всего проявляется в:

1. мимике;
2. походке;+
3. жестах;
4. позе.

90. Хорошая восприимчивость и открытость, уверенность в себе соответствует:

1. вялой осанке;
2. непринужденной осанке;+
3. напряженной осанке;
4. нет правильного ответа.

91. Средства общения, использующие только речь, язык, звуки:

1. формальное;
2. неформальное ;
3. вербальное;+
4. невербальное.

92. Средства общения, использующие жесты, мимику, пантомимику:

1. формальное;

2. неформальное ;
3. вербальное;
4. невербальные.+

93. Вид слушания, основанный на «считывании чувств», называется:

1. критическим;
2. эмпатическим;+
3. нерелексивным;
4. критическими.

94. Вид выслушивания, характеризующийся уточнением, перефразированием, резюмированием, называется:

1. активным;+
2. внимательным;
3. критическим;
4. пассивным.

95. Вид слушания, характеризующийся на процессе установления , насколько истинной и правдивой была информация называется:

1. активное;
2. внимательное;
3. критическое;+
4. пассивное.

96. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Ваши основные идеи являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:

1. выяснение;
2. перефразирование;
3. резюмирование;+
- 4 отражение чувств.

97. К средствам невербальной коммуникации относятся:

1. все ответы верны;+
2. сенсорика;
3. проксемика;
4. просодика.

98. Расположение партнеров по общению в пространстве называется:

1. такесика;
2. паралингвистика;
3. проксемика;+
4. кинесика.

Модуль 6. Роль и ролевые ожидания в общении.

99. Какие функции выполняет лидер в группе?

1. регулирует неофициальные межличностные отношения в группе; +
2. не контролирует ход выполнения производственных задач и не отвечает за качество выпускаемой продукции;
3. назначается;
4. обладает определенной системой различных санкций.

100. Определите пропущенное слово, вставив верное:

Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с _____ общением.

1. личностным;
2. деловым;

3. ролевым.+

101. Перечислите роли в межличностном взаимодействии с точки зрения

«Трансактного анализа»:

1. родитель, взрослый, дитя;+
2. руководитель, лидер;
3. преподаватель, студент.

102. Определите позицию "Я - поведение", основанное на соблюдении правил и норм - он оценивает, учит, руководит, покровительствует:

1. "учитель";
2. "родитель"; +
3. "взрослый".

103. «Взрослый» – это состояние «Я», для которого характерно:

1. эмансипированное самоутверждение;
2. эмпатическое понимание мотивов и побуждений других людей;

3. работа с фактами и объективной реальностью.+

104. Доминантная позиция в общении это:

1. "родитель";+
2. "дитя";
3. "взрослый".

105. Позиция личности по Э.Берну, при которой человек оправдывается, подчиняется, действует эмоционально:

1. "родитель";
2. "взрослый";
3. "ребенок".+

106. Трезво оценивает, логично мыслит, владеет собой – характерно для человека, с эго-состоянием:

1. "родитель";
2. "дитя";
3. "взрослый";+
4. нет правильного ответа.

107. Учит, направляет, оценивает, осуждает, опекает, покровительствует – характерно для человека, с эго-состоянием:

1. "родитель";+
2. "взрослый";
3. "дитя";
4. нет правильного ответа.

108. Капризничает, упрямствует, творит, протестует – это характерно для человека, с эго-состоянием:

1. "родитель";
2. "взрослый";
3. "дитя";+
4. нет правильного ответа.

109. Техника заражения это -

1. техника, рассчитанная на силу эмоционального обращения убеждающего;+
2. техника рассчитана на некритическое восприятие слов, выраженных в них мыслей и волевых импульсов.
3. техника путем представления различных точек зрения и разбора прогнозов.

110. Техника внушения это -

1. техника состоит в особом подборе и сочетании аргументов, входящих в состав того или иного сообщения;+
2. техника, рассчитанная на силу эмоционального обращения убеждающего;

3. техника основанная на логических приемах доказательств, которые могут быть усилены социально-психологическим воздействием (авторитетным источником, групповым влиянием, обстановкой).

111. _____ это любое поведение одного человека, которое вносит изменения в поведение, отношения другого человека.

1. влияние;+
2. власть.

112. _____ это человек, который объединяет, направляет действия всей группы, принимающей и поддерживающей его действия.

1. лидер;+
2. руководитель.

113. Под _____ понимается та, в которой общественные отношения выступают в форме непосредственных личных контактов

1. группа;
2. коллектив;
3. малая группа.+

114. Это техника влияния на человека управления им с ловкостью называется:

1. техника внушения;
2. техника убеждения;
3. техника манипулирования;+
4. техника заражения.

115. _____ — социальная функция личности, ожидаемое поведение, обусловленное статусом или позицией человека в системе межличностных отношений. Предполагает набор правил поведения в определенной среде, ожидаемых от человека в конкретной ситуации общения. (роль)

116. Межролевой конфликт возникает - (выбери правильный ответ):

1. в результате столкновения многочисленных ролей;+
2. если концентрируется на персональных потребностях ;
3. когда требования роли нарушают основные ценности человека.
4. все ответы верны.

Модуль 7. Формы делового общения и их характеристики.

117. Характеристика делового общения:

1. партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта;
2. общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;
3. основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество;
4. все ответы верны.+

118. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

1. неформальное общение;
2. деловое общение; +
3. конфиденциальное общение;
4. все ответы верны.

119. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:

1. беседа;
2. видеоконференция;
3. совещания;
4. все ответы верны.

120. Отметьте этапы делового общения:

1. установление контакта, взаимодействие;

2. выявление мотивов общения, завершение общения;
3. все варианты верны.+

121. Ораторское искусство предполагает:

1. умение точно формулировать свои мысли;
2. излагать их доступным для собеседника языком;
3. ориентироваться в обществе на реакцию собеседника;
4. мастерство основанное на коммуникативном процессе убеждения.+

122. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:

1. активное слушание;+
2. пассивное слушание;
3. формулирование;
4. постановка вопроса.

123. Успех деловых переговоров определяет ...

1. знание предмета обсуждения;
2. владение техникой ведения переговоров;+
3. все ответы верны.

124. Сотрудничество индивидов для решения общей задачи – это..

1. кооперация; +
2. конкуренция;
3. конфликт.

125. Адресат манипуляции в деловом общении — это:

1. партнер, который может стать жертвой манипуляции;
2. партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие;+
3. партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия.

126. Характеристика делового общения:

1. партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта;
2. общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;
3. основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество;
4. все ответы правильные. +

127. Деловое общение – это:

1. формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личность собеседника;
2. когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект;
3. когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения.+

128. Общение «по горизонтали» - это:

1. общение между руководителем и подчиненным;
2. общение между людьми одного возраста;
3. общение между коллегами.+

129. Стратегия взаимодействия, где максимально достигаются цели обеих сторон :

1. компромисс;
2. содействие;
3. сотрудничество.+

130. Общение, с использование телефона, компьютера, факса, называется:

1. деловым;+
2. неформальным;
3. контактным;
4. дистантным.

131. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению?

1. в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;

2. в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему; +

3. в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;

4. лучшим собеседником является тот, кто использует активное слушание.

132. Что из ниже перечисленного относится к стилям руководства?

1. политический;

2. властный;

3. авторитарный.+

133. Деловая беседа предполагает:

1. использование литературного языка;

2. комплиментарное воздействие;+

3. использование иностранных слов и профессионального жаргона.

134. Какие компоненты включает в себя культура делового общения?

1. все ответы верны;+

2. психологию делового общения;

3. служебный этикет;

4. технику делового общения;

5. этику делового общения.

Модуль 8. Конфликтное общение.

135. Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:

1. приспособление;

2. компромисс;+

3. подавление;

4. отсрочка.

136. К позитивным функциям конфликта относятся ...

1. получение новой информации об оппоненте;

2. установления лидерства в группе;

3. стимулирование к изменениям и развитию.+

137. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт ...

1. конструктивный;

2. деструктивный;+

3. объективный.

138. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль ...

1. конкуренции;

2. сотрудничества;

3. компромисса;+

4. приспособления.

139. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль ...

1. компромисса;

2. конкуренции и соперничества;+

3. сотрудничества;

4. уклонения.

140. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, – это ...

1. конфликт по горизонтали;+

2. конфликт по вертикали;

3. межролевой.

141. Помехи, препятствующие нормальному общению между коммуникатором и реципиентом, способные привести к непониманию и возникновению конфликтных взаимодействий между ними- это..

1. неэффективная коммуникация;
2. барьеры коммуникации;+
3. преграды коммуникации.

142. Стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны:

1. сотрудничество;+
2. компромисс;
3. соперничество.
4. конкуренция.

143. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта:

1. конфликтоген;
2. инцидент;+
3. конфликтная ситуация.

144. Конфликт – это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) столкновения противоположно направленных мотивов или суждений.+

145. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

1. наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
2. наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;+
3. наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций.

146. Конфликтная ситуация – это:

1. случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
2. накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;+
3. процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений.

147. Образ конфликтной ситуации – это:

1. то, из-за чего возникает конфликт;
2. субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;+
3. истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту.

148. Стороны конфликта – это:

1. субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;+
2. только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
3. конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта.

149. Тип конфликтогенов: приказание, угроза, замечание, критика, сарказм, насмешка?

1. стремление к превосходству;+
2. срывание агрессии;
3. проявление эгоизма.

150. Если конфликт неизбежен, то необходимо:

1. уйти от конфликта;
2. направить его в нужное русло;+
3. смягчить последствия конфликта.

151. В общем случае, развитие конфликта можно выделить в следующих этапах:

1. зарождение, развитие, спад;
2. возникновение, развитие, обострение, завершение;
3. зарождение, развитие, разрешение.+

152. Управление конфликтами – это:

1. снижение напряженности между конфликтующими;
2. целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих;
3. перевод его в рациональное русло, для желаемых целей.+

153. Какие существуют способы управления конфликтной ситуацией.

1. структурные и межличностные;
2. конструктивные и деструктивные;+
3. комплексные и межличностные.

154. Укажите основной позитивный метод разрешения конфликтов.

1. спор;
2. соперничество;
3. переговоры.+

155. Стиль разрешения конфликта, удовлетворяющий обе стороны?

1. сглаживание;
2. компромисс;+
3. сотрудничество.

156. По последствиям конфликты бывают:

1. опасными и безопасными;
2. конструктивные и деструктивные;+
3. кратковременные и долговременные.

157. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту:

1. конфликтоген;+
2. конфликтная ситуация;
3. спор.

158. Конфликт, в основе которого лежит деловая, профессиональная, служебная целесообразность – это конфликт:

1. деструктивный;
2. конструктивный;+
3. ролевой;
4. функциональный.

Модуль 9. Этические нормы общения.

159. Основные принципы грамотного телефонного общения:

1. положительные эмоции;
2. хорошее настроение собеседника;

3. четкость и правильность произношения слов.+

160. Этика – это:

1. учение о морали, нравственности;+
2. наука о психике и ее закономерностях;
3. наука, изучающая взаимоотношения между людьми.

161. «Золотое правило» этики общения гласит:

1. «нет лучшего собеседника, чем слушающий других»;
2. «относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам»;
3. «в общении следует держаться так, чтобы друзей не делать врагами, а врагов друзьями».

162. Нормами этикета являются:

1. личностные ценности;
2. признанные стандарты индивидуального и группового поведения; +
3. внешняя форма поведения.

163. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре -это:

1. вежливость;
2. дипломатичность;
3. тактичность; +
4. все ответы верны;

164. При завершении разговора первым кладет трубку тот, кто позвонил. А как поступить мужчине, который позвонил женщине?

165. Этикет, прежде всего, формируется в соответствии с :

1. нормами;+
2. обычаями;
3. ценностями.

166. Этикет - это культура общения людей, которая основана на _____ правил, которые вырабатывались человечеством.

1. наблюдении;
2. соблюдении;+
3. организации.

167. Профессиональная этика — это:

1. подход, направленный на гармонизацию интересов социума индивида;
2. учение о должном поведении, поступках, образе действий;
3. наука о профессиональной морали, отражающая сущность профессии.+

168. _____ — это общепризнанные стандарты индивидуального и группового поведения, сложившиеся с течением времени в результате взаимодействия членов группы. Они бывают письменные и устные. Одни из них (конвенциональные, правовые) обязательны для исполнения, другие (социальные, деловой этикет) являются желаемыми для выполнения.

1. нормы;+
2. правила;
3. законы.

169. _____ которые формируются в ходе изучения этикета, это способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение с другими людьми, а также тон голоса, интонации и выражения, употребляемые в речи.

1. манеры;+
2. нормы;
3. законы.

170. _____ — создавшееся общее мнение о достоинствах или недостатках кого-либо, чего-либо.

1. оценка;
2. репутация;+
3. имидж.

171. Когда поступки человека в любых ситуациях, в отношениях с разными людьми по возрасту и по статусу, в формальной или неформальной обстановке опираются на нравственные ценности и принципы, тогда можно говорить о _____.

1. культуре поведения личности;+
2. импозантности;
3. репутации.

172. _____ — слово означающее манеру поведения в обществе.

1. этикет;+
2. вежливость;
3. мораль.

173. _____ — это учение о морали как одной из форм общественного сознания, ее сущности, законах ее исторического развития и роли в общественной жизни, а также система норм нравственного поведения человека или группы.

1. этика;+
2. этикет.

174. Какие элементы входят в структуру этики?

1. нравы – обычай - мораль;+
2. история этики – теория морали - прикладная этика;
3. моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы.

175. Совокупность исторически сложившихся жизненных принципов, оценок, взглядов убеждений, и основанных на них норм поведения людей это:

1. наука, предметом которой является мораль;+
2. наука, предметом которой является история этики;
3. наука, предметом которой является мировоззрение.

176. Профессиональная этика относится к ...

- а) теории морали;+
- б) нормативной этике;
- в) прикладной этике.

178. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

1. бестактность;
2. воспитанность;
3. порядочность;
4. тактичность;+
5. уважение

179. Предмет этики -

1. культура;
2. мораль;+
3. прекрасное;
4. социальные отношения.

180. Основная функция речевого этикета – ...

1. переход к внешней речи;
2. снятие агрессии;
3. передача смысла высказывания;
4. установление контакта между людьми.+

7. Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации

Оценка индивидуальных образовательных достижений и компетенций по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации с применением рейтинговой технологии

№ п/п	Наименование работ	Всего баллов 100			
		Текущая аттестация от 0 до 40 баллов (1-8 неделя)		Семестровая аттестация от 60 до 100 баллов (9-16 неделя)	
		Оценка уровня освоения дисциплины	Оценка компетенций обучающихся	Оценка уровня освоения дисциплины	Оценка компетенций обучающихся
1	Теоретический материал	5	5	5	5
2	Конспект лекции	5	5	5	5
3	ВСП	5	7	5	7
4	Дисциплина	3		3	
7	Промежуточная аттестация			20	20
8	Посещаемость	5		5	
Итого:		40		60	

Шкала оценки образовательных достижений

Баллы	Качественная оценка	Количественная оценка
91-100	отлично	«5»
76-90	хорошо	«4»
61-75	удовлетворительно	«3»
менее 61	неудовлетворительно	«2»
более 60	зачтено	
менее 61	не зачтено	

8. Глоссарий

Адаптация	приспособление, привыкание организма к новым условиям.
Анализ	расчленение целого на части и выделение этих частей.
Анализатор	нервный аппарат, осуществляющий функцию анализа и синтеза раздражителей, исходящих из внешней и внутренней среды организма.

Аффект	сильное, бурно протекающее эмоциональное переживание.
Безусловный рефлекс	наследственно закрепленная стереотипная форма реагирования на биологически значимое воздействие внешнего мира или изменение внутренней среды организма.
Бессознательное	скрытая, неосознанная субъектом информация, действующая в контексте его скрытых представлений, составляющих глубинную сферу его психики. Согласно учению <i>З. Фрейда</i> , бессознательное есть «вытесненное», формирующееся без участия сознания. Оно – несловесное (невербальное), обладает значительной динамической силой и энергией, проявляется как внутренняя стихия психических процессов, «кипящий котел» инстинктов, аффектов, врожденных эмоций, влечений, на основе которых формируются разрозненные группы эмоциональных переживаний и даже целостные их группы–комплексы.
Вариация	изменение процессов». Американский социолог <i>Ф. Г. Гиддингс</i> указывал на существование групповых инстинктов, или «инстинктов ассоциации», формирующихся на сознательном и подсознательном уровнях. Глубокая разработка теории инстинктов содержится в работах австрийского психолога <i>З. Фрейда</i> и его последователей.
Ведущая деятельность	деятельность, определяющая характер психического развития на том или ином этапе детства.
Внимание	направленность психической деятельности на объект, сосредоточенность на нем.
Возбуждение	свойство живых организмов, активный ответ возбуждаемой ткани на раздражение.
Воля	сознательное и целенаправленное регулирование человеком своей деятельности.
Воображение	психический процесс создания новых наглядных образов на основе имеющихся представлений памяти
Воспитание	целенаправленное и систематическое воздействие на человека с целью формирования у него определенных форм поведения, мировоззрения и умственных способностей.
Восприятие	целостное отражение предметов, событий, возникающее при непосредственном воздействии раздражителя на рецепторные поверхности органов чувств.
Генетический	относящийся к происхождению.
Госпитализм	синдром патологии психического и личностного развития, являющийся результатом отделения младенца от матери как следствие дефицита общения и воспитания.

Готовность к школьному обучению	желание и осознание необходимости учиться, возникающее в результате социального созревания ребенка.
Деятельностный подход (в психологии)	методологический принцип, согласно которому мышление человека представляет собой процесс его умственной деятельности по духовному освоению действительности, переводу внешней предметной деятельности во внутренний идеальный план (интериоризация). При этом мышление предстает как единство отражения и творчества. Это значит, что в мышлении осуществляются творческое воспроизведение человеком внешнего мира и творческое отношение к нему через призму потребностей и интересов человека. Этот подход глубоко разработан в трудах российских психологов <i>С. Л. Рубинштейна, Л. С. Выготского, А. Н. Леонтьева</i> и др.
Деятельность	активное отношение к окружающей действительности, выражающееся в воздействии на нее. Деятельность складывается из действий.
Дистресс	чрезмерное напряжение организма, понижающее его возможность адекватно реагировать на требования внешней среды.
Дифференциация	разделение, расчленение целого на многообразные и различные формы и ступени.
Идеомоторный	переход представлений о движении мышц в реальное выполнение этого движения.
Иерархия мотивов	система побудительных сил поведения, в которой менее значимые побуждения подчинены более значимым.
Имидж	Целенаправленно формируемый образ, призванный оказать эмоционально-психологическое воздействие на кого-либо в целях популяризации, рекламы, формирования репутации.
ИмPLICITный	совокупность неосознаваемых предположений о мотивах поведения и структуре личности.
Индивидуальность	совокупность неповторимых, уникальных свойств данного человека, отличающих его от других людей. В социальной психологии – противоположность уникальных психических характеристик человека групповым (коллективным).
Инстинкт	(от лат. <i>instinctus</i> – «побуждение») – совокупность врожденных физиологических и психических реакций организма на внешние и внутренние раздражения. Проявляется как сложный безусловный рефлекс (пищевой, половой, хватательный, оборонительный и др.). Английский психолог <i>У. Мак-Дугалл</i> обосновал теорию инстинктов социального поведения людей. На роль врожденных инстинктов в социальном поведении людей указывали также

	немецкий психолог <i>В. Вундт</i> и американский психолог <i>У. Джеймс</i> , который отводил инстинктам руководящую роль в определении человеческого поведения и «душевных
Интеллект	(от лат. <i>intellectus</i> – «рассудок», «разум») 1) человеческая способность мыслить, рационально познавать мир; 2) относительно устойчивая структура умственных способностей индивида.
Интерес	от лат. <i>interest</i> – «быть между», «иметь значение», «важно») – побудительная сила деятельности людей. В современной науке термин «интерес» употребляется чаще всего в двух значениях: 1) направленность внимания субъекта на что-либо, его субъективная заинтересованность в чем-то; 2) выгода, польза, то есть то, что объективно в интересах того или иного субъекта (личности, социальной группы, класса, нации и т. д.), даже если он этого не осознает. Отсюда задача, стоящая перед любым субъектом: осознать свои подлинные объективно данные интересы в той или иной социальной ситуации. В зависимости от глубины их осознания возникающая в сознании субъекта заинтересованность будет либо соответствовать его объективным интересам (тому, что объективно выгодно ему), либо нет. Исходя из этого, выделяют истинную и ложную (иллюзорную) субъективную заинтересованность того или иного человека или другого субъекта.
Интериоризация	(от лат. <i>interior</i> – «внутренний») – 1) формирование умственных действий человека путем усвоения им содержания и форм его предметной деятельности. Перевод внешней орудийной деятельности человека в его внутреннюю, мыслительную деятельность; 2) формирование внутренних структур человеческой психики благодаря усвоению структур внешней социальной деятельности.
Интроверсия	(от лат. <i>intro</i> – «внутри» и <i>verto</i> – «поворачиваю», «обращаю») – психологическая характеристика установки личности на свой внутренний мир – мир своих чувств, переживаний, мыслей. Понятие ввел в психологию <i>К. Юнг</i> , описавший психологические установки интровертов.
Интуиция	(от лат. <i>intuitio</i> – «созерцание») – внутреннее созерцание. По определению видного теоретика интуиции, французского мыслителя <i>А. Бергсона</i> , она проявляется как внутреннее познавательное чувство и как подсознательное мышление, способность постижения истины путем непосредственного ее усмотрения без обоснования с помощью доказательств.

Каприз	негативная реакция, проявляющаяся в стремлении настоять на своем вопреки доводам разума.
Кинестезия	ощущение движения, положения частей собственного тела и проводимых мышечных усилий.
Когнитивная психология	(от лат. <i>cognitio</i> – «познание») – направление в современной психологии. Его представители – Дж. Келли, Ж. Пиаже, И. Роттер и др. исходят из того, что главную роль в поведении людей играет их сознание, познавательная способность и мышление. Особое значение придается воображению, понятиям, суждениям, умозаключениям.
Коммуникация	смысловой аспект социального взаимодействия.
Комплекс оживления	эмоционально–двигательная реакция младенца на появление взрослого.
Личность	человек как продукт общественно–исторических отношений, имеющий определенные индивидуальные качества
Лонгитюдный метод	длительное, систематическое изучение одних и тех же испытуемых.
Манипулирование	элементарное действие с предметом, производимое без учета его назначения.
Методика исследования	конкретное воплощение метода в соответствии с целью исследования.
Методы исследования	способы получения фактов проявления психики.
Механизмы психологической защиты	в современной психологии трактуются как способы сохранения человеком своего душевного равновесия. Они проявляются, в частности, как стремление человека сохранить привычное мнение о себе, отторгая или искажая неблагоприятную информацию, разрушающую это мнение. Ряд механизмов психологической защиты глубоко проанализирован в работах З. Фрейда. В современной психологии описаны такие механизмы психологической защиты, как отрицание, вытеснение, проекция, идентификация, рационализация, замещение, включение, изоляция и др. В деловом общении эти механизмы психологической защиты действуют постоянно.

Микросреда	та часть природной и социальной среды, с которой непосредственно взаимодействуют личность или другие субъекты в процессе своей жизнедеятельности.
Моделирование	организация того или иного вида человеческой деятельности путем искусственного конструирования среды.
Моральные (нравственные) чувства	высшие чувства, переживания, связанные с отношением человека к другим людям, к обществу и своим общественным обязанностям.
Мотивы поведения	(от лат. <i>moveo</i> – «двигаю») – побуждения к деятельности, связанные с удовлетворением потребностей человека; определяют активность субъекта и направленность его деятельности.
Мышление	психический процесс обобщенного, опосредованного отражения объективной действительности.
Навык	автоматизированный способ выполнения действия.
Наглядно–действенное мышление	мышление, протекающее в наглядно–воспринимаемой ситуации, обусловленное внешними ориентировочными действиями с предметами.
Наглядно–образное мышление	мышление, обусловленное внутренними ориентировочными действиями с образами.
Невербальное общение	несловесная сторона общения с помощью мимики, визуальных контактов, жестов и т. д.
Негативизм	сопротивление, стремление сделать наоборот.
Нерефлексивное слушание	умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника со своими замечаниями. Применяется в случаях, когда говорящий испытывает трудности в формулировании своих мыслей, либо слишком эмоционален, или же не проявляет интереса к замечаниям слушающего его партнера.
Общение	сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности, включающей обмен информацией, взаимодействие, восприятие и понимание другого человека.
Онтогенез	процесс развития индивидуального организма.
Ориентировочная	совокупность действий субъекта, направленных на активное ориентирование в ситуации, ее обследование и планирование

деятельность	поведения.
Ориентировочное действие	действие, направленное на обследование предметов с целью получения информации.
Орудийные действия	действия, в которых один предмет – орудие – употребляется для воздействия на другие предметы.
Ощущение	психический познавательный процесс отражения в коре головного мозга отдельных свойств, признаков предмета, явления, непосредственно воздействующих на органы чувств.
Память	запечатление, сохранение и последующее воспроизведение индивидом собственного опыта.
Перцепция социальная	процесс формирования в общественном и социальном сознании образов социальных объектов в форме восприятия и понимания одним человеком другого: его окрашивают и направляют эмоции, мнения, отношения, установки, пристрастия. и
Понятие	основное средство человеческого мышления, отражение общих и существенных свойств предметов и явлений действительности.
Потребности	проявления объективной необходимости. Субъективно переживаются как внутренние побуждения человека к потреблению тех или иных материальных или духовных благ или же побуждения к творческой деятельности, а также к общению с другими людьми и т. д.
Превалировать	иметь перевес, преимущество, преобладать
Предметная деятельность	ведущий вид деятельности ребенка раннего возраста, в процессе которой происходит присвоение общественно выработанных способов употребления предмета.
Принципы психологии	<p>основополагающие положения, на которых строятся все подходы к анализу психических явлений и выводы из него. Важнейшими принципами психологии являются:</p> <p>1) <i>принцип причинности</i>, то есть причинной обусловленности психических явлений объективными и субъективными факторами;</p> <p>2) <i>принцип системности</i>, согласно которому психика людей представляет собой более или менее устойчивую систему психических элементов;</p> <p>3) <i>принцип развития</i>, или признание того, что психика людей постоянно развивается под влиянием соответствующих условий социальной жизнедеятельности людей.</p>
Психика	системное свойство высокоорганизованной материи, заключающееся в активном отражении субъектом объективного

	мира.
Психика человека	(от греч. <i>psychikos</i> – «душевный») – совокупность всех присущих человеку психических процессов, так или иначе отражающих объективную природную и социальную действительность. З. Фрейд обосновал наличие таких областей психики человека, как сознательное, бессознательное и предсознательное. <i>Сознательное</i> – это, прежде всего, отражение человеком действительности в системе осознанных представлений и логических понятий. <i>Бессознательное</i> – это, например, скрытые представления, присутствие которых человек не осознает, а также разного рода инстинкты и другие неконтролируемые сознанием проявления психики, которые в той или иной степени воздействуют на поведение человека. <i>Предсознательное</i> находится как бы между сознательным и бессознательным, выступает как связывающий их посредник, цензор, который на основе принципа реальности оценивает уместность и возможность выполнения того или иного действия, мотивированного потребностями бессознательного. Пройдя такого рода цензуру, психические элементы получают вербальное (словесное) оформление, и только после этого они могут перейти в сознание.
Реальные отношения (в игре)	отношения между детьми как партнерами по общему делу, направленные на регулирование хода игры (распределение ролей, планирование сюжета, разрешение недоразумений и др.).
Рефлекс	закономерно возникающий ответ организма на раздражения; рефлексы делятся на безусловные и условные.
Рефлексия	способность осознавать свои особенности, осознавать, как эти особенности воспринимаются другими, и строить свое поведение с учетом возможных реакций других.
Рецептор	периферическая специализированная часть анализатора, которая воспринимает раздражение.
Речевая деятельность	использование человеком языка в качестве средства общения и орудия мышления.
Речь внутренняя	вид использования языка вне процесса реальной коммуникации.
Ролевое поведение	(от фр. <i>role</i> – «значение», «род», «степень участия в каком-либо деле») – поведение, заданное той или иной социальной ролью. Подобная роль нередко трактуется как динамическая характеристика статуса человека или социальной группы, как способ поведения, задаваемый обществом. В деловом общении ролевое поведение партнеров определяется их положением в системе существующих экономических отношений, что прямо влияет на их деловые отношения.
Ролевые	отношения, разыгрываемые детьми в соответствии с сюжетами

отношения детей	игры.
Роль статусная	роль, соответствующая принятым нормам поведения людей в зависимости от их статуса или позиции в обществе, в системе межличностных отношений.
Самоактуализация	основополагающая категория гуманистической психологии <i>А. Маслоу</i> и <i>К. Роджерса</i> . Отражает процесс реализации личностью своих способностей с целью сохранить жизнь, сделать себя более сильной, а жизнь – более удовлетворяющей ее.
Самооценка	оценка личностью самой себя, своих возможностей, качеств и места среди других людей.
Самосознание	осознание человеком самого себя, своих природных и социальных способностей, а также своего места, роли и значения в системе отношений с другими людьми и с обществом.
Самоутверждение	стремление реализовать собственные притязания на признание и вызванное этим стремлением поведение.
Семантика	смысловая сторона языка, отдельных слов и частей слова.
Сензитивность	повышенная чувствительность
Сенситивность	чувствительность, способность одного человека точно предсказать чувства, мысли и поведение другого, обычно сопровождается повышенной тревожностью, боязнью новых ситуаций, всякого рода испытаний.
Сенсорные эталоны	сложившиеся представления об основных свойствах предметного мира (цвет, форма, величина предметов, высота звуков и т. д.).
Синдром	определенное сочетание признаков явления, объединенных единым механизмом возникновения.
Синектика	метод активизации коллективного творчества. Для обсуждения проблемы собираются специалисты разных областей и с разным жизненным опытом. Столкновение самых неожиданных мнений, невероятных аналогий приводит к рождению новых идей.
Синтез	процесс практического или мысленного воссоединения целого из частей.
Системный анализ	методический подход к анализу явлений, когда они рассматриваются как система, не сводимая лишь к сумме своих элементов, обладающая структурой.
Сознание	высший уровень психического отражения и саморегуляции, присущий только человеку как общественно–историческому существу.

Соотносящие действия	действия, цель которых состоит в приведении двух или нескольких предметов (или их частей) в определенные пространственные взаимоотношения.
Социальные стереотипы	(от греч. <i>stereos</i> – «твердый» и <i>typos</i> – «отпечаток») – сложившиеся в сознании отдельных людей и социальных групп устойчивые представления о тех или иных социальных явлениях, привычное отношение к ним. Можно выделить политические, моральные, религиозные и другие стереотипы – классовые, националистические, узкогрупповые и т. д. Разного рода социальные стереотипы нередко проявляются и в деловом общении.
Социально-психологическая компетентность	способность человека эффективно взаимодействовать с окружающими его людьми, желание одержать верх над ними, победить, превзойти.
Социальный интеллект	глобальная способность, позволяющая прогнозировать развитие межличностных ситуаций, интерпретировать информацию, поведение, демонстрировать готовность к социальному взаимодействию и принятию решений.
Социальный контакт	назначение события, а также уже существующие взаимоотношения между участниками.
Социометрический статус	положение субъекта в системе межличностных отношений.
Способности	совокупность природных и социальных свойств человека, благодаря которым он может совершать разного рода деятельность: мыслить, творить, общаться с другими людьми, воспитывать себе подобных и т. д. Психические способности личности выступают как субъективные условия и предпосылки всех видов ее социальной деятельности. Способности проявляются прежде всего как знания, умения и навыки в той или иной деятельности, в том числе и в сфере делового общения.
Спонтанное выражение	неосознанное кодирование выражений.
Статус	положение человека в системе внутригрупповых отношений, определяющее степень его авторитета в глазах остальных участников группы.
Стимул	цель, которая даёт мотивацию.
Стресс	неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование, представляющий собой напряжение организма, направленное на преодоление возникающих трудностей и приспособление к изменившимся требованиям.

Структура	совокупность устойчивых связей между множеством компонентов объекта, обеспечивающих его устойчивость и тождество самому себе.
Суггестия	внушение, различные способы вербального и невербального эмоционально окрашенного воздействия на человека с целью создания у него определённого состояния или побуждения к определённым действиям.
Танатос	(от греч. <i>thanatos</i> – «смерть») – в психоанализе <i>З. Фрейда</i> это понятие означает бессознательное влечение к разрушению и смерти.
Темперамент	(от лат. <i>temperamentum</i>) – характеристика человека с точки зрения динамики его нервной деятельности и психической активности, ее темпа, ритма, интенсивности, устойчивости и т. д. В психологии выделяют следующие типы темперамента человека: сангвиник, холерик, флегматик, меланхолик. Они были впервые описаны древнегреческим врачом <i>Гиппократом</i> . Русский физиолог <i>И. П. Павлов</i> характеризовал указанные типы темперамента как различные типы высшей нервной деятельности человека.
Теория поля	разработана немецким психологом <i>К. Левин</i> ом. Речь идет об изучении влияния на поведение людей возникающего при их общении психологического поля. Одни его участки притягивают людей друг к другу, другие отталкивают. Это явление <i>К. Левин</i> назвал <i>валентностью</i> , которая может быть положительной или отрицательной. Личность в его теории представлена в виде «систем напряжения». В деловом общении постоянно возникают психологические поля с разными значениями. Важно влиять на эти поля в общих интересах, в интересах дела.
Толерантность	терпимость, допущение
Торможение	активный, связанный с возбуждением процесс, приводящий к задержке деятельности нервных центров или рабочих органов.
Умение	освоенный субъектом способ выполнения действия на основе приобретенных знаний и навыков.
Упрямство	1) частный случай негативизма; 2) немотивированное противодействие всему тому, что исходит от других; 3) особенность поведения как дефект волевой сферы индивида, выражающийся в стремлении во что бы то ни стало поступить по-своему, вопреки разумным доводам, просьбам, советам, указаниям других людей.
Усвоение	основной путь приобретения индивидом общественно-исторического опыта.
Условный рефлекс	приобретенный рефлекс, возникающий в течение жизни организма при определенных условиях действия раздражителя.

Установка	направленность сознания субъекта в определенную сторону и на определенную активность. Так определил данное явление человеческой психики глубоко исследовавший его грузинский психолог <i>Д. Узнадзе</i> . Обосновывая учение об установках сознания, мышления и поведения людей, он подчеркивал, что установки присущи как их сознательным, так и бессознательным действиям. Для возникновения той или иной установки необходимы соответствующая потребность и ситуация ее удовлетворения. Сформировавшаяся психологическая установка объективируется в деятельности людей, в создаваемых ими предметах культуры и в общении между собой.
Филогенез	возникновение и эволюция форм сознания в ходе истории и человечества.
Фрустрация	эмоционально тяжёлое переживание человеком своей неудачи, сопровождающееся чувством безысходности, крушение надежд в достижении определённой желаемой цели.
Характер	индивидуально–своеобразное сочетание существенных свойств личности, проявляющихся в поступках и выражающих отношение человека к действительности. Характер не является врожденным, а формируется в процессе обучения и воспитания.
Харизма	Божественный дар; бытующее представление об особой одарённости, исключительности, непогрешимости кого-либо.
Целостность ориентации	способ дифференциации объектов действительности по их значимости (положительной или отрицательной).
Цель	объект, на который направлены действия
Ценностные ориентации	ориентации отдельного человека, больших и малых социальных групп, этнических общностей и т. д. на определенные социальные ценности. В деловом общении ценностные ориентации партнеров во многом определяют характер их взаимодействия.
Ценность	(от греч. <i>axios</i> – «ценность») – то, что имеет значение для жизнедеятельности отдельного человека и других субъектов, для удовлетворения их потребностей и реализации их интересов. В зависимости от <i>субъектов</i> , ориентированных на те или иные ценности, выделяют личные, групповые, классовые, национальные, общечеловеческие и другие ценности. По <i>своему содержанию</i> ценности делятся на материальные, духовные, политические, правовые, нравственные, эстетические, религиозные и др.
Эгоцентризм	эго («Я») в центре. Отношение к себе самому, как к центру вселенной.
Эгоцентрическая	речь, обращенная к самому себе, регулирующая практическую

речь	деятельность ребенка.
Экстраверсия	обращённость сознания и внимания человека в основном на то, что происходит вокруг него (противоположна интроверсии)
Эмпатия	переживание чувств, мыслей или установок другого человека, понимание его внутреннего состояния.
Эмпатическое реагирование	переживание эмоциональной реакции, сходной с действительными или ожидаемыми проявлениями эмоций другого человека.
Эффекты ореола	Приписывание человеку набора связанных между собой качеств, когда вы на самом деле наблюдаете только одно качество из этого выбора.
Я-концепция	Чувство собственной идентичности.

10. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в учебном процессе.

Основная литература

1. Психология общения: учебник /Аминов И.И. - Москва: КноРус, 2020. - 256 с. - (СПО). - ISBN 978-5-406-07626-2. <https://book.ru/book/934015>
2. Психология общения + Приложение: Тесты: учебник /Рогов Е.И. - Москва: КноРус, 2019. - 260 с. - (СПО). - ISBN 978-5-406-06980-6. <https://book.ru/book/931371>

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Elibrary (НЭБ) <http://elibrary.ru>
2. ЭБС «BOOK.RU» <https://www.book.ru>
3. ЭБС «Юрайт» www.biblio-online.ru
4. ЭБС «Лань» e.lanbook.com
5. СПС «КонсультантПлюс»

Дополнительная литература:

1. Психология делового общения: учебник /Сахарчук Е.С. - Москва: КноРус, 2020. - 196 с. - (СПО). - ISBN 978-5-406-07303-2. <https://book.ru/book/932817>
2. Психология делового общения: учебное пособие /Руденко А.М. - Москва Русайнс, 2019. - 248 с. - ISBN 978-5-4365-3501-2. <https://book.ru/book/933804>
3. Психология общения Приложение: Тесты: учебник / Рогов Е.И. - Москва КноРус, 2021. - 260 с. - (СПО). - ISBN 978-5-406-02162-0. <https://book.ru/book/936086>