

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного  
учреждения высшего образования  
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
в г. Артеме  
(ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВВГУ» В Г. АРТЕМЕ)**

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора филиала

ФГБОУ ВО «ВВГУ» в г. Артеме



В.В. Неслюзов

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

*ОГСЭ.05 Психология общения*

программы подготовки специалистов среднего звена

**40.02.02 Правоохранительная деятельность**


Форма обучения: *очная*

Артем 2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта для специальности среднего профессионального образования 40.02.02 «Правоохранительная деятельность»

Разработчик(и): *Кудельская Н.Г., преподаватель*

Утверждена на заседании цикловой методической комиссии общеобразовательных дисциплин, протокол № 1 от 07.09.2022 г

Председатель ЦМК  *Л.Е.Ткаченко*  
подпись

## Содержание

|   |  |    |
|---|--|----|
| 1 | Общие сведения                                   | 4  |
| 2 | Структура и содержание учебной дисциплины        | 6  |
| 3 | Условия реализации программы дисциплины          | 9  |
| 4 | Контроль результатов освоения учебной дисциплины | 10 |

## 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

### 1.1. Место учебной дисциплины в структуре

Рабочая программа учебной дисциплины «психология общения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена, разработанной в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности: 40.02.02 Правоохранительная деятельность.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована при подготовке студентов очной и заочной форм обучения.

### 1.2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Базовая часть – «не предусмотрено»

#### Вариативная часть

В результате освоения дисциплины студент должен уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения дисциплины студент должен знать: взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей *ППССЗ* по специальности *40.02.02 Правоохранительная деятельность*.

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формировать общие компетенции (ОК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОК 10. Развивать культуру межличностного общения, взаимодействия между людьми, устанавливать психологические контакты с учетом межкультурных и этнических различий.

### 1.3. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| <b>Вид учебной работы</b>                                     | <b>Объем часов</b> |
|---|--------------------|
| <b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>                  | 51                 |
| <b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>       | 34                 |
| в том числе:  |                    |
| <i>лабораторные работы</i>                                    | -                  |
| <i>практические занятия</i>                                   | 15                 |
| <i>контрольные работы</i>                                     | -                  |
| <b>Консультации</b>   | 2                  |
| <b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>            | 15                 |
| в том числе:  |                    |
| <i>реферат</i>  | 3                  |
| <i>контрольная работа</i>                                     | 3                  |
| <i>внеаудиторная самостоятельная работа</i>                   | 8                  |
| <i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта</i> |                    |

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОСГЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

### 2.1. Тематический план и содержание

| Наименование разделов и тем                                  | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)   | Объем часов | Уровень освоения |
|--|---|-------------|------------------|
| 1  | 2   | 3           | 4                |
| <b>РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЦЕССА ОБЩЕНИЯ</b>       |   | <b>17</b>   |                  |
| <b>Тема 1.1. Процесс общения</b>                             | <b>Содержание учебного материала</b>  | 2           | 1,2              |
|  | 1. <i>Участники. Контекст. Сообщение. Значение-символы. Кодирование и декодирование. Форма и организация. Каналы передачи информации. Шумы. Обратная связь. Модель процесса общения. Функции общения. Виды общения. Условия общения. Принципы общения. Коммуникативная компетентность и пути ее развития.</i>   |             |                  |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся.</b>  | 4           | 2,3              |
|  | 1. <i>Построение индивидуального коммуникативного профиля</i>   |             |                  |
| <b>Тема 1.2. Восприятие себя и других в процессе общения</b> | <b>Содержание учебного материала</b>  | 1           | 1,2              |
|  | 1. <i>Процесс восприятия. Восприятие себя. Понятие Я-концепции. Самооценка, ее развитие и поддержание. Восприятие других. Стереотипы.</i>   |             |                  |
|  | <b>Практическое занятие</b>   | 4           | 2,3              |
|  | 1. <i>Тренинг социальной перцепции</i>  |             |                  |
| <b>Тема 1.3. Вербальная и невербальная коммуникация</b>      | <b>Содержание учебного материала</b>  | 2           | 1,2              |
|  | 1. <i>Язык и значение. Точность в использовании языка. Культурные и гендерные различия в вербальной коммуникации. Жаргон и сленг. Сущность невербальной коммуникации. Зрительный контакт. Жесты. Позы. Мимика. Культурные и гендерные различия в невербальной коммуникации. Коммуникация через организацию окружающей среды. Пространство. Температура, освещение и цвет. Культурные различия в организации окружающей среды.</i> |             |                  |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся. Темы (по выбору):</b>  | 4           | 2,3              |
|  | 1. <i>Жесты и мимические выражения (альбом)</i><br>2. <i>Позы и положение в пространстве (альбом)</i><br>3. <i>Культурные различия в невербальной коммуникации.</i><br>4. <i>Гендерные различия в невербальной коммуникации.</i><br>5. <i>Коммуникация через организацию окружающей среды.</i>  |             |                  |

| Наименование разделов и тем  | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)   | Объем часов | Уровень освоения |
|--|---|-------------|------------------|
| <b>РАЗДЕЛ 2. ОСОБЕННОСТИ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ</b>  |   | <b>11</b>   |                  |
| <b>Тема 2.1. Ведение беседы и умение слушать</b>   | <b>Содержание учебного материала</b>  | 1           | 1,2              |
|  | 1. <i>Характеристика беседы. Типы беседы. Структура беседы. Правила эффективной беседы (в различных ситуациях). Концентрация внимания. Понимание. Задавание вопросов. Парафраз. Запоминание. Поддержка.</i>   |             |                  |
|  | <b>Практические занятия</b>   | 1           | 2,3              |
|  | 1. <i>Тренинг ведения беседы и умения слушать</i>   |             |                  |
| <b>Тема 2.2. Самораскрытие и обратная связь</b>  | <b>Содержание учебного материала</b>  | 1           | 1,2              |
|  | 1. <i>Принципы самораскрытия. Проявление, сдерживание и описание эмоций и чувств. Предоставление обратной связи. Ассертивность.</i>   |             |                  |
|  | <b>Практические занятия</b>   | 2           | 2,3              |
|  | 1. <i>Тренинг ассертивного поведения</i>  |             |                  |
|  | 2. <i>Приемы и техники эмоционального самоконтроля.</i>   | 2           | 2,3              |
| <b>Тема 2.3. Основы построения эффективных взаимоотношений в процессе межличностного общения</b> | <b>Содержание учебного материала</b>  | 2           | 1,2              |
|  | 1. <i>Типы межличностных отношений. Общение на разных стадиях взаимоотношений. Теории взаимоотношений. Равенство в межличностном общении. Конфликт. Уход от конфликта. Приспособление. Принуждение. Компромисс. Разрешение конфликтов через сотрудничество.</i> |             |                  |
|  | <b>Практические занятия</b>   | 2           | 2,3              |
|  | 1. <i>Тренинг разрешения конфликтов</i>   |             |                  |
| <b>РАЗДЕЛ 3. ОБЩЕНИЕ В ГРУППЕ</b>  |   | <b>3</b>    |                  |
| <b>Тема 3.1. Характеристика общения в группе</b>   | <b>Содержание учебного материала</b>  | 1           | 1,2              |
|  | 1. <i>Характеристика эффективной рабочей группы. Стадии развития группы. Групповое решение проблем.</i>   |             |                  |
| <b>Тема 3.2. Роли и лидерство в группе</b>   | <b>Содержание учебного материала</b>  | 1           | 1,2              |
|  | 1. <i>Групповые роли. Ролевое взаимодействие в группе. Лидерство. Функции лидерства. Типы лидеров. Гендерные различия в лидерстве.</i>  |             |                  |
|  | <b>Практические занятия</b>   | 1           | 2,3              |
|  | 1. <i>Тренинг навыков командной работы</i>  |             |                  |

| Наименование разделов и тем                                   | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)   | Объем часов | Уровень освоения |
|---|---|-------------|------------------|
| <b>РАЗДЕЛ 4. ПУБЛИЧНОЕ ВЫСТУПЛЕНИЕ</b>                        |   | <b>13</b>   |                  |
| Тема 4.1. Подготовка к публичному выступлению                 | <b>Содержание учебного материала</b>  | 2           | 1,2              |
|   | 1. <i>Выбор темы публичного выступления. Предварительная оценка аудитории слушателей. Организация обстановки. Определение цели выступления. Сбор информации для выступления. Информационные источники. Организация материала. Формулирование тезисов. Определение порядка изложения. Отбор и подача иллюстративного материала. Разработка выступления. Планирование заключения.</i> |             |                  |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>   | 3           | 2,3              |
| Тема 4.2. Приемы адаптации к аудитории                        | <b>Содержание учебного материала</b>  | 1           | 1,2              |
|   | 1. <i>Вербальная и визуальная адаптация. Привлечение и поддержание интереса аудитории. Адаптация к аудитории визуальными средствами.</i>  |             |                  |
| Тема 4.3. Эффективное публичное выступление                   | <b>Содержание учебного материала</b>  | 2           | 1,2              |
|   | 1. <i>Принципы информативного выступления. Принципы убеждающей речи.</i>  | 2           | 2,3              |
|   | <b>Практические занятия</b>   |             |                  |
|   | 1. <i>Тренинг публичного выступления</i>  |             |                  |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>   | 3           | 2,3              |
|   | 1. <i>Контрольная работа</i>  |             |                  |
| <b>РАЗДЕЛ 5. ПРОФИЛАКТИКА УПОТРЕБЛЕНИЯ ПАВ СРЕДИ УЧАЩИХСЯ</b> |   | <b>4</b>    |                  |
|   | <b>Практические занятия</b>   | 4           | 2,3              |
| Тема 5.1. Уверенное поведение в нестандартных ситуациях       | 1. <i>Поведенческий тренинг, направленный на формирование личной и социальной компетентности.</i>   |             |                  |
| <b>КОНСУЛЬТАЦИИ</b>   |   | <b>3</b>    |                  |
| <b>Всего:</b>   |   | <b>51</b>   |                  |



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета социально-экономических дисциплин; мастерских - «не предусмотрено»; лабораторий - «не предусмотрено».

Оборудование учебного кабинета: столы учебные, стулья учебные, стол преподавателя, стул преподавателя, трибуна, доска меловая/для маркеров. Технические средства обучения: экран, проектор.

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской – «не предусмотрено».

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории - «не предусмотрено».

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

Основные источники:

1. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 327 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-7924-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/393321> Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие: ИД ФОРУМ, 2016. - 192

2 Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/413808>

Дополнительные источники:

1. Барышева, А.Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учеб. пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2015. - 256 с. - (ПРОФИЛЬ). - Текст: электронный.- <https://search.rsl.ru/ru/record/01002951579>

2. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учеб. пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / Н. С. Ефимова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2016. - 192 с. - (Профессиональное образование). - Текст: электронный.- <https://search.rsl.ru/ru/record/01004148948>

3. Ильин, Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Е. П. Ильин. - СПб.: Питер, 2016. - 576 с.: ил. - (Мастера психологии). - Текст: электронный. - <https://search.rsl.ru/ru/record/01005450740>

4. Столяренко, Л.Д. Психология общения: учебник для колледжей: учебник для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - Ростов н/Д, 2017. - 317, [1] с. - (Среднее профессиональное образование). - Текст: электронный.- <https://search.rsl.ru/ru/record/01007877339>

5. Экман, П. Психология эмоций. Я знаю, что ты чувствуешь / П. Экман; [пер. с англ. В. Кузина]. - 2-е изд. - СПб.: Питер, 2015. - 334 с.: ил. - (Сам себе психолог). - Текст: электронный. - Экман, П. Психология эмоций. Я знаю, что ты чувствуешь / П. Экман; [пер. с англ. В. Кузина]. - 2-е изд. - СПб.: Питер, 2016. - 334 с.: ил. - (Сам себе психолог). - Текст: электронный.- <https://search.rsl.ru/ru/record/01005524645>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

| Результаты обучения<br>(освоенные умения, знания)  | Формы и методы контроля и оценки<br>результатов обучения   |
|--|--|
| <p>В результате освоения дисциплины студент должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> </ul> | <p>Контроль и оценивание результатов обучения осуществляется в ходе наблюдения за взаимодействием обучающихся в условиях ролевых и деловых игр, выполнения отдельных упражнений, в ходе анализа обучающимися кейсов.</p> <p>Применяются следующие ролевые и деловые игры, кейсы, упражнения:<br/> <i>Деловая игра «День открытых дверей»</i><br/> <i>Ролевая игра «Конфликтный клиент»</i><br/> <i>Деловая игра «Выставка»</i><br/> <i>Деловая игра «Устройство на работу»</i><br/> <i>Ролевая игра «Вожжи и купцы»</i><br/> <i>Кейс «Мне необходима помощь»</i><br/> <i>Кейс «Кодекс корпоративной этики»</i><br/> <i>Кейс «Стандарт обслуживания клиентов»</i><br/> <i>Упражнение «Сказка втроем»</i></p> <p>Применяются следующие упражнения:<br/> <i>Упражнение «Зона комфорта»</i><br/> <i>Упражнение «Что делать если...»</i><br/> <i>Ролевая игра «Ничего не хочу»</i><br/> <i>Упражнение «Круг и Я»</i><br/> <i>Кейс «Трудный разговор»</i><br/> <i>Упражнение «Победа над тревогой»</i></p> |
| <p>В результате освоения дисциплины студент должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– взаимосвязь общения и деятельности;</li> </ul>  | <p><i>Устный опрос</i><br/> <i>Тестовые задания</i><br/> <i>Контрольная работа</i></p>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>– цели, функции, виды и уровни общения;</li> </ul>  | <p><i>Устный опрос</i><br/> <i>Тестовые задания</i><br/> <i>Контрольная работа</i></p>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>– роли и ролевые ожидания в общении;</li> </ul>   | <p><i>Устный опрос</i><br/> <i>Тестовые задания</i><br/> <i>Контрольная работа</i></p>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>– виды социальных взаимодействий;</li> </ul>  | <p><i>Устный опрос</i><br/> <i>Тестовые задания</i><br/> <i>Контрольная работа</i></p>   |

| <b>Результаты обучения<br/>(освоенные умения, знания)</b>                | <b>Формы и методы контроля и оценки<br/>результатов обучения</b> |
|--|--|
| – механизмы взаимопонимания в общении;                                   | <i>Устный опрос<br/>Тестовые задания<br/>Контрольная работа</i>  |
| – техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; | <i>Реферат</i>   |
| – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов               | <i>Устный опрос<br/>Тестовые задания<br/>Контрольная работа</i>  |
| – этические принципы общения;  | <i>Устный опрос<br/>Тестовые задания<br/>Контрольная работа</i>  |

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного  
учреждения высшего образования  
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
в г. Артеме  
(ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВВГУ» В Г. АРТЕМЕ)**

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**  
для проведения текущего контроля и промежуточной  
аттестации по учебной дисциплине  
*ОГСЭ.05 Психология общения*

программы подготовки специалистов среднего  
звена

**40.02.02 Правоохранительная деятельность**

Форма обучения: *очная*

Артем 2022

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине *ОГСЭ.05 Психология общения* в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 40.02.02 «**Правоохранительная деятельность**», утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 12 мая 2014 г., № 509, примерной образовательной программой, рабочей программой учебной дисциплины.

Разработчик(и): *Кудельская Н.Г., преподаватель*

Утверждена на заседании цикловой методической комиссии общеобразовательных дисциплин, протокол № 1 от 07.09.2022 г

Председатель ЦМК  *Л.Е.Ткаченко*  
*подпись*

## 1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения.

Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет

| Код ОК, ПК   | Код результата обучения | Наименование   |
|--|-------------------------|--|
| ОК 01<br>ОК 02<br>ОК 03<br>ОК 04<br>ОК 05<br>ОК 06<br>ОК 07<br>ОК 08<br>ОК 09<br>ОК 10 | У1                      | применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; |
|  | У2                      | использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;   |
|  | 31                      | взаимосвязь общения и деятельности;  |
|  | 32                      | цели, функции, виды и уровни общения;  |
|  | 33                      | роли и ролевые ожидания в общении;   |
|  | 34                      | виды социальных взаимодействий;  |
|  | 35                      | механизмы взаимопонимания в общении;   |
|  | 36                      | техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;           |
|  | 37                      | этические принципы общения;  |
|  | 38                      | источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;                        |

## 2 Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых в процессе изучения

| Код результата обучения | Содержание учебного материала (темы)   | Вид оценочного средства   |                          |
|-------------------------|--|---------------------------|--------------------------|
|                         |  | Текущий контроль          | Промежуточная аттестация |
| 35<br>38                | <b>Тема 1.1. Процесс общения</b><br>Участники. Контекст. Сообщение. Значение-символы. Кодирование и декодирование. Форма и организация. Каналы передачи информации. Шумы. Обратная связь. Модель процесса общения. | Самостоятельная работа №1 | Собеседование            |

|                         |  |                            |                          |
|-------------------------|--|----------------------------|--------------------------|
| 31, 32                  | <b>Тема 1.2. Общение в нашей жизни</b><br>Функции общения. Виды общения. Условия общения. Принципы общения. Коммуникативная компетентность и пути ее развития.   | Тестовое задание №1        | Собеседование            |
| 34                      | <b>Тема 1.3. Восприятие себя и других в процессе общения</b><br>Процесс восприятия. Восприятие себя.   | Самостоятельная работа №2. | Собеседование            |
| Код результата обучения | Содержание учебного материала (темы)   | Вид оценочного средства    |                          |
|                         |  | Текущий контроль           | Промежуточная аттестация |
|                         | Понятие Я-концепции. Самооценка, ее развитие и поддержание. Восприятие других. Стереотипы.   |                            |                          |
| 32<br>35                | <b>Тема 1.4. Вербальная и невербальная коммуникация</b><br>Язык и значение. Точность в использовании языка. Культурные и гендерные различия в вербальной коммуникации. Жаргон и сленг. Сущность невербальной коммуникации. Зрительный контакт. Жесты. Позы. Мимика. Культурные и гендерные различия в невербальной коммуникации. Коммуникация через организацию окружающей среды. Пространство. Температура, освещение и цвет. Культурные различия в организации окружающей среды. | Самостоятельная работа №3. | Собеседование            |
| 36                      | <b>Тема 2.1. Ведение беседы</b><br>Характеристика беседы. Типы беседы. Структура беседы. Правила эффективной беседы (в различных ситуациях). Тренинг ведения беседы.   | Самостоятельная работа №4. | Собеседование            |
| 36                      | <b>Тема 2.2. Умение слушать</b><br>Концентрация внимания. Понимание. Задавание вопросов. Парафраз. Запоминание. Поддержка. Тренинг умения слушать.   | Тестовое задание №2        | Собеседование            |
| 34<br>36                | <b>Тема 2.3. Самораскрытие и обратная связь</b><br>Принципы самораскрытия. Проявление, сдерживание и описание эмоций и чувств. Предоставление обратной связи. Ассертивность. Тренинг ассертивного поведения. Приемы и техники эмоционального самоконтроля.   | Тестовое задание №3        | Собеседование            |

|                                      |   |   |                          |
|--------------------------------------|---|---|--------------------------|
| 33<br>34<br>35<br>36<br>38<br>У1, У2 | <b>Тема 2.4. Основы построения эффективных взаимоотношений в процессе межличностного общения.</b><br>Типы межличностных отношений.<br>Общение на разных стадиях взаимоотношений. Теории взаимоотношений. Равенство в межличностном общении.<br>Конфликт. Уход от конфликта.<br>Приспособление. Принуждение.<br>Компромисс. Разрешение конфликтов через сотрудничество.<br>Тренинг разрешения конфликтов                                 | Самостоятельная работа №5.<br>Пакет кейсов №1 | Собеседование            |
| 33<br>34<br>35<br>36<br>38           | <b>Тема 3.1. Характеристика общения в группе</b><br>Характеристика эффективной рабочей группы. Стадии развития группы.<br>Групповое решение проблем.  | Тестовое задание №4                           | Собеседование            |
| 33<br>37                             | <b>Тема 3.2. Роли и лидерство в группе</b><br>Групповые роли. Ролевое   | Тестовое задание №5                           | Собеседование            |
| Код результата обучения              | Содержание учебного материала (темы)  | Вид оценочного средства                       |                          |
|                                      |   | Текущий контроль                              | Промежуточная аттестация |
|                                      | взаимодействие в группе. Лидерство. Функции лидерства. Типы лидеров. Гендерные различия в лидерстве. Тренинг навыков командной работы   |   |                          |
| 36                                   | <b>Тема 4.1. Подготовка к публичному выступлению</b><br>Выбор темы публичного выступления. Предварительная оценка аудитории слушателей. Организация обстановки. Определение цели выступления. Сбор информации для выступления. Информационные источники.<br>Организация материала.<br>Формулирование тезисов. Определение порядка изложения. Отбор и подача иллюстративного материала. Разработка выступления. Планирование заключения. | Самостоятельная работа №6                     | Собеседование            |
| 36                                   | <b>Тема 4.2. Приемы адаптации к аудитории</b><br>Вербальная и визуальная адаптация. Привлечение и поддержание интереса аудитории. Адаптация к аудитории визуальными средствами.   | Самостоятельная работа №7                     | Собеседование            |
| 36<br>У1<br>У2                       | <b>Тема 4.3. Эффективное публичное выступление</b><br>Принципы информативного выступления. Принципы убеждающей речи. Тренинг публичного выступления   | Самостоятельная работа №8                     | Собеседование            |
| У2                                   | <b>Тема 5.1. Уверенное поведение в нестандартных ситуациях</b><br>Поведенческий тренинг, направленный на формирование личной и социальной компетентности.   | Пакет кейсов №2                               | Собеседование            |



### 3 Структура банка контрольных заданий для текущего контроля и промежуточной аттестации

| Тип контрольного задания                      | Количество контрольных заданий (вариантов) | Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий |
|---|--|--|
| Текущий контроль                              |  |  |
| Самостоятельная работа №1                     | 1  | 1 час.   |
| Тестовое задание №1                           | 15   | 20 мин.  |
| Самостоятельная работа №2.                    | 1  | 1 час.   |
| Самостоятельная работа №3.                    | 1  | 1 час.   |
| Самостоятельная работа №4.                    | 1  | 1 час.   |
| Тип контрольного задания                      | Количество контрольных заданий (вариантов) | Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий |
| Тестовое задание №2                           | 5  | 10 мин.  |
| Тестовое задание №3                           | 5  | 10 мин.  |
| Самостоятельная работа №5.<br>Пакет кейсов №1 | 1<br>3                                     | 1 час 30 минут   |
| Тестовое задание №4                           | 7  | 15 мин.  |
| Тестовое задание №5                           | 5  | 10 мин.  |
| Самостоятельная работа №6                     | 1  | 1 час.   |
| Самостоятельная работа №7                     | 1  | 1 час.   |
| Самостоятельная работа №8                     | 1  | 1 час.   |
| Пакет кейсов №2                               | 12   | 4 часа.  |
| Промежуточная аттестация                      |  |  |
| Собеседование                                 | 30   | 20 мин.  |

## 4 Структура контрольных заданий

### 4.1 Самостоятельная работа

#### Самостоятельная работа №1. Общение как основа человеческого бытия.

Задание: Напишите эссе на тему «Проблемы общения в современном обществе»

## **Критерии оценки эссе:**

### **Оценка «отлично»:**

- полное раскрытие темы;
- ярко выражен творческий подход к осмыслению предложенной темы;
- обоснованность, доказательность и оригинальность постановки и решения проблемы;
- наличие большого количества собственных рассуждений, выводов по рассматриваемой проблеме;
- чёткость, лаконичность изложения собственных мыслей;
- высокий уровень самостоятельности при написании;
- точное соответствие работы формальным требованиям и жанру самостоятельной работы.

### **Оценка «хорошо»:**

- достаточное раскрытие темы;
- наличие собственных рассуждений, выводов по рассматриваемой проблеме;
- чёткость, лаконичность изложения собственных мыслей;
- достаточной уровень самостоятельности при написании;
- соответствие работы формальным требованиям и жанру самостоятельной работы.

### **Оценка «удовлетворительно»:**

- тема раскрыта недостаточно;
- недостаточное количество собственных рассуждений, выводов по рассматриваемой проблеме;
- наблюдаются нарушения лаконичности изложения собственных мыслей;
- низкий уровень самостоятельности при написании;
- наблюдается несоответствие работы формальным требованиям и жанру самостоятельной работы.

### **Оценка «неудовлетворительно»:**

- тема не раскрыта;
- отсутствуют собственные рассуждения, выводы по рассматриваемой проблеме;
- низкий уровень самостоятельности при написании;
- структура нарушена;
- полное несоответствие работы формальным требованиям и жанру самостоятельной работы.

### **Требования к структуре эссе:**

1. Титульный лист;
2. Содержание, или краткий план, выполняемой работы;

3. Введение;
4. Основную часть, включающую 1-2 параграфа;
5. Заключение;
6. Список использованной литературы (библиографию).

#### **Формы представления эссе:**

- анализ отечественной или зарубежной литературы по какой-либо проблеме или аналитический обзор периодической печати по тому или иному вопросу;
- сравнительно-аналитический подход к освещению психологических феноменов в современной отечественной и зарубежной литературе;
- попытка самостоятельного осмысления того или иного аспекта практического применения психологических знаний;
- описание и обобщение авторской позиции в том или ином литературном источнике (монография, книга, статья в журнале).

#### **Требования к оформлению и содержанию эссе**

Эссе должно быть напечатано 12 или 14 шрифтом через 1,5 интервала (MS Word), общим объемом от 1 до 15 (примерно) страниц. Страницы эссе должны иметь сквозную нумерацию. Первой страницей является титульный лист, на котором номер страницы не проставляется.

#### **Введение**

Введение должно включать обоснование интереса выбранной темы, ее актуальность или практическую значимость. Важно учесть, что заявленная тема должна быть адекватна раскрываемому в эссе содержанию, иначе говоря, не должно быть рассогласования в названии и содержании работы.

#### **Основная часть**

Основная часть предполагает последовательное, логичное и доказательное раскрытие заявленной темы эссе с ссылками на использованную и доступную литературу, в том числе электронные источники информации. Каждый из используемых и цитируемых литературных источников должен иметь соответствующую ссылку.

#### **Заключение**

Обычно содержит до 1 страницы текста, в котором отмечаются

достигнутые цели и задачи, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме и перспективные направления возможных исследований по данной тематике.

#### **Литература**

Должны быть обозначены несколько литературных источников, среди которых может быть представлен только один учебник, поскольку эссе предполагает умение работать с научными источниками, к которым относятся монографии, научные сборники, статьи в периодических изданиях.

#### **Самостоятельная работа №2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)**

Задание 1: дайте письменные ответы на вопросы.

1. Что такое социальная перцепция и в чем ее специфика?
2. Назовите факторы, оказывающие влияние на восприятие.
3. От чего зависит эффективность восприятия?
4. Какие эффекты межличностного восприятия могут проявляться в процессе общения?
5. В чем сходство и различие таких механизмов социальной перцепции, как идентификация и эмпатия?
6. Что такое имидж и какое влияние он оказывает на восприятие?

Задание 2: Заполните таблицу «Характеристики позиций взаимодействия в русле транзактного анализа»

| Характеристики                | Родитель | Взрослый | Ребенок |
|-------------------------------|----------|----------|---------|
| Характерные слова и выражения |          |          |         |
| Интонации                     |          |          |         |
| Состояние                     |          |          |         |
| Выражение лица                |          |          |         |
| Позы                          |          |          |         |

### **Самостоятельная работа №3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)**

Задание: Дайте письменные ответы на вопросы.

1. Назовите основные характеристики коммуникативной стороны общения и коммуникативные позиции субъектов общения.
2. Назовите различные типы коммуникативных барьеров и дайте им характеристику.
3. Что общего и различного между вербальной и невербальной коммуникацией?

### **Самостоятельная работа №4. Формы делового общения и их характеристики**

Задание: дайте письменные ответы на вопросы

1. Что такое деловое общение и деловая беседа?
2. Что является спецификой переговоров?
3. Какие вопросы обеспечивают продуктивность беседы?

4. Какие рекомендации призваны повысить эффективность задаваемых вопросов?
5. Какие этапы деловой дискуссии выделяют?
6. Каковы этические нормы и правила необходимо соблюдать в деловом разговоре в различных ситуациях с различными партнёрами?

#### **Самостоятельная работа №5. Конфликт: его сущность и основные характеристики.**

Задание: составьте интеллект-карту по рассматриваемой теме.

#### **Самостоятельная работа №6**

Задание:

1. Определите тему публичного выступления
2. Проанализируйте основные характеристики выбранной вами аудитории слушателей.
3. Определите цели своего выступления.
4. Выберите форму подачи материала.
5. Сформулируйте основные тезисы выступления и составьте план выступления.
6. Проанализируйте собственное выступление, дайте ему оценку.

#### **Самостоятельная работа №7**

Задание: проанализируйте источники информации по теме и составьте перечень эффективных приемов для работы с аудиторией при публичном выступлении.

#### **Самостоятельная работа №8**

Задание: напишите рефлексивный отзыв о проведенном вами публичном выступлении в свободной форме.

### **4.2 Тестовые задания**

#### **Тестовое задание №1**

Инструкция: время на выполнение – 20 минут. Вопросы с выбором вариантов предусматривают 1 ответ. В вопросах открытого типа ответов может быть несколько.

1. Общественные отношения — это различные взаимосвязи между отдельными людьми или группами, обусловленные.....
  - А. Целями деятельности
  - Б. Качеством их отношения
  - В. Социальными ролями
  - Г. Их местом проживания
2. Функция общения, которая реализуется в процессе общения с другими людьми, когда человек получает возможность познать, утвердить и подтвердить себя называется:
  - А. Внутриличностная
  - Б. Формирующая
  - В. Подтверждающая
  - Г. Ролевая
3. Организация и поддержание межличностных отношений для любого человека связано

с:

- А. Участием в совместной деятельности
  - Б. Возможностью познать, утвердить себя
  - В. Оцениванием людей и установлением определенных эмоциональных отношений
4. Непосредственным общением называют общение:
- А. Организованное посредством телефона или электронной почты
  - Б. То, в процессе которого субъекты находятся рядом друг с другом
  - В. Общение между близкими людьми
5. Наиболее полную информацию о собеседнике можно получить в процессе:
- А. Массового общения
  - Б. Прямого общения
  - В. Косвенного общения
6. Чтение блогов можно отнести к такому виду общения:
- А. Прямое массовое общение
  - Б. Опосредованное массовое общение
  - В. Непосредственное межличностное общение
7. Предложение купить две булки хлеба по цене одной можно отнести к такому типу общения:
- А. Диалогический тип
  - Б. Императивный тип
  - В. Манипулятивный тип
- Между Сергеем и Андреем в процессе работы давно установилось равноправное общение, коллеги стремились к взаимному пониманию и помогали друг другу в достижении целей. Такую ситуацию общения можно отнести к такому типу общения:
- А. Диалогический тип
  - Б. Императивный тип
  - В. Манипулятивный тип
8. Общение учителя и ученика можно отнести к такому виду общения:
- А. Личностное
  - Б. Массовое

- В. Ролевое
9. Аня знакома с Игорем еще с детского сада. Встречаясь в университете пару раз в неделю они обязательно здороваются и перекидываются парой фраз. К какому уровню можно отнести эту ситуацию общения?
- А. Информационный уровень  
Б. Фатический уровень  
В. Личностный уровень
10. Недавно Егор Андреев принимал участие в международной конференции врачей-травматологов, где обсуждались новейшие достижения в области протезирования. К какому уровню можно отнести эту ситуацию общения?
- А. Информационный уровень  
Б. Фатический уровень  
В. Личностный уровень
11. Сторона общения, которая связана с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности, при этом действие является основным содержанием общения
- А. Перцептивная  
Б. Интерактивная  
В. Коммуникативная
12. Последствия коммуникации, выраженные в изменении внутреннего состояния субъектов коммуникационного процесса, в их взаимоотношениях или в их действиях называется...
- А. Цель коммуникации  
Б. Эффект коммуникации  
В. Функция коммуникации
13. Перечислите известные вам компоненты коммуникационного процесса
- А. \_\_\_\_\_  
Б. \_\_\_\_\_  
В. \_\_\_\_\_  
Г. \_\_\_\_\_
14. Осмысленная и соответствующим образом закодированная информация в коммуникационном процессе называется....
- А. Кодом  
Б. Смыслом  
В. Сообщением

## Тестовое задание №2

Инструкция: время на выполнение –10 минут. Вопросы с выбором вариантов предусматривают 1 ответ. В вопросах открытого типа ответов может быть несколько.

1. Вопросами, на которые не дается прямого ответа, так как их цель — вызвать новые вопросы, называются....
  - А. Прямые вопросы
  - Б. Открытые вопросы
  - В. Риторические вопросы
2. Вопросами, предназначенными для сбора сведений, которые необходимы для составления представления о ком-либо или о чем-либо, называются...
  - А. Закрыты вопросы
  - Б. Риторические вопросы
  - В. Информационные вопросы
3. Обратная связь:
  - А. Препятствует коммуникативному процессу
  - Б. Способствует коммуникативному процессу
  - В. Иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
  - Г. Все ответы правильные
4. К эффективным приёмам слушания не относят:
  - А. Активная поза слушающего
  - Б. Умение задавать уточняющие вопросы
  - В. Активное слушание
  - Г. Нереплексивное слушание
5. Что не относят к правилам эффективного слушания?
  - А. Перестаньте говорить
  - Б. Будьте терпеливы
  - В. Задавайте вопросы
  - Г. Планируйте беседу

### Тестовое задание №3

Инструкция: время на выполнение – 10 минут. Вопросы с выбором вариантов предусматривают 1 ответ. В вопросах открытого типа ответов может быть несколько.

1. Сильные и относительно кратковременные эмоциональные переживания, сопровождаемые резко выраженными двигательными проявлениями называются:
  - А. Эмоциями
  - Б. Чувствами
  - В. Аффектами
2. Видами эмоциональных состояний являются:



- А. Ощущение, восприятие, внимание, память, воображение, мышление, речь;
  - Б. Тревога, стресс, фрустрация, аффект, гнев, удивление, радость
  - В. Потребности, темперамент, характер, способности, чувства, воля, мотивация.
3. Отрицательное эмоциональное состояние, выражающееся в осознании несоответствия собственных помыслов, поступков и внешности не только ожиданиям окружающих, но и собственным представлениям о подобающем поведении и внешнем облике это –
- А. Гнев
  - Б. Вина
  - В. Стыд
4. Положительная эмоция, связанная с возможностью достаточно полно удовлетворить актуальную потребность, вероятность чего до этого была невелика или неопределенна.
- А. Радость
  - Б. Интерес
  - В. Удивление
5. Этот вариант способов саморегуляции связан с направленностью сознания на какое-нибудь интересное дело (чтение увлекательной книги, просмотр фильма и т.п.) или на деловую сторону предстоящей деятельности.
- А. Отключение
  - Б. Переключение
  - В. Снижение значимости предстоящей деятельности

#### Тестовое задание №4

Инструкция: время на выполнение – 15 минут. Вопросы с выбором вариантов предусматривают 1 ответ. В вопросах открытого типа ответов может быть несколько.

1. Что такое организационная (корпоративная) культура?
- А. Культура быта, развлечений и информации, преобладающая в организации
  - Б. Уровень образования и стиль поведения персонала, совместные культурные мероприятия, спонсорская помощь объектам культуры
  - В. Оформление офиса, дизайн бланков и рекламы, одежда персонала
  - Г. Специфический уклад, образ жизни организации, принятые способы управленческого взаимодействия; деловое кредо, критерии оценки успешности деятельности на всех уровнях, девизы, специфический язык фирмы, ее мифы и ритуалы и т.п.
2. Какое из утверждений соответствует понятию рабочих групп?
- А. Группы, члены которых объединены общими целями, высокой сплоченностью, заняты социально-одобряемой деятельностью
  - Б. Люди, мнение которых важно для данного человека, они — образец для подражания
  - В. Группы, основным объединяющим фактором которых является совместная деятельность при осознании общих целей и задач; имеют групповые нормы — образцы поведения, созданные, поддерживаемые и одобряемые группой
  - Г. Формальная группа с четко определенными социальными задачами и фиксированной

ролевой структурой

3. При прочих равных условиях наибольшей эффективностью в среднем обладают:
  - А. Чисто мужские коллективы
  - Б. Смешанные коллективы
  - В. Половой состав коллектива не влияет на его эффективность
  - Г. Чисто женские коллективы
  
4. Стремление поступить вопреки мнению большинства называется:
  - А. Конформизм
  - Б. Самоопределение
  - В. Нонконформизм
  - Г. Социальная фасилитация
  
5. Группа, чьи нормы, мнения, ценности служат для индивида своеобразным эталоном, называется:
  - А. Формальная
  - Б. Условная
  - В. Референтная
  - Г. Большая
  
6. Случайные низкоорганизованные объединения людей называют:
  - А. диффузные группы
  - Б. неформальные группы
  - В. осмотические группы
  - Г. рассеянные группы
  
7. Отметьте показатели групповой сплоченности:
  - А. производительность коллективного труда
  - Б. уровень взаимной симпатии членов группы
  - В. интенсивность противостояния внешним воздействиям
  - Г. степень привлекательности группы для ее членов

### Тестовое задание №5

Инструкция: время на выполнение – 10 минут. Вопросы с выбором вариантов предусматривают 1 ответ. В вопросах открытого типа ответов может быть несколько.

1. Какое определение соответствует роли лидера?
  - А. Человек, с которым фирма поддерживает деловые отношения
  - Б. Человек, обладающий правом распоряжаться в заданном социально-профессиональном пространстве—времени в силу формальных обстоятельств (должности, прав собственности и т. П.)
  - В. Человек, находящийся с другим в одном профессиональном сообществе и близком социальном и служебном статусе
  - Г. Член группы, за которым общественное мнение признает право принимать решения в значимых для группы ситуациях, выдвигается стихийно
  
2. Лидерство – это...
  - А. Умение нравиться другим людям
  - Б. Статус определенной личности в группе, который характеризуется способностью занимающего его лица оказывать решающее влияние на других людей, организовывать и направлять коллективные действия
  - В. Умение использовать все возможности, которые представляют должность руководителя
  
3. Стиль лидерства – это...
  - А. Ситуативные действия лидера группы
  - Б. Набор специфических качеств лидера, позволяющих влиять на окружающих
  - В. Манера поведения лидера по отношению к членам группы, ориентированная на то, чтобы побуждать их к выполнению задач, к достижению стоящей цели
  
4. Перечислите, какие качества чаще всего присущи лидеру:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
  
5. Стиль общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью:
  - А. Либеральный;
  - Б. Индивидуальный;В. Демократический; Г. Авторитарный.

### 4.3 Анализ кейсов

Кейс-стади является одним из оптимальных способов проведения научно-практического исследования ситуаций, имеющих место в профессиональной деятельности организации. Студенты получают информацию об обстоятельствах и событиях, случившихся в конкретном месте и в конкретное время, и сами становятся «участниками» той или иной моделированной ситуации. Основной целью их работы является системный анализ проблемной ситуации и принятие обоснованного управленческого решения. Критерии оценки:

Согласно балльно-рейтинговой системе максимальная оценка кейс задачи 10 баллов:

2 балла - предпринята попытка решения проблемной ситуации; одного отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решен кейс;

4 балла – рассуждения и обоснования неверны, студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может доказательно обосновать свои суждения, но присутствуют знания по данному вопросу;

6 баллов – не все рассуждения и обоснования верны;

8 баллов – студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения кейса, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности или ответ недостаточно полный;

10 баллов – в процессе решения проблемной ситуации продемонстрированы глубокие знания предмета, грамотно и полно сформулированы все обоснования; изложение материала логично, грамотно, без ошибок; студент организует связь теории с практикой.

#### Пакет кейсов №1. Конфликт: его сущность и основные характеристики

Кейс 1. Кто банкрот?

Дмитрий Смирнов — руководитель машиностроительного предприятия на протяжении трех лет весьма успешно контактировал с партнером из Австрии — мистером Брауном, который поставлял ему оборудование, запасные части, в случае необходимости осуществлял ремонт оборудования.

При заключении договора на новый вид оборудования возникли некоторые разногласия относительно продажной цены за единицу новой установки. Дмитрию показалось, что 10 000 долл. — это дорого, он настаивал на 7000. Браун убеждал его, что это достаточно обоснованная и справедливая цена. Но Дмитрий решил, что надо настоять на своем. Он знал, что компания Брауна испытывает экономические трудности и в данной ситуации он вынужден будет согласиться с условиями Дмитрия.

Сделка состоялась на условиях, которые предложил Дмитрий.

Однако последствия победы оказались для Дмитрия совершенно неожиданными. Мистер Браун не выдержал конкуренции, он разорился и ушел с рынка. Неудачная для Брауна сделка с Дмитрием сыграла в его крахе не последнюю роль. Впоследствии Дмитрий сам оценил, что цена, которую предлагал ему Браун, действительно соответствовала рыночным условиям.

После разрыва отношений с Брауном у Дмитрия возникла другая проблема — поставка запасных частей и комплектующих узлов для уже закупленного ранее у Брауна оборудования. Другие поставщики предлагали Дмитрию подобные услуги значительно дороже. Дмитрий испытывал угрызения совести еще и потому, что когда-то у него с Брауном были дружеские отношения, они бывали друг у друга дома, обменивались

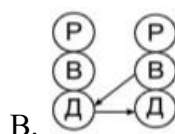
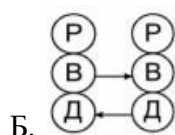
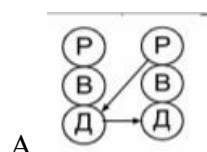
поздравлениями к праздникам. Прошло уже несколько лет, но эта история не дает Дмитрию покоя.

Задание: Каковы источники конфликта в описанной ситуации? Какой тактики придерживались участники конфликта? Предложите свое решение данной конфликтной ситуации.

### Кейс 2. Прогул

— Давай уйдем с этой лекции! Надоело! Пошли кофе попьем!

— Ты что? Как тебе не стыдно? Нельзя пропускать занятия!



Какая схема отражает диалог приведенный выше? Ответьте с позиции Взрослого.

### Кейс 3. Не сошлись.

Новоиспеченный молодой руководитель П. пригласил к себе на должность нижестоящего руководителя специалиста В., которого знал в течение четырех лет по прежней совместной работе на инженерных должностях, и о котором у него сложилось мнение как о хорошем специалисте и добросовестном работнике. Однако их новая совместная деятельность довольно быстро привела к взаимной неприязни, скрывать которую становилось все труднее. Наконец, при очередном изменении уровня заработной платы П. устанавливает В. оклад более низкий, чем его коллегам, равным по должности. При этом ничем не мотивирует свое решение. В. обратился к вышестоящему руководству с жалобой, обвиняя П. в самоуправстве и необъективности.

Что является инцидентом, а что конфликтной ситуацией? Как вы думаете, в чем причина конфликта?

### Пакет кейсов №2

#### Кейс 1. Найм по рекомендации.

Ирина, руководитель отдела персонала проводит собеседование с Екатериной, которую рекомендовала коллега Ирины. О Екатерине отзываются как о классном специалисте. В ходе разговора, Ирина узнала, что у них с Екатериной есть много общего: они учились на одном факультете и даже имеют общих знакомых. Ирина приняла положительное решение о найме. Какие эффекты восприятия могли повлиять на решение Ирины.

Кейс 2. Характеристика.

При увольнении Иван Петрович попросил написать руководителя рекомендательное письмо. Какое значение при составлении мнений о человеке имеют отзывы других людей. Как содержание письма может помочь или помешать трудоустройству Ивана Петровича?

Кейс 3. В чем пойти на собеседование?

У Светланы через неделю собеседование в крупной иностранной компании. Она обратилась к вам за советом как выглядеть на этой встрече. Что порекомендуете?

Кейс 4. Без галстуков

В мире большой политики существует формат деловой встречи «без галстуков». Прокомментируйте, как смена стиля в одежде может повлиять на отношения между собеседниками.

Кейс 5. Как выпить кофе?

Вы находитесь в командировке и живете в гостинице. Вы взяли с собой работу, которую должны закончить до конца командировки. Все возможности работать есть, но вы привыкли по вечерам перед работой пить кофе. Кофе у вас взят с собой, а вот кипяtilьник вы забыли. Вы узнаете, что у администратора есть электрический чайник, но его никому не дают. Итак, как выпросить чайник?

Кейс 6. Вежливость

Вежливость — это великое искусство вписываться в общество, умение действовать так, чтобы давать другому все, что сам хочешь получить от него, и не причинять ему огорчений, каких сам не желаешь принять от этого другого. Вежливость — необходимая машинная смазка, без которой механизм человеческих отношений перегревается и отказывает на ходу. Успенский Л. Вежливость — какая ты? // Ленинградская правда. 1968. 2 апреля.

Прокомментируйте приведенную выше цитату. Как и где уместно использовать вежливость?

Кейс 7. Нарушитель правил

В ходе исследования, проведенного в Техасе, человек в возрасте тридцати одного года нарушал правила дорожного движения, переходя улицу по красному сигналу светофора. В половине случаев он был одет в тщательно отутюженный деловой костюм с галстуком; в другой половине случаев на нем были рабочие брюки и рубашка. Исследователи издали наблюдали за происходившим и подсчитывали количество пешеходов, продолжавших ждать на тротуаре зеленого сигнала светофора, и количество пешеходов, следовавших за человеком, пересекавшим улицу на красный свет. В три с половиной раза больше людей... срывалось за недисциплинированным пешеходом, если он был одет в костюм Чалдини Р., 1999, с. 207.

Прокомментируйте кейс. Как вы можете объяснить ситуацию, описанную в кейсе с точки зрения рассматриваемой темы.

Кейс 8. Словарь Элочки-людоедки.

Посмотрите отрывок из фильма «12 стульев». Прокомментируйте, как ограниченный словарный запас может влиять на эффективность общения.

Кейс 9. Помехи в общении

Бригадиру строителей надо было поправить балконную стойку, покривившуюся на самом видном месте. Он влез туда с молодым взрослым парнем — новичком на стройке, поддел стойку ломом и приказал:

— Бей по ребру!

Парень удивился и спросил:

— Ты что, с ума сошел?

— Бей по ребру! - закричал бригадир и добавил несколько «разъясняющих» слов. Тогда парень размахнулся и ударил бригадира кувалдой по ребрам.

Почему могла произойти такая ситуация? Как бы вы поступили на месте молодого строителя?

Кейс 10. «Дизайнерский» ремонт

Юлия устроилась на должность офис-менеджера. Руководитель компании с гордостью продемонстрировал ей ее рабочее место. «Дизайнерский ремонт» - не без гордости сказал он. Однако Юлия через несколько дней попросила руководителя сменить ей ее рабочее место. Подумайте и ответьте, что является важным при организации рабочего места с точки зрения сотрудника и почему Юлия попросила сменить рабочее место?

Кейс 11. Визитная карточка.

Вам необходимо заказать два вида визитных карточек: персональную для себя и рекламную для компании. На что вы будете обращать внимание при заказе у дизайнера?

Кейс 12. Переговоры с иностранцами.

На будущей неделе у вас назначена встреча с иностранными деловыми партнерами. Опишите, что вы будете делать для подготовки к встрече, какие нюансы вам предстоит учитывать в ходе встречи.

### 4.3 Вопросы к устному собеседованию

1. Общение как социально-психологический феномен.
2. Понятие «общение» в психологии и жизни.
3. Отличие коммуникации от общения.
4. Коммуникация как процесс.
5. Цели и функции общения.
6. Виды общения.
7. Понятие «коммуникативная компетентность».
8. Средства вербального общения.
9. Средства невербального общения.
10. Слушание в межличностном взаимодействии.

11. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в процессе общения.
12. Взаимное влияние людей в процессе общения.
13. Виды социальных взаимодействий.
14. Роли и ролевое поведение в общении.
15. Референтная группа и ее место в процессе взаимодействия.
16. Формы делового общения и их характеристики.
17. Имидж и самопрезентация.
18. Особенности делового общения в сфере услуг.
19. Функции делового этикета.
20. Лидерство. Харизма лидера.
21. Правила группового поведения.
22. Корпоративное поведение.
23. Конфликт как универсальное явление.
24. Понятия «конфликт», «медиация».
25. Функции конфликта.
26. Источники и виды конфликтов.
27. Причины возникновения конфликтов.
28. Динамика межличностного конфликта и его последствия.
29. Способы разрешения конфликтов.
30. Основные принципы делового этикета.