

Министерство образования и науки Республики Хакасия
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Республики Хакасия
«Саяногорский политехнический техникум»

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАПОУ РХ СПТ

_____ Каркавина Н.Н.

Приказ № ____ от

« ____ » _____ 20 ____ г

**КОМПЛЕКТ
КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ
ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

по специальности среднего профессионального образования
08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений

г. Саяногорск

Комплект оценочных средств учебной дисциплины «Психология общения» разработан с учетом требований ФГОС СПО, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10 января 2018 г № 2., зарегистрированного в Минюсте РФ 26.01.2018 г. регистрационный номер 44797, по специальности 08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений, рабочей программы учебной дисциплины Положением о разработке фонда оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации ГАПОУ РХ СПТ (утверждено приказом директора ГАПОУ РХ СПТ №__ от_____).

Организация-разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Хакасия «Саяногорский политехнический техникум»

Разработчик: Шуляк Людмила Федоровна, преподаватель специальных дисциплин

РАССМОТРЕНО
на заседании предметно-цикловой
комиссии _____
протокол № __ от «__» _____ 20__ г.
Председатель ПЦК _____

ПРИНЯТО
на заседании Методического
совета
протокол №__ от
«__» _____ 20__ г.
Председатель
МС _____

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ КОНТРОЛЬНО- ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ	4
2. КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ К ОЦЕНКЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. КОМПЛЕКТ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И УСВОЕНИЯ ЗНАНИЙ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	8
Приложение 1	10
Приложение 2	11
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	18

1. Паспорт комплекта контрольно – оценочных средств

1.1. Общие положения

Комплект КОС предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Психология общения» программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений.

В результате освоения учебной дисциплины «Психология общения» обучающиеся должны обладать предусмотренными ФГОС общими компетенциями:

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 учетом 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;

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка общих компетенций.

Таблица 1

Код	Умения	Знания	Показатели оценки результата
ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 07. ОК 09. ОК 10. ОК 11.	1. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; 2. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	- цели, функции, виды и уровни общения; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - механизмы взаимопонимания в общении; - вербальные и невербальные средства общения. - взаимосвязь общения и деятельности - роли и ролевые ожидания в общении - виды социальных взаимодействий - этические принципы общения - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	- правильность демонстрации техник и приемов эффективного общения; - правильность демонстрации средств и методов общения с пациентами и коллегами в процессе профессиональной деятельности; - правильность демонстрации средств и методов общения в психотерапевтических целях; - правильность демонстрации межличностного общения; правильность описания взаимосвязи общения и деятельности. - правильность описания цели, функций, видов и уровней общения. - правильность описания понятия роль, ролевых ожиданий в общении. - правильность описания видов социального взаимодействия; правильность объяснения теории трансактного анализа; - правильность описания взаимопонимания в общении; - правильность описания техник и приемов общения, правил слушания; правильность описания правил ведения беседы, убеждения; - правильность описания этических принципов общения; правильность описания принципов общения в деятельности медицинского персонала; - правильность описания источников, причин, видов конфликта; способы разрешения конфликтов.

1.3. Организация контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины

1.3.1. Текущий контроль при освоении учебной дисциплины

Предметом оценки при освоении учебной дисциплины являются требования программы подготовки специалистов среднего звена к умениям и знаниям, обязательным при реализации программы учебной дисциплины и направленные на формирование общих компетенций.

Текущий контроль проводится с целью оценки систематичности учебной работы обучающегося, включает в себя ряд контрольных мероприятий, реализуемых в рамках аудиторной работы обучающегося.

1.3.2. Промежуточная аттестация по учебной дисциплине.

Промежуточная аттестация проводится с целью установления уровня и качества подготовки обучающихся ФГОС СПО в части требований к результатам освоения программы учебной дисциплины «Психология общения» и определяет:

- полноту и прочность теоретических знаний;
- сформированность умения применять теоретические знания при решении практических задач в условиях, приближенных к будущей профессиональной деятельности.

Формой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет. Дифференцированный зачет проводится в соответствии с графиком учебного процесса учебного плана ГАПОУ РХ СПТ по завершению изучения дисциплины в течение семестра без четко выделенной сессии. Дифференцированный зачет проводится в виде тестирования.

Для проведения дифференцированного зачета сформирован комплект контрольно-оценочных средств, позволяющий оценить знания, умения, приобретенный учебный опыт. Оценочные средства составлены на основе рабочей программы учебной дисциплины и охватывают все разделы и темы.

Задания для оценки освоения умений и усвоения знаний по учебной дисциплине, рекомендуемые для подготовки к дифференцированному зачету, доводятся до сведения обучающихся заранее.

2. Комплект заданий для подготовки обучающихся к оценке освоения умений и усвоения знаний по учебной дисциплине

2.1. Задания для подготовки обучающихся к текущему контролю знаний, умений по учебной дисциплине

Для подготовки к практическим занятиям по каждому разделу (теме) составлены контрольные вопросы, задания для подготовки к оценке освоения умений.

Задания для подготовки обучающихся к текущему контролю по учебной дисциплине входят в состав учебно-методических комплексов тем дисциплины, хранятся у преподавателя.

2.2. Задания для подготовки обучающихся к промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Таблица 2

№	Назначение задания	Вид задания	Примечание
1.	Задания для подготовки обучающихся к дифференцированному зачету по учебной дисциплине.	Перечень вопросов для подготовки обучающихся к дифференцированному зачету.	Приложение 1. Перечень вопросов для подготовки обучающихся к дифференцированному зачету.

3. Комплект материалов для оценки освоения умений и усвоения знаний по учебной дисциплине

3.1. Комплект КОС для текущего контроля по учебной дисциплине

Комплект КОС для текущего контроля по учебной дисциплине включает контрольно-оценочные материалы для проверки результатов освоения программы теоретического и практического курса учебной дисциплины.

Применяются различные формы и методы текущего контроля учебной дисциплины (таблица 3). В ходе текущего контроля отслеживается формирование общих компетенций через наблюдение за деятельностью обучающегося (проявление интереса к дисциплине, участие в кружковой работе, олимпиадах; эффективный поиск, отбор и использование дополнительной литературы; работа в команде, пропаганда здорового образа жизни и др.).

Таблица 3

Формы и методы текущего контроля учебной дисциплины и формируемые общие и профессиональные компетенции по темам (разделам).

Элемент учебной дисциплины	Форма и методы контроля		Формируемые ОК
	Формы контроля	Методы контроля	
Тема 1.1. Методологические и логические основы психологии общения	Фронтальный Индивидуальный	Устный контроль Оценка выполнения аудиторной работы.	ОК 1,3,4,5,6,9,10 11
Тема 1.2. Психологическая структура и функции общения.	Фронтальный Индивидуальный	Устный контроль Оценка выполнения аудиторной работы.	ОК 1,4,5,6,11
Тема 2.1. Культура поведения и этика делового общения	Фронтальный	Устный контроль Оценка выполнения аудиторной работы.	ОК 1,3,4,5,6,11
Тема 2.2. Речевой этикет или этика делового красноречия	Фронтальный Индивидуальный	Устный контроль Тестовый контроль Ситуационные задачи Оценка выполнения аудиторной работы.	ОК 1,4,5,6,10,11
Тема 2.3. Психологические особенности делового телефонного разговора и письменного делового общения.	Фронтальный Индивидуальный	Устный контроль Тестовый контроль Ситуационные задачи Оценка выполнения аудиторной работы.	ОК 1,4,5,6,9,11
Тема 3.1 Социально-психологическая характеристика конфликтов	Фронтальный Индивидуальный	Устный контроль Тестовый контроль Ситуационные задачи Оценка выполнения аудиторной работы.	ОК 1,3,4,5,6,7,10, 11
Тема 3.2 Психологическая характеристика невербального общения	Фронтальный Индивидуальный	Устный контроль Тестовый контроль Ситуационные задачи Оценка выполнения аудиторной работы.	ОК 1,3,4,5,6,7,10, 11
Тема 4.1. Определение и психологическая структура лжи	Фронтальный Индивидуальный	Устный контроль Оценка выполнения аудиторной работы.	ОК 1,3,4,5,6,7,10 11

Тема 4.2. Верификация ложной информации	Фронтальный	Устный контроль Оценка выполнения аудиторной работы.	ОК 1,3,4,5,6,10, 11
--	-------------	---	---------------------------

Показатели результатов текущего контроля по теоретическим и практическим занятиям учебной дисциплины оцениваются по пятибалльной системе.

3.2. Комплект КОС для промежуточной аттестации по учебной дисциплине.

3.2.1. Пакет преподавателя.

- условия проведения дифференцированного зачета по учебной дисциплине. Количество вариантов – 4. Время выполнения задания – 45 минут.

Критерии оценки освоения программы учебной дисциплины

Оценка	Балл	Обобщенная оценка компетенции
«Неудовлетворительно»	2 балла	Обучающийся не овладел оцениваемой компетенцией, не раскрывает сущность поставленной проблемы. Не умеет применять теоретические знания в решении практической ситуации. Допускает ошибки в принимаемом решении, в работе с нормативными документами, неуверенно обосновывает полученные результаты. Материал излагается нелогично, бессистемно, недостаточно грамотно.
«Удовлетворительно»	3 балла	Обучающийся освоил 60-69% оцениваемой компетенции, показывает удовлетворительные знания основных вопросов программного материала, умения анализировать, делать выводы в условиях конкретной ситуационной задачи.
«Хорошо»	4 балла	Обучающийся освоил 70-80% оцениваемой компетенции, умеет применять теоретические знания и полученный практический опыт в решении практической ситуации. Умеет аргументировать свои выводы и принимать самостоятельные решения, но допускает отдельные неточности, как по содержанию, так и по умениям, навыкам работы с нормативно-правовой документацией.
«Отлично»	5 баллов	Обучающийся освоил 90-100% оцениваемой компетенции, умеет связывать теорию с практикой, применять полученный практический опыт, анализировать, делать выводы, принимать самостоятельные решения в конкретной ситуации, высказывать и обосновывать свои суждения. Демонстрирует умение вести беседы, выходить из конфликтных ситуаций. Владеет письменной и устной коммуникацией, логическим изложением ответа.

Перечень приложений к комплекту КОС по учебной дисциплине «Психология общения»

Таблица 4

Номер приложения	Название приложения
Приложение 1	Перечень вопросов для подготовки обучающихся к дифференцированному зачету.
Приложение 2	Тестовые задания для проведения дифференцированного зачета по дисциплине «Психология общения»

**Перечень вопросов для подготовки обучающихся к дифференцированному зачету
по дисциплине Психология общения**

1. Проблема общения в психологии.
2. Психологические, этические и социокультурные особенности профессиональной среды. Структура и функции общения. Виды и уровни общения. Стили общения.
3. Эффекты межличностного восприятия. Механизмы взаимопонимания в общении. Трудности и дефекты межличностного общения.
4. Личность: структура личности, индивидуальность, типы темпераментов.
5. Воля. Волевые качества личности: элементы волевого акта, волевые свойства личности.
6. Интеллект: типы, виды структура, свойства.
7. Трансакционный анализ личности. Три состояния эго –человека.
8. Принципы формирования первого впечатления: факторы, компоненты, эффекты. Понятие делового общения. Психология публичного выступления.
9. Поведение человека: высшая нервная деятельность, условные и безусловные рефлексы.
10. эффекты межличностного восприятия: идентификация, эмпатия, рефлексия, аттракция.
11. Общение: принципы коммуникаций, особенности делового общения. Деловая и профессиональная этика, речевой этикет. Приемы повышения эффективности общения.
12. Коммуникативная сторона общения. Вербальные и невербальные формы коммуникации.
13. Этика делового общения: нравственность, мораль, этикет.
14. Мышление и речь: мыслительные операции, методы мышления, свойства и виды речи.
15. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
16. Конфликтология. Виды конфликтов, структурные элементы конфликта,. Причины возникновения. Способы выхода и конфликтной ситуации. Теории механизмов возникновения конфликтов.
17. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах.

Тестовые задания для проведения дифференцированного зачета по дисциплине «Психология общения»

с эталонами ответов

Вариант 1

Верны или неверны следующие утверждения:

Процесс общения людей друг с другом посредством языка называется речью А) Верно

Б) Неверно

Мысль существует в языке, выражается в слове. А) Верно

Б) Неверно

Общение мало влияет на формирование личности А) Верно

Б) Неверно

Выберите один правильный ответ.

Социальная составляющая человека

А) индивид Б) личность В) индивидуальность Г) человек

Кратковременное психическое состояние, в основе которого лежит бурное эмоциональное переживание, характерно изменение сознания, нарушение волевого контроля

А) чувства Б) стресс В) аффект Г) настроение

Феномен, при котором первое общее положительное впечатление о неизвестном человеке приводит к его переоценке

А) эффект ореола Б) эмпатия В) самоподача Г) рефлексия

Средства общения, использующие только речь, язык, звуки

А) формальное Б) неформальное В) вербальное Г) невербальное

Какой вид средств преобладает в осуществлении коммуникаций

А) невербальные Б) вербальные

Верно ли, что вербальные и невербальные средства общения могут не совпадать

А) да

Б) нет

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

А) родитель Б) взрослый В) ребенок

Стратегия взаимодействия, где максимально достигаются цели обеих сторон А) избегание

Б) противодействие В) сотрудничество

Агрессия при помощи слов

А) негативизм Б) раздражение В) вербальная агрессия

Средства общения, использующие жесты, мимику, пантомимику

А) вербальные Б) невербальные

Неблагоприятное влияние одних больных на других в процессе лечения

А) Ятрогения Б) Эгогения В) Эгрогогения

Осложнение заболевания, обусловленное неосторожными высказываниями или действиями медицинского работника, оказавшими на больного отрицательное влияние

А) Соматогения Б) Психогения В) Ятрогения

Ситуация, в которой происходит прекращение связи человека (ребенка) с его социальной средой

А) Сепарация Б) Изоляция В) Миелогения

Умение поставить себя на место другого человека, вчувствоваться в его мир переживаний

А) рефлексия Б) идентификация В) эмпатия Г) самооценка

Сторона общения, которая состоит в обмене информацией между людьми

А) коммуникативная Б) перцептивная В) интерактивная Г) общая

Вид коммуникативного барьера, связанный с нарушением речи, слуха, зрения

А) фонетическое непонимание Б) семантическое непонимание В) стилистическое непонимание Г) ролевое непонимание

Человек с выраженной тенденцией к лидерству, легко завязывают контакты, любят быть в центре внимания

А) экстраверт Б) интроверт

«Говорящий» в процессе общения

А) коммуникатор Б) реципиент

Психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации

А) обратная связь Б) рефлексия В) коммуникативный барьер

Позиция личности по Э.Берну, которая воспитывает, приказывает

А) ребенок Б) взрослый В) родитель

Стратегия взаимодействия, при которой человек ориентирован на свои цели, не обращая внимание на цели другого

А) противодействие Б) избегание В) компромисс

Правильно ли, что активность невербального общения возрастает во время поиска слов

А) да Б) нет

Агрессия с применением физической силы А) физическая агрессия

Б) вербальная агрессия В) подозрительность

Характеристика психического состояния людей, находящихся в постоянном общении при оказании профессиональной помощи.

А) «Отравление людьми» Б) Ятрогении В) Эмоциональное выгорание

Перенос на медицинского работника эмоционального отношения пациента к значимым для него людям

А) Трансфер Б) Соматозогнозии В) Госпитализм

Над чем нельзя шутить с больным

А) Над погодой Б) Над особенностями профессии пациента В) Над особенностями течения болезни

Эмпатия - это:

А) Склонность к повышенному настроению Б) Склонность переживать чувство вины В) Умение разбираться в ощущениях больных

Вариант 2

Верны или неверны следующие утверждения:

Сознание и речь живут параллельной, независимой друг от друга жизнью.

А) Верно Б) Неверно

Личностью становятся через общение.

А) Верно Б) Неверно

Через систему невербальных знаков транслируется информация о чувствах, испытываемых людьми в процессе общения.

А) Верно Б) Неверно

Выберите один правильный ответ.

Агрессия при помощи слов

А) негативизм

Б) раздражение

В) вербальная агрессия

Психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации

А) обратная связь

Б) рефлексия

В) коммуникативный барьер

Позиция личности по Э.Берну, которая воспитывает, приказывает

А) ребенок

Б) взрослый

В) родитель

Средства общения, использующие жесты, мимику, пантомимику

А) вербальные

Б) невербальные

Феномен, при котором первое общее положительное впечатление о неизвестном человеке приводит к его переоценке

А) эффект ореола

Б) эмпатия

В) самоподача

Г) рефлексия

Верно ли, что вербальные и невербальные средства общения могут не совпадать

А) да

Б) нет

Ситуация, в которой происходит прекращение связи человека (ребенка) с его социальной средой

А) Сепарация Б) Изоляция В) Миелогении

Умение поставить себя на место другого человека, вчувствоваться в его мир переживаний

А) рефлексия

Б) идентификация

В) эмпатия

Г) самооценка

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

А) родитель Б) взрослый В) ребенок

Стратегия взаимодействия, где максимально достигаются цели обеих сторон

А) избегание Б) противодействие В) сотрудничество

Социальная составляющая человека

А) индивид

Б) личность

В) индивидуальность

Г) человек

Кратковременное психическое состояние, в основе которого лежит бурное эмоциональное переживание, характерно изменение сознания, нарушение волевого контроля

А) чувства Б) стресс В) аффект

Г) настроение

Неблагоприятное влияние одних больных на других в процессе лечения

А) Ятрогении

Б) Эгогении

- В) Эгротогении
Осложнение заболевания, обусловленное неосторожными высказываниями или действиями медицинского работника, оказавшими на больного отрицательное влияние
- А) Соматогения Б) Психогения В) Ятрогения
- Над чем нельзя шутить с больным
- А) Над погодой
Б) Над особенностями профессии пациента В) Над особенностями течения болезни
- Эмпатия - это:
- А) Склонность к повышенному настроению Б) Склонность переживать чувство вины
В) Умение разбираться в ощущениях больных
- Сторона общения, которая состоит в обмене информацией между людьми
- А) коммуникативная
Б) перцептивная
В) интерактивная
Г) общая
- «Говорящий» в процессе общения
- А) коммуникатор
Б) реципиент
- Стратегия взаимодействия, при которой человек ориентирован на свои цели, не обращая внимание на цели другого
- А) противодействие
Б) избегание
В) компромисс
- Характеристика психического состояния людей, находящихся в постоянном общении при оказании профессиональной помощи.
- А) «Отравление людьми»
Б) Ятрогении
В) Эмоциональное выгорание
- Перенос на медицинского работника эмоционального отношения пациента к значимым для него людям
- А) Трансфер
Б) Соматозогнозии
В) Госпитализм
- Средства общения, использующие только речь, язык, звуки
- А) формальное
Б) неформальное
В) вербальное
Г) невербальное
- Правильно ли, что активность невербального общения возрастает во время поиска слов
- А) да
Б) нет
- Агрессия с применением физической силы
- А) физическая агрессия
Б) вербальная агрессия
В) подозрительность
- Какой вид средств преобладает в осуществлении коммуникаций
- А) невербальные
Б) вербальные
- Вид коммуникативного барьера, связанный с нарушением речи, слуха, зрения
- А) фонетическое непонимание
Б) семантическое непонимание
В) стилистическое непонимание
Г) ролевое непонимание
- Человек с выраженной тенденцией к лидерству, легко завязывают контакты, любят быть в центре внимания
- А) экстраверт Б) интроверт

Эталоны ответов

	1 вариант		2 вариант
1.	А	1.	Б
2.	А	2.	А
3.	Б	3.	А
4.	Б	4.	В
5.	В	5.	В
6.	А	6.	В
7.	В	7.	Б
8.	А	8.	А
9.	А	9.	А
10.	В	10.	А
11.	В	11.	В
12.	В	12.	В
13.	Б	13.	В
14.	В	14.	Б
15.	В	15.	В
16.	А	16.	В
17.	В	17.	В
18.	А	18.	В
19.	А	19.	В
20.	А	20.	А
21.	А	21.	А
22.	В	22.	А
23.	В	23.	В
24.	А	24.	А
25.	А	25.	В
26.	А	26.	А
27.	В	27.	А
28.	А	28.	А
29.	В	29.	А
30.	В	30.	А

Вариант 3

1. Психолог К. Томас выделил пять основных стилей разрешения конфликта: какой стиль вы используете при решении данной ситуации. Объясните свою позицию.

Ситуация: Вы ожидаете свою очередь в больнице уже 3 часа, с очень большой температурой. Тут подходит пожилая женщина, хочет пройти без очереди, как вы поступите?

2. Какие невербальные сигналы выдают ложь?

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

3. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

4. Ложь и обман, в чем разница.....

5. Она бывает: межличностная, публичная, массовая (по типу отношений между участниками); речевая (письменная и устная), паралингвистическая (пантомимика, мимика, жест, мелодия; скульптура, архитектура), вещественно-знаковая (продукты производства, продукты изобразительного искусства, программные продукты, интеллектуальные продукты). Это что?

6. Определите, какие из перечисленных положительных и отрицательных эмоций соответствуют состоянию повышенной, а какие – пониженной активности человека. Радость, грезы, страх, негодование, ярость, счастье, ужас, экстаз, грусть, печаль, восторг, страдание, тоска, паника, гнев, подавленность, наслаждение, раздражение, удивление, интерес.

Положительные	Отрицательные

7. Каким образом можно распознать эго-состояния Родителя, Взрослого, Ребенка?

8. Разберите ситуацию пользуясь транзакционным анализом.

Руководитель: «Генеральное руководство поручило нашему подразделению разработку нового продукта, поэтому с сегодняшнего дня вы будете работать без выходных». Подчиненный: «Ну, надо, так надо, только вы также будете работать с нами без выходных».

9. Внимание это.....

Назовите виды внимания

10. Профессиональное выгорание характеризуется.....

11. Назовите характеристики ментального интеллекта?

Вариант 4.

1. Психолог К. Томас выделил пять основных стилей разрешения конфликта: какой стиль вы используете при решении данной ситуации. Объясните свою позицию.

Ситуация: Вы ожидаете свою очередь в МФЦ, Тут подходит пожилая женщина, хочет пройти без очереди, как вы поступите?

2. Определите тип конфликта в следующей ситуации: «Начальник принял на работу сотрудника в одно из подразделений, не согласовав этот вопрос с руководителем данного подразделения и без соответствующей проверки его профессиональной подготовки. Вскоре обнаружилось, что вновь принятый сотрудник оказался не способным выполнять обязанности по должности... Руководитель подразделения в служебной записке докладывает о профессиональной непригодности новичка и требует его увольнения. Между начальником и руководителем подразделения возник конфликт...»:

Дать ответы на вопросы:

1. По какой формуле шло развитие конфликта?
2. Кто был инициатором конфликта и какой конфликтоген он применил первым?
3. Как ответил на конфликтоген второй участник конфликта?
4. Можно ли было избежать этого конфликта и каким образом?

3. Психическое состояние личности, раскрывающееся в своеобразном комплексе негативных переживаний (страх, гнев, чувство вины, стыда и т. д.) и поведенческих реакций, что базируется на субъективной оценке в качестве непреодолимых и неустранимых ряда препятствий при решении личностно значимых задач. Это что?

4. Определите, какие из перечисленных положительные а какие пограничные эмоций соответствуют состоянию повышенной активности человека. Радость, грезы, страх, негодование, ярость, счастье, ужас, экстаз, грусть, печаль, восторг, страдание, тоска, паника, гнев, подавленность, наслаждение, раздражение, удивление, интерес.

Положительные	Нейтральные

5. Разберите ситуацию пользуясь транзакционным анализом. *Руководитель подчиненному: «Вы не брали красную папку с отчетом с моего стола?» «Вы вечно ее теряете. А виноват я!»*

6. Внимание это..... Назовите источники внимания
7. Назовите этапы профессионального выгорания?
8. Назовите характеристики физического интеллекта?
9. Манипуляции в общении? Приведите пример манипуляции через гордость?
10. Профессиональное выгорание характеризуется.....
11. Назовите характеристики ментального интеллекта?

4. Условия реализации учебной дисциплины

4.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Социально-экономических дисциплин»:

оснащенный оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся (столы, стулья);

- рабочее место преподавателя (стол, стул)

техническими средствами обучения:

- демонстрационный комплекс: ноутбук, экран, мультимедиа проектор.

4.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

4.2.1. Печатные издания

Бороздина Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум / Г. В. Бороздина Н. А. Кормнова. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 463 с.

Коноваленко М. Ю. Психология общения: учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко В. А. Коноваленко. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 468 с.

Корягина Н. А. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина Н. В. Антонова С. В. Овсянникова. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 437 с.

4. Психология общения : учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. — 2-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2014. — 368 с.

5. Панфилова А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 231 с

4.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Бороздина Г.В. Психология и этика деловых отношений [Электронный ресурс]: учебное пособие/Бороздина, Г. В. Кормнова Н. А.; под общ. ред. Г. В. Бороздиной.— М.:ИНФРА-М,2006. - 224 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67604.html>

2. Дорошенко В.Ю. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: Учебник для вузов /Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. - 415 с - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.

3. Психология общения [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://ps-psiolog.ru/obshhenie-v-internete/aktivnyie-polzovateli-interneta-kto-oni.html>.

5. "PSYERA" – гуманитарно-правовой портал, [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://psyera.ru/4322/obshchenie>

4.2.3. Дополнительные источники:

1. Социальная психология общения: монография / под общ.ред. А.Л. Свенцицкого. — М: ИНФРА-М, 2017. — 256 с.

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса

Обязательным условием успешного освоения учебной дисциплины является проведение практических работ для получения первичных профессиональных навыков. В конце освоения учебной дисциплины проводится дифференцированный зачет.

В процессе освоения учебной дисциплины необходимо создавать условия для формирования устойчивого интереса к профессии, воспитания ответственности, аккуратности, рациональности; развития внимания, психологического мышления.

Для активизации познавательной деятельности обучающихся и развития их психологического, творческого мышления преподавателю рекомендуется применять различные методы современного обучения, широко использовать наглядные пособия и технические средства обучения; организовывать групповые и индивидуальные методы и формы работы; сопровождать объяснение материала демонстрацией приемов работы, практическими заданиями и расчетами.

При работе над темами самостоятельной подготовки обучающимся оказываются консультации. При выполнении заданий обучающиеся должны пользоваться современными средствами вычислительной техники, учебной и справочной литературой.