

**Некоммерческое частное профессиональное образовательное
учреждение
«Сальский экономико-правовой техникум»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.01 Основы деловой культуры и психологии общения**

в рамках программы подготовки квалифицированного рабочего, служащего
по профессии 38.01.02 Продавец

РАССМОТРЕНО
на заседании ЦК
гуманитарно-правовых дисциплин
Протокол № 4
От 11 декабря 2025 г.

Председатель цикловой комиссии
 О.Е. Стребняк
Ф.И.О

Подпись

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по УР

 И.А. Степанько
подпись
Ф.И.Оу


Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета по дисциплине ОП.01 Основы деловой культуры и психологии общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 38.01.02 Продавец (утвержденного приказом Министерства Просвещения РФ № 518 от 01 августа 2024 г., зарегистрированным в Минюсте России 04 сентября 2024 г. 79379), рабочей программы учебной дисциплины ОП.01 Основы деловой культуры и психологии общения , (утв. зам. директора по УР), Положения о формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации (приказ директора № 45/к от 25.11.2025 г.)

Организация разработчик: НЧПОУ «Сальский экономико-правовой техникум»

Разработчик: преподаватель НЧПОУ «СЭПТ» Шрамко Н.Н

Рецензент: председатель цикловой комиссии гуманитарно-правовых дисциплин Стребняк О.Е.

Рецензент: преподаватель гуманитарных дисциплин НАЧПОУ «НЭПТ» Савченко С.А

СОДЕРЖАНИЕ

1 .ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	3
2. ПЕРЕЧНИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	3
3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ФОС	8
4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	9

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ И ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ»

Комплект фонда оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии СПО 38.01.02 «Продавец» учебной дисциплины: «**Основы деловой культуры и психологии общения**».

Формой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

1.1. Форма промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Элементы	Формы промежуточной аттестации
ОК 04, ОК 05, ЛР 4, ЛР 6.	дифференцированный зачет.

1.2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате контроля и оценки по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих общих компетенций:

Компетенции	Уметь	Знать
ОК 04, ОК 05, ЛР 4 ЛР 6. ОК 04,	<ul style="list-style-type: none"> - применять правила делового этикета; - поддерживать деловую репутацию; - соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении; - пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; - налаживать контакты с партнерами; - организовывать рабочее место; 	<ul style="list-style-type: none"> - этику деловых отношений; - основы деловой культуры в устной и письменной форме; - нормы и правила поведения и общения в деловой и профессиональной обстановке; - основные правила этикета; - основы психологии производственных отношений; - основы управления и конфликтологии.

Результаты освоения (объекты оценивания)	Номер темы, номер практического занятия	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения	Форма промежуточной аттестации
В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:			
У1 применять правила делового этикета; У2 определять особенности личности в деловом общении	Практическое занятие № 1	Вопросы для закрепления теоретического материала к практической работе Наблюдение за ходом выполнения работы на практическом занятии (заполнение таблиц, выполнение заданий, психологическое тестирование)	

У 3 соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении; -	Практическое занятие №2	Наблюдение за ходом выполнения работы на практическом занятии (Деловая игра)	
	Практическое занятие № 3	Тестирование для определяя уровня знаний Наблюдение за ходом выполнения работы на практическом занятии (заполнение таблиц, выполнение заданий, психологическое тестирование)	
	Практическое занятие № 4	Задания для актуализации опорных знаний Наблюдение за ходом выполнения работы на практическом занятии (заполнение таблиц, выполнение заданий, психологическое тестирование)	
	Практическое занятие № 5	Наблюдение за ходом выполнения работы на практическом занятии (заполнение таблиц, выполнение заданий, психологическое тестирование)	
	Практическое занятие № 6	Вопросы для закрепления теоретического материала к практической работе Наблюдение за ходом выполнения работы на практическом занятии (заполнение таблиц, выполнение заданий, психологическое тестирование)	
	Практическое занятие № 7	Вопросы для закрепления теоретического материала к практической работе Наблюдение за ходом выполнения работы на практическом занятии (заполнение таблиц, выполнение заданий, психологическое тестирование)	
У4 пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения в деловой профессиональной обстановке;	Практическое занятие № 8	Задания для проверки знаний Наблюдение за ходом выполнения работы на практическом занятии (заполнение таблиц, выполнение заданий, психологическое тестирование)	
	Практическое занятие № 9	Тестирование для актуализации опорных знаний Наблюдение за ходом выполнения работы на практическом занятии (заполнение таблиц, выполнение заданий, психологическое тестирование)	

	Практическое занятие № 9	Фронтальный опрос для определения знаний Наблюдение за ходом выполнения работы на практическом занятии (заполнение таблиц, выполнение заданий, психологическое тестирование)	
	Практическое занятие № 10	Задания для проверки знаний Наблюдение за ходом выполнения работы на практическом занятии (заполнение таблиц, выполнение заданий, психологическое тестирование) Тестовый контроль для закрепления знаний	
У5 налаживать контакты с партнёрами; -организовывать рабочее место.	Практическое занятие № 12	Наблюдение за ходом выполнения работы на практическом занятии (заполнение таблиц, выполнение заданий, психологическое тестирование)	
	Практическое занятие № 13	Графологический опрос для актуализации опорных знаний Наблюдение за ходом выполнения работы на практическом занятии (заполнение таблиц, выполнение заданий) Заключительный контроль знаний по теме	
В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:			
31 этику деловых отношений;	Тема 1.1	Фронтальный опрос для закрепления знаний Опросник психологического тестирования Оценка самостоятельной работы по теме 1	Дифференцированный зачет
32 основы деловой культуры в устной и письменной форме;	Тема 1.2	Фронтальный опрос для закрепления знаний Задание для закрепления материала Фронтальный опрос для закрепления знаний Тестирование для закрепления знаний Оценка самостоятельной работы в виде рефератов по теме 3	Дифференцированный зачет
33 нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; 34 основы психологии производственных отношений;	Тема 1.3 Тема 1.4 Тема 1.5		

35 основные правила этикета;	Тема2.1	Фронтальный опрос для закрепления знаний Оценка самостоятельной работы в виде рефератов по теме 4	Дифференцированный зачет
36 основы управления и конфликтологии	Тема 2.2		

2.1. Задания для проведения входного контроля

Вариант 1

Выберите один вариант ответа

1. Предметом изучения философии является...

- а) всеобщее в системе «мир – человек»
- б) физическая реальность
- в) божественное откровение
- г) художественная реальность

2. Учение о бытии – это...

- а) гносеология
- б) аксиология
- в) логика
- г) онтология

3. Оценка вещей, явлений окружающего мира с точки зрения различных ценностей характерна для следующей функции философии...

- а) эвристической
- б) методологической
- в) эмпирической
- г) аксиологической

4. Основоположником античной диалектики считается...

- а) Фалес
- б) Анаксимен
- в) Анаксимандр
- г) Гераклит

5. Основным принципом философской мысли Средних веков был...

- а) европоцентризм
- б) теоцентризм
- в) антропоцентризм
- г) космоцентризм

6. Ключевой проблемой русской философии в XIX веке является поиск...

- а) методов познания
- б) законов диалектики
- в) направлений научного прогресса
- г) путей развития России

7. Слово _____ употребляется для обозначения всякого отдельно взятого представителя человеческого рода...

- а) индивид
- б) личность
- в) гражданин
- г) субстрат

8. В развитии науки воплощена, прежде всего, эволюция _____ человека, его интеллекта

- а) привычек
- б) мышления
- в) природы
- г) мышечной массы

9. Философское направление, в соответствии с которым «познание невозможно, истина недостижима», называется...

- а) агностицизмом
- б) атеизмом
- в) рационализмом
- г) эмпиризмом

10. Биологическое выживание человечества связано с решением проблемы...

- а) мира и войны
- б) международного терроризма
- в) экологической
- г) энергоресурсной

Выберите несколько вариантов ответа

11. Основные проблемы философии Нового времени - это...

- а) познание Бога
- б) познание мира человеком
- в) место человека в этом мире
- г) духовное начало

12. Методами деятельности познающего субъекта называются...

- а) мотивы
- в) ресурсы

б) способы

г) приемы

Вариант 2

Выберите один вариант ответа:

1. Историческим типом мировоззрения, в основе которого лежит рациональное отношение к действительности, является...

а) философия

в) мифология

б) религия

г) искусство

2. Основателем античного атомизма является...

а) Платон

в) Аристотель

б) Демокрит

г) Фалес

3. А. Августин проповедовал учение под названием...

а) эклектика

в) атеизм

б) патристика

г) атомизм

4. Эволюционная концепция возникновения человека предложена...

а) Ф. Энгельсом

в) Ч. Дарвином

б) Августином Аврелием

г) З. Фрейдом

5. Одним из направлений протестантизма является...

а) суннизм

в) православие

б) лютеранство

г) буддизм

6. Биологизаторские концепции объясняют природу и поведение человека влиянием...

а) образования

в) инстинктов

б) общества

г) культуры

7. Вопрос о смысле жизни человека – это ключевая _____ проблема...

а) метафизическая

в) научная

б) мировоззренческая

г) эстетическая

8. Сложность познавательного процесса можно отразить следующим образом...

а) в познании нет смысла

б) человек никогда не будет знать обо всем

в) наука может решить любые проблемы

г) "вещь в себе" принципиально не может быть познана

9. Философское направление, в соответствии с которым «познание невозможно, истина недостижима», называется...

а) эмпиризм

в) агностицизм

б) атеизм

г) рационализм

Выберите несколько вариантов ответа:

10. Мировоззренческая функция философии способствует формированию...

а) представлений о месте в мире человека

в) сомнений в познаваемости мира

б) абстрактного мышления

г) целостности картины мира

11. Категория «свободы» подразумевает специфический способ бытия человека, связанный с его способностью...

а) иметь привычки

- б) произвольного поведения
- в) совершать поступки по приказу
- г) совершать поступки в соответствии со своими целями
- д) выбирать решение

12. Культура – это результат совокупности двух видов производства общества _____ и _____...

- а) духовного
- б) природного
- в) материального
- г) искусственного

Вариант 1

№ вопроса	1	2	3	4	5	6
Правильный ответ	а	г	г	г	б	г
№ вопроса	7	8	9	10	11	12
Правильный ответ	а	б	а	в	б,в	б,г

Вариант 2

№ вопроса	1	2	3	4	5	6
Правильный ответ	а	б	б	в	б	б
№ вопроса	7	8	9	10	11	12
Правильный ответ	б	б	в	а,г	г,д	а,в

Тема 1.1. Эстетическая и этическая культура

Фронтальный опрос для закрепления знаний

1. В чем состоит предмет психология?
2. В чем отличие в понимании термина «душа» в философском религиозном, мифологическом знании?
3. Перечислите причины и следствия методологического кризиса в психологии конца XIX- начала XX века?
4. Объясните связь психологии с другими науками?
5. Перечислите основные отрасли психологических знаний?
6. Какова классификация психологических понятий?

Задание 2.

Установите соответствие между персоналиями и направлениями исследования тех или иных ученых:

Фамилии ученых *Направления в психологии*

- 1.З.Фрейд «Гештальтпсихология»
- 2.А.Маслоу «Бихевиоризм»
- 3.Дж.Уотсон «Фрейдизм»
- 4.М.Вергеймер «Гуманистическая психология»

Задание 3

На каком уровне ваша информационная культура находится в настоящее время, вы узнаете с помощью настоящего опросника.

Инструкция: На каждый из 25 вопросов предлагаются три варианта ответов, из которых следует выбрать один или два, наиболее для вас подходящих.

1.Вообще я к тестам отношусь:

- А)с предубеждением
- Б)с острым интересом
- В)с энтузиазмом

2.Из своих товарищей с большим уважением отношусь к тем, кто:

- А)знает все на свете и всегда сообщает самое нужное, интересное и необычное
- Б)интересуется чем-то определенным и досконально знает это
- В)знает далеко не все, но интересуется многим и легко меняет или сочетает увлечения.

3.Борократ – это:

- А)преступник
- Б)несознательный работник
- В)неспособный и незнающий свое дело

4.Думаю, что в библиотеке:

- А)всегда можно найти, что нужно
- Б)далеко не все найдешь
- Г)почти ничего, что нужно никогда не найдешь

5.Если меня с работы пошлют учиться:

- А)постараюсь увильнуть, так как работа важнее
- Б)поеду только потому, что, наверное, так надо
- В)поеду с охотой, хотя, может быть, потом разочаруюсь

6.По моему мнению, работа секретаря у начальника:

- А)очень простая, ее может выполнять любая девушка, закончившая десятилетку
- Б)не очень простая и требующая хотя бы небольшой подготовки
- В)достаточно сложная и требующая квалификационной подготовки

7.Наверное, инфаркты, инсульты:

- А)от сидячего образа жизни
- Б)неизбежное зло работников умственного труда
- В)из-за неумения организовать свою и чужую работу

- 8.Профессия переводчика с английского языка:
- А)не очень нужная сегодня
 - Б)нужная сегодня и завтра
 - В)нужная сегодня, но не завтра
- 9.Считают, что каждый специалист должен читать в основном:
- А)книги по своей специальности
 - Б)журналы по своей специальности
 - Г)книги по смежным специальностям
- 10.Работа с «бумажками»:
- А)все-таки какая-то унижительная по сравнению с другими профессиями
 - Б)не унижительная, но и не почетная
 - В)если не почетная, то, по крайней мере, очень необходимая в наше время
- 11.Информатика в школе должна:
- А)помочь только в обучении математике
 - Б)научить программировать и пользоваться компьютером
 - В)перевернуть весь учебный процесс
- 12.Посещая один и тот же музей:
- А)стараюсь каждый раз осматривать все
 - Б)выбираю что-нибудь интересное
 - В)иду к чему-то конкретному
- 13.Документом является:
- А)художественный фильм
 - Б)не художественный, а документальный фильм
 - В)вообще не фильм, а бумага с печатью
- 14.Низкую эффективность конторского труда объясняю:
- А)несознательностью, граничащей с нерадивостью
 - Б)отсутствием хорошей зарплаты
 - В)неумением организовать свою и чужую работу
- 15.Ручные перфокарты:
- А)знаю, что это такое и пользуюсь ими
 - Б)имею об этом некоторое представление, но в век компьютеров они не нужны
 - В)не знаю, что это такое
- 16.Когда бываю в библиотеке:
- А)стараюсь пользоваться каталогом
 - Б)изредка обращаюсь к каталогу
 - В)вполне обхожусь без каталога
- 17.Уверен, что в архивах сохраняют:
- А)практически все действующие деловые бумаги
 - Б)большую их часть
 - В)меньшую часть
- 18.Стараюсь:
- А)сознательно регулировать идущие на меня потоки информации (радио, телевизор, книги, разговоры), выбирая только то, что мне нужно
 - Б)направлять на себя побольше информации, чтобы ничего не пропустить
 - В)ограничивать количество информации, используя только главное
- 19.Цвет в нашей жизни:
- А)имеет очень большое значение – раскрывает характер человека, диагностирует болезни, лечит, влияет на настроение и производительность труда, помогает общению и украшает
 - Б)наверное, это так, но сказано слишком сильно
 - В)сомневаюсь во многом перечисленном
- 20.На тексты, избыточные «штампами», реагируют:
- А)с бурным возмущением

- Б)отрицательно
В)спокойно
- 21.Уважаю:
А)в равной степени ученого-теоретика и специалиста-практика
Б)ученого-теоретика
В)специалиста-практика
- 22.Реферативные журналы:
А)читал их
Б)не читал, но имею о них представление
В)вряд ли смогу объяснить, что это такое
- 23.Рекалама – дело:
А)очень полезное
Б)полезное, но далеко не всегда
В)по крайней мере, у нас совершенно не нужное
- 24.В своем городе:
А)с удовольствием буду водить гостя, показывая старину и рассказывая интересные истории, которые знаю
Б)если буду что-то показывать гостю, то только не старину
В)предпочту не играть для гостя роль гида
- 25.Электронно-вычислительная техника:
А)только средство, большая эффективность которого зависит от сочетания с другими средствами и методами
Б)революция, решающая очень много проблем
В)новшество, которое следует, однако, осваивать не торопясь

Теперь, когда вы ответили обязательно на все 25 вопросов, оцените ваши ответы по следующим правилам. От 1-го до 12-го вопроса включительно: а=0; б=2; в=4. Если отмечены два варианта – возьмите среднее арифметическое (например: б+в=(2+4):3=3). От 13-го до 25-го вопроса поступайте наоборот: а=4; б=2; в=0 (при двух вариантах также берите среднее). Потом сложите все 25 цифр, и сумма будет означать уровень вашей информационной культуры в процентах. Для студента плохо набрать меньше 30 процентов.

Объекты оценивание 31

Тема 1.2. Общие требования культуры поведения для работников торговли

Практическое занятие № 1

Анализ профессиональной деятельности

Цель: изучение раскрытия субъекта и его личности в трудовом процессе и закономерность, связанную с этим;

Графологический опрос для актуализации опорных знаний

Укажите стрелками определения следующих понятий типов профессий:

Человек-живая работники имеют дело с неживыми, техническими *природа* (П) объектами труда (примеры: слесарь-сборщик, техник-механик, инженер-механик, инженер-электрик, техник-технолог общественного питания...)

Человек - техника предметом интереса, распознавания, обслуживания, (Т) преобразования здесь являются социальные системы, сообщества, группы населения, люди разного возраста (примеры: менеджер продавец, парикмахер, учитель ...)

Человек-человек явления, факты художественного отображения (Ч) действительности – вот что занимает представителей этого типа профессий (примеры: художник-декоратор, художник-реставратор, настройщик музыкальных инструментов, концертный исполнитель, артист балета, актер драматического театра...)

Человек – знаковая представители этого типа имеют дело с растительными(З) и животными организмами, микроорганизмами и условиями их существования (примеры: агроном, зоотехник, ветеринар, микробиолог...)

Человек – художественный образ - естественные и искусственные языки, условные знаки, символы, цифры, формулы – вот предметные миры, которые занимают представителей профессий этого типа (примеры: оператор фотонаборного аппарата, программист, чертежник-картограф, математик, редактор издательства, языковед...)

Инструкция и ход практической работы

Задание 1

Проведите сравнительный анализ навыков и привычек

2. Заполните таблицу, указав тип личности, сопоставимый с представленной типологией профессиональной среды (по Дж. Голланду)

Тип профессиональной среды	Тип личности
Любит заниматься конкретными вещами и их использованием. Ориентирован на практический труд и быстрый результат деятельности. Отдает предпочтение занятиям, требующим ручных умений, ловкости. Хорошо развито практическое мышление. Охотно выбирает профессии связиста, пиротехника, радиомонтажника, водителя, лесника, пчеловода. Коммуникативные навыки требуются в минимальной мере.	
Сообразителен, наблюдателен, независим, оригинален, обладает нестандартным мышлением, творческим подходом к делу. Развита умственные способности. Предпочитает научные профессии: эколога, философа, футуролога и т.п. Межличностные отношения играют в деятельности незначительную роль.	
Активен, общителен, эмоционален, чувствителен. Обладает словесными способностями. Умеет устанавливать и	

<p>поддерживать отношения с людьми. Предпочитает занятия: обучение, информирование, обслуживание. Главное содержание труда- взаимодействие с людьми.</p>	
<p>Усидчивый, исполнительный, дисциплинированный, аккуратный. Отдает предпочтение ясным, четко сформулированным предписаниям. Любит решать типичные задачи. Предпочитает профессии, имеющие отношение к канцелярским и расчетным работам (бухгалтер, экономист, секретарь-референт, нотариус и т.п.)</p>	
<p>Находчивый, практичный, подвижный, энергичный, инициативный, азартный. Любит риск. Стремится к лидерству. Любит быть на виду. Не любит занятий, требующих усидчивости, длительной концентрации внимания. Хорошо справляется с работой, требующей быстрого принятия решения. Преобладают словесные способности. Контакты с людьми – многочисленны (следователь, журналист, политик, предприниматель и т.п.)</p>	
<p>Высокая эмоциональная чувствительность, творческое воображение, образное мышление, богатая фантазия. Пластичен, гибок, проницателен. В отношении с людьми опирается на свои ощущения, интуицию (понимание без логического обоснования). Развито восприятие, ручные умения, словесные способности. Предпочитает занятия, связанные с изобразительной, музыкальной, литературно-художественной, актерско-сценической деятельностью (дизайнер, переводчик, художник, музыкант, актер и т.п.)</p>	

Задание 2. Определите, какой из трех работников эффективнее.

Вариант 1. Работник за 20 рабочих дней произвел 150 деталей, 12 из которых бракованные; больничный не брал.

Вариант 2. Работник за 20 рабочих дней произвел 174 детали, 17 из которых бракованные; брал больничный на три рабочих дня.

Вариант 3. Работник за 20 рабочих дней произвел 150 деталей, 14 из которых бракованные; брал больничный на четыре рабочих дня.

Задание 3. Назовите ПВК мастерства и абсолютные ПВК для следующих профессий:

- а) врач-терапевт;
- б) кинолог;
- в) массажист;
- г) медицинская сестра;
- д) налоговый инспектор;
- е) официант.

Задание 4. Опираясь на профессиограмму журналиста, представленную в параграфе 1.6, составьте психограмму журналиста. Какими психологическими качествами и свойствами должен обладать опытный журналист?

Задание 5. Какая профессия в каждой из представленных ниже пар более стрессогенна?

- а) врач-терапевт или пилот истребителя;
- б) официант или психолог;
- в) полицейский или машинист электропоезда.

Ответ обоснуйте, перечислив стрессоры и оценив их воздействие по шкале от 1 до 5 баллов, где 1 — влияние стрессора практически отсутствует; 2 — влияние стрессора слабо выражено; 3 — влияние стрессора среднее; 4 — влияние стрессора высокое; 5 — влияние стрессора очень высокое.

Задание 6. Подумайте, какие профессии могут появиться в случае интенсификации освоения космического пространства человечеством. Какими профессионально важными качествами должны будут обладать их представители и почему?

Заключительный контроль знаний по теме

1 Сопоставьте определения:

- А. Психологический возраст 1. Индивидуально-психологические особенности личности, являющиеся условием успешного выполнения той или иной деятельности
- Б. Способности 2. Характерная для зрелой личности форма саморегуляции, выраженная в осознании себя как причины совершаемых поступков и последствий.
- В. Ответственность 3. Временные характеристики индивидуального развития.

А - __3__ Б- __1__ В- __2__

2. Распределите потребности в соответствии с классификацией потребностей сферы подростка:

- А. Иметь красивую фигуру и быть 1. Физиологические потребности сильным
- Б. Совпадает ли представление о себе 2. Потребность в безопасности с мнением сверстников
- В. Иметь собственную точку зрения 3. Потребность в независимости на любое событие, явление

Г. Быть в числе первых среди сверстников

4. Потребность в привязанности

Д. Не быть одиноким 5. Потребность в успехе

Е. Узнать слабые и сильные стороны 6. Потребность в самореализации своих возможностей и способностей

А - __1__ Б- __2__ В- __3__ Г- __5__ Д- __4__ Е- __6__

3. Сопоставьте описание фаз становления индивида как личности в процессе приобретения им социального опыта:

А. Фаза адаптации 1. Овладение социальным опытом, в рамках которого индивид усваивает нормы данного социального круга.

Б. Фаза индивидуализации 2. Противоречие между Я как индивидуальность и Я как человек определенного социального круга.

В. Фаза интеграции 3. Противоречие между Я как личность и Я как человек определенного социального круга

А - __3__ Б- __2__ В- __1__

4. Назовите компоненты структуры пригодности человека к работе «ГОДЕН» (по Е.А. Климову):

_____ - идейный, моральный облик члена общества. В профессиях, связанных с руководством людьми, обучением и воспитанием их, оказанием медицинской помощи, торговым обслуживанием, правоохранительной и т.д., человек оказывается непригодным, если названная группа качеств не развита у него нужным образом.

_____ - если профессия требует ответствен _____ ной работы в одиночку, без частого

_____ внешнего контроля за исполнителем (объездчики, осмотрщики, контролеры), то такая черта характера, как добросовестность, выступает в роли особенно важного звена профпригодности. Еще: отсутствие интереса к человеку – важное препятствие для успеха работы в качестве менеджера.

_____ - она образуется качествами, важными во многих и разных видах деятельности: состоянием физического и психического здоровья, так называемыми общими способностями, в основе которых лежат активность и саморегуляция человека как субъекта деятельности.

_____ - это стойкие личные качества человека, которые важны для данной работы, профессии или узкого их круга (например, «цепкая» память на эталоны вкусовых качеств для кулинара, товароведа, контролера пищевых продуктов; устойчивость к действию монотонных раздражителей для машиниста локомотива и т.п.).

_____ - эта составляющая профессиональной _____ пригодности обычно с большей или _____ меньшей полнотой бывает представлена в специальных документах – профессионально-квалификационных характеристиках, составляемых в разных ведомствах и ориентировочно задающих, «что должен знать» и «что должен уметь» тот или иной специалист.

5 Работа с литературным источником.

(Леонов Н.И. Одиссея сыщика Гурова. т.6, Самара, 1996. С. 24-25).

"Гуров инструктировал компьютерщика, а Крячко думал о том, какие дороги выбирает человек. Вот почему Лев Иванович Гуров - не генерал и не начальник главка, а лишь полковник и опер? На данный вопрос Крячко мог ответить с уверенностью: Гуров самлюбив, порой самовлюблен, но совершенно лишен тщеславия. Дорожит мнением лишь очень ограниченного круга людей, которые ценят человека не за звание и должность, а за профессионализм. За рюмкой Гуров порой болтает: мол, не способен подняться, так как не сможет наверху угождать и приспосабливаться, но это байки для недоразвитых. Ему бы не пришлось на верхнем этаже льстить и врать, такие, как Гуров, везде нужны, терпели бы грешника с его прямоотой и другими прибабахами. Он не желает подниматься, так как потеряет свободу, перестанет быть незаменимым. Любого генерала, любого министра можно заменить, никто не заметит. А старшего опера - "важняка" Гурова заменить нельзя, как невозможно заменить певца экстра - класса или первую скрипку в оркестре. Можно одного выгнать и взять другого, только все будут знать, что это не замена, а подмена, фальсификация. Таким образом, Крячко прекрасно понимал, что Гуров не хочет идти на повышение не из-за боязни с работой не справиться и уж совсем не от скромности, которой не страдал совершенно, а потому что уникальный специалист, будь то водопроводчик или зубной врач, не подчиняется никому. Он свободен. Такого положения в конторе, когда никто - ни министр, ни президент, не могли ему приказывать и коли желали воспользоваться его услугами, так могли лишь сделать предложение, а то и попросить, - может достичь лишь специалист экстра -класса".

Объекты оценивания У 3

Практическое занятие № 2

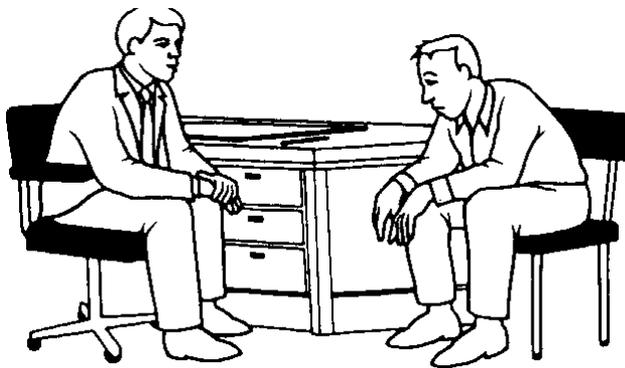
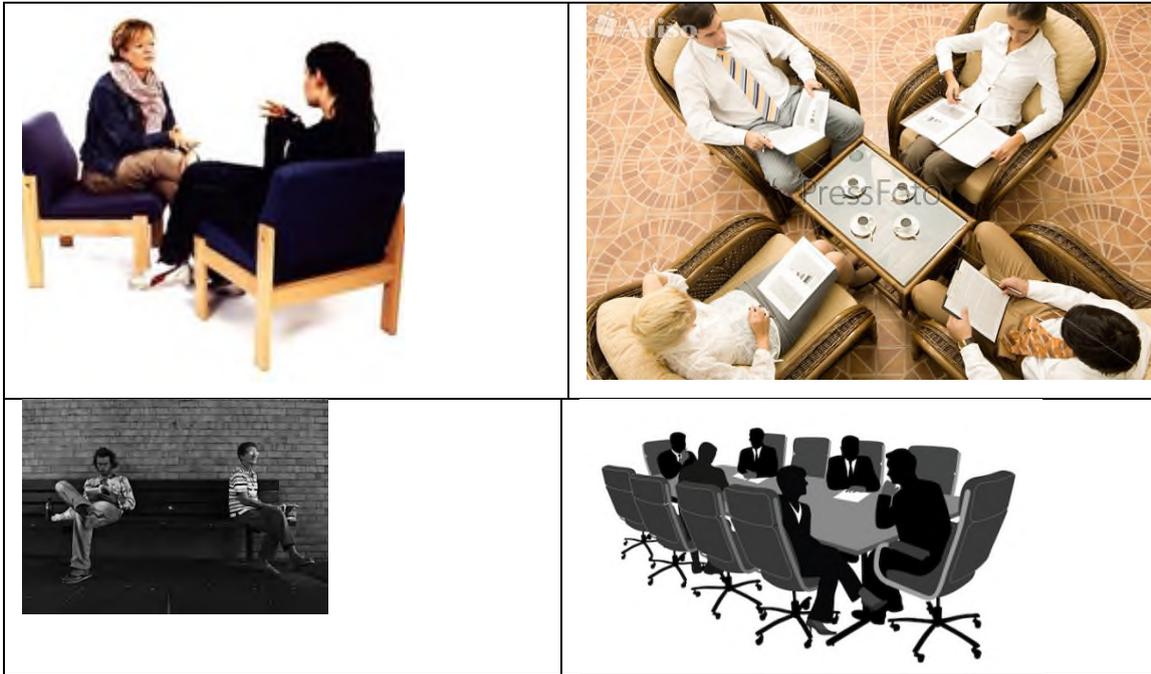
Составление речевых трафаретов извинения, неодобрения, отказа, несогласия, соответствующих нравственным требованиям.

Задание № 1. Проанализируйте изображения (приложение 1). Как можно по мимике лица понять эмоциональное состояние?



Рисунок № 1	
Рисунок № 2	
Рисунок № 3	
Рисунок № 4	
Рисунок № 5	
Рисунок № 6	
Рисунок № 7	
Рисунок № 8	
Рисунок № 9	

Задание № 2. Проанализируйте элементы проксемики в общении: как необходимо учитывать дистанцию между партнерами, ориентацию партнеров друг по отношению к другу, расположение партнеров за столом



Задание № 3. написать эссе на тему: «Случай, когда именно невербальные средства помогли мне достичь цели общения».

4. Определите, какое высказывание является верным: - Речевое воздействие исследует только вербальные сигналы. - Речевое воздействие исследует вербальные и невербальные сигналы. Обоснуйте свою точку зрения.

5. Ответьте невербально на фразы собеседника: Я очень хорошо к вам отношусь; Я вас понимаю. Взглядом, мимикой лица, жестом передайте следующие стремления и состояния: скромность, кротость, удивление, стремление уйти от разговора, наивность, недоверие, возмущение, гнев, благодарность, восхищение, дружеское расположение, подозрительность. 7 Задание для самопроверки. Определите, верным ли является то или иное высказывание. Обоснуйте свою точку зрения. 1. Невербальные сигналы используются в основном для передачи информации о мире. 2. Невербальные сигналы используются в основном для передачи информации об отношениях участников коммуникации. 3. Неконгруэнтность — это противоречие между смыслом слов и сопровождающими их жестами. 4. Неконгруэнтность — это несоответствие смысла выступления оратора реальной действительности. 5. Неконгруэнтность — это неправильное поведение оратора в аудитории. 6. Вербальный сигнал несет больше информации, чем невербальный. 7. В официальном общении используются преимущественно стандартные невербальные сигналы. 8. Умеренная жестикуляция — признак воспитанности. 9. Дети и молодежь жестикулируют больше, чем взрослые. 10. Риторические жесты — это жесты, используемые оратором в процессе выступления перед аудиторией. 11. Риторические жесты — это жесты, акцентирующие отдельные части высказывания. 12. Имидж — это долговременная ролевая маска человека. 13. Имидж — это стремление человека хорошо выглядеть. 14. Имидж — это приятное впечатление о человеке. 15. Имиджмейкер — это человек, который разрабатывает новый имидж для себя. 16. Имиджмейкер — это человек, который разрабатывает новый имидж для других. 17. Имидж необходим каждому человеку. 18. Имидж необходим только людям, ведущим публичный образ жизни. 19. Классический стиль символизирует компетентность. 20. Романтический стиль хорошо воспринимается малообразованной аудиторией. 21. Спортивный стиль воспринимается позитивно в любой аудитории. 22. Экстравагантный стиль позитивно воспринимается творческими людьми. 23. Высокая прическа повышает статус. 24. Короткая стрижка мужчины символизирует невысокий интеллект. 25. Блондинок воспринимают как более умных. 26. Мягкий силуэт одежды повышает доверие к оратору. 27. Собеседнику надо преимущественно смотреть в глаза. 28. Собеседнику надо преимущественно смотреть в лицо. 29. Улыбчивого человека воспринимают как несерьезного. 30. Улыбчивого человека воспринимают как носителя положительных качеств

Тема 1.3 Деловой этикет и его принципы.

Фронтальный опрос для закрепления знаний

1. Что такое активность и деятельность? Перечислите их основные характеристики.
2. Каковы побудительные компоненты деятельности?
3. Опишите структуру деятельности?
4. Основные закономерности формирования навыков?
5. Дайте психологическую характеристику видов деятельности?
6. Каковы психологические особенности профессиональной деятельности?
7. По каким основаниям проводятся классификации профессий?
8. В чем заключается гуманистический подход в построении профессиограммы?

2 Проанализируйте процесс формирования кинестезического навыка. В работе используются одинаковые карандаши или палочки (30-40 штук), которые выкладываются перед испытуемым. Его задача – с одного раза без зрительного контроля взять 10 карандашей. Задание выполняется до тех пор, пока не вырабатывается навык. Количество палочек захваченных в руку при каждой попытке, абсолютная ошибка (количество лишних или недостающих палочек) и скорость движений фиксируется в протоколе:

№ п/п	Количество палочек	Абсолютная ошибка	Время в сек.	Примечание

На основании полученных данных (количеству палочек, абсолютным ошибкам, временным параметрам) постройте кривые выработки навыка.

3.Ниже представлен ряд суждений о профессиях. Выберите их них наиболее соответствующие Вашим взглядам (не больше двух), и обведите их номера кружками.

Для меня самая предпочтительная профессия, которая позволяет:

- 1) в наибольшей степени реализовать свои физические возможности, проявить силу, ловкость, волевые качества;
- 2) достичь высокого общественного положения, известности, славы, получить признание окружающих;
- 3) работать в хороших условиях – в таких, чтобы работа не была утомительной, не вызывала отрицательных эмоций;
- 4) получать высокий заработок, обеспечивающий хорошие материальные условия;
- 5) проявлять творческую инициативу, полностью раскрыть свои интеллектуальные способности;
- 6) сохранить достаточно энергии и времени для разнообразного досуга, увлечений, общения с друзьями и близкими.

Данный список ценностей соответствует классификации по критерию отношения ценности к сфере профессиональной деятельности:

- ценности, которые могут быть реализованы непосредственно в профессиональной деятельности (1 и 5);
- ценности, которые реализуются за счет профессиональной деятельности (2 и 4);
- ценности, которые могут быть реализованы вне профессиональной деятельности (3 и 6).

Объекты оценивания 32

Практические занятия

№3 Преодоление барьеров общения

Цель: Научиться составлять и оформлять распорядительную документацию.

Вопросы для закрепления теоретического материала к практической работе :

1. Как связаны особенности восприятия с возникновением барьеров восприятия?
2. Что такое коммуникативные барьеры?
3. Назовите основные характеристики логического барьера и пути их преодоления.
4. Назовите основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления.
5. Назовите основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.
6. Назовите основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.
7. Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления.

Задания для практической работы:

Задание 1

Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
- Умеете ли вы попрощаться так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

Задание 2

Опишите свой опыт преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации.

Задание 3

Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы

Задание 4

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (*прошу вас, будьте так любезны и т.п.*), затем вежливые формы отказа (*к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.*) Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (*хотелось бы*), ответа по формуле *да, но...*

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

Объекты оценивания У 1,2

Тема 1.4 Деловая беседа и переписка.

Определите темп устной речи по тесту для чтения:

Оборудование: тест для чтения, состоящий из букв и цифр, секундомер.

Процедура исследования

Это исследование преподаватель проводит с одним студентом, которого следует удобно усадить за хорошо освещенный стол.

Студенту предлагается стандартный тест для чтения, напечатанный на небольшом бланке. Тест выглядит следующим образом.

А и 28 Я 478 ТСМ 214 Ъ! ию? = 734819 носон ромор воров иушщцфх 000756 котон рортрр
11+3=12 15:5 = 24 : 7 = 23 М + А = ма ма = ма ! мама = папа каша + ша = ка

Инструкция студенту: "По сигналу "Начали!" как можно быстрее прочитайте вслух все построчно написанное на данном бланке. Старайтесь читать без ошибок. Все ли Вам понятно? Если да, то я засекаю время. Начали!"

Преподаватель должен фиксировать с помощью секундомера время, затраченное испытуемым на чтение всего теста, и возможные ошибки.

Обработка результатов

Результатами этого тестирования являются время чтения всего набора букв, цифр, знаков и количество допущенных испытуемым ошибок.

Анализ результатов

Результаты тестирования интерпретируются с помощью шкалы оценки темпа устной речевой деятельности.

Время чтения	Темп чтения	Примечание
40 с и меньше	высокий	За допущенные при чтении ошибки ранг темпа чтения уменьшается путем снижения на одну строку вниз
от 41 до 45 с	хороший	
от 46 до 55 с	средний	
от 56 до 60 с	низкий	

В ходе интерпретации результатов важно учитывать, каким видом деятельности предпочитает заниматься студент и его темперамент.

Кроме того, на скорость чтения теста влияет самочувствие и настрой на тестирование. Немаловажную роль играет установка, вызванная инструкцией. У большинства людей высокий темп коррелирует с холерическим или сангвиническим типами темперамента, а средний или низкий – с флегматическим и меланхолическим. Темп чтения можно ускорить частым чтением вслух и развитием внимания.

Контрольные вопросы

- 1 Какие из приведенных рекомендаций вас заинтересовали и почему?
- 2 Что вы можете взять на вооружение?
- 3 Зафиксируйте в дневнике наблюдений, что из вышеуказанного вы применили в своей деятельности.
- 4 Проведите анализ эффективности использования

Практическое занятие № 4

Составление речевых трафаретов, помогающих вести деловые беседы, переговоры.

Цель:

- изучение индивидуальных особенностей речевой деятельности;
- изучение приемов повышения эффективности активных и пассивных видов речи;
- исследование способности к речевому общению;
- тренинг навыков речевого общения и темпа устной речи.

Тестовый контроль знаний по теме

1. Речевой акт представляет собой:

- устное порождение речевого высказывания

- производство и прием речевого сообщения
 - письменное порождение речевого высказывания
2. Определите вид речи, смысл которой понятен благодаря конкретной ситуации:
- монологическая речь
 - ситуативная речь
 - письменная речь
3. Чем характеризуется речь человека?
- определенной логикой построения фраз
 - все ответы верны
 - наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
4. Определите вид речи, которая обращена к самому себе:
- письменная речь
 - внутренняя речь
 - монологическая речь
5. Определите вид речи, представляющей развернутое высказывание, предполагающей длительный и сложный путь по переводу смысла в значение:
- ситуативная речь
 - письменная речь
 - монологическая речь
6. Воспроизводством речевого сообщения является:
- механическое воспроизводство текста
 - правка текста
 - конспектирование текста
7. Определите вид речи, которая заранее планируема и программируема:
- ситуативная речь
 - монологическая речь
 - письменная речь
8. Для того чтобы возникла речь, необходимы:
- потребность сказать
 - умение красиво говорить
 - большой запас лексики
9. Определите вид речи, которая бессвязна и отрывочна:
- письменная речь
 - монологическая речь
 - спонтанная речь
10. Какой из предложенных методов является неэффективным в словесном ведении собеседника?
- правило трех да

- использование наречия «затем» и союза «но»
- использование порядковых числительных: «во-первых, во-вторых....»
- 11. Для внутренней речи характерны некоторые особенности:
 - все ответы верны
 - она существует как кинестезический, слуховой или зрительный образ слова
 - ей присущи фрагментарность, отрывочность, ситуативность
- 12. В коммуникативной функции речи выделяют:
 - выразительную сторону
 - все ответы верны
 - информационную сторону
- 13. В выражении отношения к предмету (явлению) заключается:
 - побудительная функция речи
 - экспрессивная функция речи
 - манипулятивная функция речи
- 14. К основным этапам развития детской речи относят:
 - этап усвоения грамматики
 - период гуления
 - доречевой этап
- 15. Определите вид речи, высказывания которой обусловлены высказываниями собеседника:
 - письменная речь
 - диалогическая речь
 - монологическая речь
- 16. В психической жизни человека речь выполняет ряд функций:
 - все ответы верны
 - коммуникативную функцию
 - функцию обобщения и абстрагирования
- 17. Речевое сознание имеет основную структуру:
 - объект-предикат-субъект
 - предикат-субъект - объект
 - субъект-предикат-объект
- 18. Двумя основными разновидностями речи являются:
 - диалектная и просторечная
 - разговорная и книжная
 - умная и глупая
- 19. Речь – это:
 - процесс общения
 - лексический запас языка

20. Определите вид речи с наиболее полно выраженными грамматическими связями:

- ситуативная речь
- монологическая речь
- письменная речь

Инструкция и ход практической работы

1. Ответив на вопросы **теста**, оцените свои способности к речевому общению, обратите внимание на содержание вопросов и проанализируйте свое поведение в аналогичных ситуациях. Возможные варианты ответов: «да», «нет», «иногда».

1. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
2. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время)?
3. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть одолженную несколько месяцев назад сумму денег?
4. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
5. Вас приводит в ужас любая очередь, где бы она ни была (в магазине, в библиотеке, кассе театра). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения?
6. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
7. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменном виде, нежели в устном?
8. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
9. Вызывает ли у вас смятение или неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо собрании?

Оцените результаты: «да» — 2 балла, «иногда» — 1 балл, «нет» — 0 баллов.

Если вы набрали **16 баллов**, вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда. На вас трудно положиться в деле, где нужно общение в речевой форме. Старайтесь стать общительнее, раскованнее.

От **11 до 15 баллов** — вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому, наверное, у вас мало друзей.

От 7 до 10 баллов — нормальная коммуникабельность.

3—7 баллов — общительность бьет из вас ключом. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях и всюду чувствуете себя в своей тарелке.

Менее 3 баллов — ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Людям — и на работе, и дома, и вообще всюду — трудно с вами. Воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность.

2. Аудирование занимает самое важное место среди всех видов Речевой деятельности: большую часть своего речевого времени (около 45%) мы слушаем других. Попробуйте проверить свои особенности аудирования. На следующие 10 вопросов отвечайте двумя вариантами: «да» (чаще всего «да») и «нет» («чаще всего «нет»).

- 1) Легко ли я отвлекаюсь, когда слушаю?
- 2) Слушаю ли я, если мне не интересно?
- 3) Слушаю ли я, если мне надоело?
- 4) Не слушаю ли я просто из вежливости?
- 5) Может быть, я не слушаю, а обдумываю свой ответ?
- 6) Замечаю ли я ошибки в речи партнера?

- 7) Не спешу ли я принять решение до того, как пойму проблему?
- 8) Прекращаю ли я слушать, когда появляются трудности?
- 9) Занимаю ли я негативную позицию по отношению к говорящему?
- 10) Не возникает ли у меня непреодолимого желания прервать собеседника и вставить свое слово за него или в пику ему?

Ключ. Вы получаете по одному баллу за ответы «да» на вопросы 2, 3 и ответы «нет» на все остальные.

От 8 до 10 баллов — вы хороший слушатель, внимательно относящийся к своему собеседнику, умеющий сдерживать свои эмоции и быть настойчивым.

От 5 до 8 баллов — средние показатели.

Ниже 5 баллов — неудовлетворительное слушание.

3. Изучите «этикет» хорошего слушателя.

Хороший слушатель тот, кто всегда доброжелателен и внимателен к своему собеседнику, к его речи, и прежде всего к содержанию речи, а не ее внешним особенностям. Он умеет понимать подтекст и чужую точку зрения, активно поддерживает говорящего выражением своего лица, мимикой, речью. Хороший слушатель не перебивает собеседника и не торопится навесить на него ярлык.

Попробуйте вспомнить, охотно ли разговаривают с вами, а также, кто больше говорит во время разговора — вы, ваш собеседник или оба поровну.

4. Изучите правила публичной речи.

- Старайтесь поддерживать зрительный контакт с аудиторией.
- Вводите в речь элементы, привлекающие внимание (интересные и доступные примеры, шутки, небольшие отступления).
- Держите логику мысли.
- Важно произвести хорошее впечатление на слушателей в первые минуты выступления.
- Не демонстрируйте свои слабости (не извиняйтесь заранее за свою некомпетентность).
- Старайтесь подключать паралингвистические признаки: позу (не стойте, как истукан, и не качайтесь, как маятник), жестикуляцию (она должна быть умеренной и только выше пояса), взгляд (не упирайтесь им в потолок или конспект).
- Соблюдайте корректность и культуру внешнего облика (не приводите себя в порядок перед аудиторией).
- Будьте естественны и непринужденны, но не бесцеремонны.
- Четко держите хронометраж, используйте каждую минуту отпущенного времени.
- Речь должна быть достаточно громкой, четкой и выразительной.

5. Изучите технические приемы, способствующие ускорению чтения:

- читать не каждое слово, а сразу все предложение и вообще стараться схватить взглядом как можно больше текстового материала;
 - не проговаривать читаемые слова, на это уходит время;
 - не возвращаться взглядом к прочитанному — дополнительный расход времени;
 - взгляд должен быть направлен на страницу с небольшими отклонениями влево и вправо, а не переходить от строчки к строчке.
- выбранных вами психологических упражнений.

Объекты оценивания У 1,2

Практическое занятие № 5
Составление и оформление письма – рекламации

Цель:

закрепление теоретических знаний по теме;
 изучение средств делового общения;
 тестирование владения невербальными компонентами делового общения;
 определение уровня собственной общительности.

Фронтальный опрос для определения знаний

1 Публичное выступление-

2 В основе классической схемы ораторского искусства лежит 5 этапов: Какие

3 Сегодня в ораторской деятельности выделяют 3 основных этапа: Какие. Представьте в виде таблицы:

Докоммуникативный	Коммуникативный	Посткоммуникативный

4 Проксемика - наука о...

5. Перечислите структуру беседы

6. Перечислите принципы ведения деловой беседы.

7. Каковы основные функции деловой беседы?

8. Что значит «отработать ход» беседы?

9. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?

10. Что влияет на успех деловой беседы?

Вопрос 1. В каких формах реализуется деловое общение?

1. Деловая беседа
2. Деловые переговоры
3. Деловая переписка.
4. Деловые совещания
5. Публичные выступления.

Вопрос 2. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:

1. Личностный.
2. Эмоциональный.
3. Аргументированный.
4. Познавательный.
5. Аудиторный.

Вопрос 3. Что такое аргументация:

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Вопрос 4. Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепки.
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

Вопрос 5. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

1. Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.
2. Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
3. Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.
4. Использовать способ привлечения внимания собеседника.
5. Использовать противоположные жесты и позу.

Вопрос 6. Основные принципы грамотного телефонного общения:

1. Положительные эмоции.
2. Хорошее настроение собеседника.
3. Жаргон.
4. Четкость и правильность произношения слов.
5. Нецензурное общение.

Вопрос 7. Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:

1. Цель не конкретизируется.
2. Неправильно выбрано время для разговора.
3. Излишняя эмоциональная насыщенность.
4. Длительные телефонные переговоры.
5. Использование жестов.

Вопрос 8. Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:

1. Товарищ.
2. Уважаемый.
3. Гражданин.

Вопрос 9. Какими могут быть методы учителя направленные на организацию порядка и дисциплины в классе?

1. Убеждение.
2. Требование.
3. Воззрение.
4. Запрос.
5. Внушение.

Вопрос 10. Основные этапы деловой беседы?

1. Начало беседы и информирование партнеров
2. Аргументирование выдвигаемых положений
3. Принятие решения
4. Аргументирование принятых решений.
5. Завершение беседы.

Вопрос 11. Какие важные функции выполняет деловая беседа?

1. Взаимное общение работников из одной деловой сферы
2. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
3. Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий
4. Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
5. Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Вопрос 12. От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров?

1. Отношение ведущих переговоров с их группами
2. Язык, на котором говорят участники переговоров.
3. Того, как сидят участники переговоров
4. Присутствие зрителей
5. Ход переговоров.

Вопрос 13. Чем отличается официально-деловой стиль речи?

1. Точностью
2. Обезличенностью
3. Стандартностью
4. Отвлеченностью.
5. Тенденциями к стереотипам.

Вопрос 14. Чем отличается научный стиль речи?

1. Отвлеченностью
2. Обобщенностью
3. Подчеркнутой логичности и связными выражениями
4. Точностью.
5. Стандартностью.

Вопрос 15. Чем отличается публицистический стиль речи?

1. Экспрессивностью
2. Эмоциональностью
3. Наличием гибкого стандарта
4. Точностью.
5. Отвлеченностью.

Вопрос 16. На стадии начала беседы ставятся следующие задачи?

1. Установить контакт с собеседником.
2. Создать благоприятную атмосферу для беседы.
3. Подготовить тему для обсуждения.
4. Определить степень важности беседы.
5. Привлечь внимание к теме разговора.
6. Пробудить интерес.

Вопрос 17. Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?

1. В данном случае вы совершенно не правы!
2. В данном случае вы возможно не правы!
3. Может быть, в данном высказывании вы и не правы?

Вопрос 18. Какому национальному стилю ведения деловых переговоров принадлежит хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытость?

1. Китайский стиль.
2. Французский стиль.
3. Английский стиль.

Вопрос 19. Для чего необходимо произнести вслух перед выступлением «Я знаю то, чего не знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!»?

1. Для установления контакта с аудиторией.
2. Для снятия барьера страха.
3. Для устранения всех сомнений.

Практическое занятие № 6

Деловая игра «Пресс-конференция»..

Введение. Изучение аналитических жанров журналистики, к которым относится пресс-конференция, представляет сложность для педагога медианаправления: аналитические жанры сложнее, чем информационные, при этом менее зрелищные, чем художественные.

Вводная часть: Основные термины.

Пресс-конференция — разновидность интервью с большим числом интервьюеров, задающих вопросы одному или нескольким хорошо осведомленным в какой-то области лицам.

Жанроформирующие элементы: *Предмет отображения* — общественно-значимое событие, представляющее всеобщий интерес.

Авторская задача для журналистов, участвующих в пресс-конференции в качестве интервьюеров, — получение официальной или эксклюзивной информации от компетентных лиц; для журналистов, организующих пресс-конференцию как телевизионную передачу, возможность разностороннего, глубокого освещения актуальных общественных проблем.

Метод — интервью во всех его компонентах и наличие определенных традиций и правил, которые каждый участник должен знать и соблюдать, репортажная съемка.

Длительность 1 час:

2 минуты орг. момент 8

минут вводная часть

50 минут собственно игра (5 спикеров по 10 минут на каждого).

Роли:

Спикеры

Модераторы (бывшие Спикеры) Журналисты

(представители СМИ) **Расходные материалы:**

Кюветы для Спикеров (5 штук), ручки, пресс-релизы

Ход игры:

Аудитории предлагается выбрать, кто будет спикерами (5 человек). Спикеры вытягивают роль по жребию. В ожидании своей очереди спикер выполняет функцию журналиста, а после выступления становится модератором. Первый раз в роли модератора выступает ведущий, который показывает, как должна проходить пресс-конференция.

Спикеру выдается кювета и ручка, на которой предлагается написать ФИО (свое или вымышленное) и должность (характеристику – по роли).

Журналистам предлагается определиться с именем (своим или вымышленным) и СМИ, которое он будет представлять.

Перед выступлением Спикера журналистам выдается Пресс-релиз, на который они ориентируются и на основе которого они будут задавать вопросы.

Вводная

Правила проведения

Для Спикера:

1. Отвечать на вопросы четко, ясно, не грубить в ответ журналистам
2. При необходимости и в случае уточняющих вопросов давать более распространенную информацию.

Для журналистов:

1. Прочитать пресс-релиз внимательно!
2. Поднимать руку, если есть вопрос.
3. Только после того, как Модератор дает слово, вставать, представляться (имя, фамилия, СМИ – например, Иван Степанов, газета «Великое будущее») и задавать

вопрос.

4. Вопрос должен быть четко сформулированный, желательно, один.

5. Во время ответа Спикера журналист остается стоять. При необходимости задает уточняющие вопросы, не перебивая Спикера. Затем благодарит и садится на место.

Для Модератора:

1. Модератор начинает пресс-конференцию, представляет Спикера и озвучивает тему выступления.

2. Дает слово журналистам, поднимающим руки. Следит, чтобы возможность задать вопрос была у всех желающих.

3. при отсутствии вопросов журналистов сам задает вопросы Спикеру.

4. Соблюдает правила этикета, остается вежлив и спокоен в любом случае.

5. После окончания пресс-конференции благодарит за внимание и работу и журналистов, и спикера.

Роли Спикеров на пресс-конференции

1. Мэр города Нижний Подкопайск

2. Директор школы будущего

3. Известный блогер

4. Вундеркинд, совершивший открытие в области физики

5. Иностранец – путешественник из Африки

Пресс-релиз «Мэр города»

На ежегодной пресс-конференции с журналистами всех СМИ наш мэр расскажет о том, как в городе ведется работа учреждений для детей.

Впервые! Мэр Подкопайска готов ответить на **любые** вопросы, связанные с жизнью нашего города. А ведь в нашем городе все не очень благополучно... Очень хочется посмотреть, как мэр будет отвечать на каверзные вопросы журналистов.

Пресс-релиз «Директор школы»

Сенсация! Экспериментальная модель машины времени, созданная учеными, позволила нам на ровно на 20 минут доставить в наше время директора школы из 2050 года.

У представителей СМИ есть уникальная возможность узнать, что же будет в наших школах через 30 лет!

Пресс-релиз «Блогер»

Впервые в нашем городе звезда Ютуб и инстаграм, блогер-миллионник, побивший все рекорды по лайкам и просмотрам.

Что он любит, чем увлекается, какой он человек – мы знаем из его многочисленных постов в соцсетях. А вот настоящий ли он – узнаем на нашей пресс-конференции.

Готовьте свои супер-вопросы!

Пресс-релиз «Вундеркинд»

Этого мальчика знают немногие. У него мало друзей, нет аккаунтов в соцсетях и почти ничего неизвестно о нем. Но все же – это гениальное дитя. Ведь открытие в области физики уже сегодня претендует на Нобелевскую премию.

Нам очень повезло, что вундеркинд согласился на пресс-конференцию.

Пресс-релиз «Путешественник»

В его стране – всегда жара и лето. Поэтому он решил посетить те края, где бывает холодно и лежит снег.

Он выучил русский язык, решил не пользоваться самолетом и поездом и прибыл в нашу далекую Сибирь в самый разгар зимы.

Тема 1.5 Имидж делового человека в сфере обслуживания

Фронтальный опрос для закрепления знаний

Дайте характеристику основным составляющим общения.

Перечислите и охарактеризуйте основные функции общения.

Дайте характеристику основных типов общения.

Охарактеризуйте специфические особенности межличностной коммуникации.

Перечислите основные виды механизмов межличностной перцепции.

Перечислите и охарактеризуйте основные типы коммуникационного воздействия.

Дайте характеристику основных функций невербальных средств общения.

Дополните утверждения:

А) это психологическое препятствие на пути достоверной передачи информации между партнерами по общению

Б)...– это восприятие внешних признаков человека, соотнесение их с его личностными характеристиками, интерпретация и прогнозирование на этой основе поступков человека.

В)к наиболее существенным свойствам человека при наблюдении относятся:

Г) . – это способ познания другого человека, при котором предположения о его внутреннем состоянии строятся на основе попытки поставить себя на место партнера по общению

Д) определяют как эмоциональное вчувствование или сопереживание другому

Е)– форма познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства

Ж) – механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению

З) . – механизм объяснения (интерпретации) поступков и чувств другого человека

Объекты оценивания 3 3

Практическое занятие № 7

Деловая игра: «Имидж делового человека».

Тестовый контроль для закрепления знаний

1. Система международных кодов при выборе одежды, аксессуаров и украшений для тех или иных случаев – это:

- а) имидж;
- б) мода;
- в) стиль;
- г) дресс-код.

2. По каким критериям рассчитывается коэффициент консервативности экипировки (ККЭ)?

3. Что такое Casual?

4. Какую одежду следует выбрать мужчине, если в приглашении значится Dc: Wt?

- а) фрак;
- б) черный костюм с черным галстуком;
- в) смокинг;
- г) черный костюм без галстука.

5. Если в приглашении значится Dc: Wt, женщина выбирает:

- а) платье «в пол»;
- б) коктейльное платье;
- в) комплект «нарядная блуза+юбка»;
- г) одежду на свой вкус.

6. В чем особенности «businesscasual» и «smartcasual»? (несколько ответов)

- а) пиджак и жакет не обязательны;
- б) свитер с v-образными воротом;
- в) футболки с надписями;
- г) темные джинсы.

7. Определите дресс-код (по материалам сайтов: <http://boardreader.com/i/Business.html>; <http://www.fashnblog.ru/stili-odezhdy>; <http://www.worldofstock.com/closeups/PMO2647.php>; <http://www.pixmac.ru/picture>)



8. Определите тип костюма, фасон (по материалам сайта http://elite-sp.ru/collections/index.html?cat_id=3):



Подберите цвет вещей, если: а) костюм темно-серого цвета; б) костюм темно-синего цвета:

сорочка	
галстук	
носки	
обувь	
аксессуары	

1. Ответив на вопросы теста, оцените свои способности к речевому общению, обратите внимание на содержание вопросов и проанализируйте свое поведение в аналогичных ситуациях. Возможные варианты ответов: «да», «нет», «иногда».

1. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
2. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время)?
3. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть одолженную несколько месяцев назад сумму денег?
4. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
5. Вас приводит в ужас любая очередь, где бы она ни была (в магазине, в библиотеке, кассе театра). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения?
6. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
7. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменном виде, нежели в устном?
8. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

9. Вызывает ли у вас смятение или неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо собрании?

Оцените результаты: «да» — 2 балла, «иногда» — 1 балл, «нет» — 0 баллов.

Если вы набрали 16 баллов, вы явно некоммуникабельны, и это ваша беда. На вас трудно положиться в деле, где нужно общение в речевой форме. Старайтесь стать общительнее, раскованнее.

От 11 до 15 баллов — вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому, наверное, у вас мало друзей.

От 7 до 10 баллов — нормальная коммуникабельность.

3—7 баллов — общительность бьет из вас ключом. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях и всюду чувствуете себя в своей тарелке.

Менее 3 баллов — ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Людям — и на работе, и дома, и вообще всюду — трудно с вами. Воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность.

2. Аудирование занимает самое важное место среди всех видов Речевой деятельности: большую часть своего речевого времени (около 45%) мы слушаем других. Попробуйте проверить свои особенности аудирования. На следующие 10 вопросов отвечайте двумя вариантами: «да» (чаще всего «да») и «нет» («чаще всего «нет»).

- 1) Легко ли я отвлекаюсь, когда слушаю?
- 2) Слушаю ли я, если мне не интересно?
- 3) Слушаю ли я, если мне надоело?
- 4) Не слушаю ли я просто из вежливости?
- 5) Может быть, я не слушаю, а обдумываю свой ответ?
- 6) Замечаю ли я ошибки в речи партнера?
- 7) Не спешу ли я принять решение до того, как пойму проблему?
- 8) Прекращаю ли я слушать, когда появляются трудности?
- 9) Занимаю ли я негативную позицию по отношению к говорящему?
- 10) Не возникает ли у меня непреодолимого желания прервать собеседника и вставить свое слово за него или в пику ему?

Ключ. Вы получаете по одному баллу за ответы «да» на вопросы 2, 3 и ответы «нет» на все остальные.

От 8 до 10 баллов — вы хороший слушатель, внимательно относящийся к своему собеседнику, умеющий сдерживать свои эмоции и быть настойчивым.

От 5 до 8 баллов — средние показатели.

Ниже 5 баллов — неудовлетворительное слушание.

Объекты оценивания У4

Практическое занятие № 8

Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения

Цель:

закрепление теоретических знаний по теме;
 изучение средств делового общения;
 тестирование владения невербальными компонентами делового общения;
 определение уровня собственной общительности.

Фронтальный опрос для определения знаний

1 Публичное выступление-

2 В основе классической схемы ораторского искусства лежит 5 этапов: Какие

3 Сегодня в ораторской деятельности выделяют 3 основных этапа: Какие .Представьте в виде таблицы:

Докоммуникативный	Коммуникативный	Посткоммуникативный

4 Проксемика - наука о...

5. Перечислите структуру беседы

6. Перечислите принципы ведения деловой беседы.

7.Каковы основные функции деловой беседы?

8. Что значит «отработать ход» беседы?

9. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?

10. Что влияет на успех деловой беседы?

Вопрос 1. В каких формах реализуется деловое общение?

1. Деловая беседа
2. Деловые переговоры
3. Деловая переписка.
4. Деловые совещания
5. Публичные выступления.

Вопрос 2. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:

1. Личностный.
2. Эмоциональный.
3. Аргументированный.
4. Познавательный.
5. Аудиторный.

Вопрос 3. Что такое аргументация:

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Вопрос 4. Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепки.
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

Вопрос 5. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

1. Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.
2. Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
3. Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.
4. Использовать способ привлечения внимания собеседника.
5. Использовать противоположные жесты и позу.

Вопрос 6. Основные принципы грамотного телефонного общения:

1. Положительные эмоции.
2. Хорошее настроение собеседника.
3. Жаргон.
4. Четкость и правильность произношения слов.
5. Нецензурное общение.

Вопрос 7. Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:

1. Цель не конкретизируется.
2. Неправильно выбрано время для разговора.
3. Излишняя эмоциональная насыщенность.
4. Длительные телефонные переговоры.
5. Использование жестов.

Вопрос 8. Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:

1. Товарищ.
2. Уважаемый.
3. Гражданин.

Вопрос 9. Какими могут быть методы учителя направленные на организацию порядка и дисциплины в классе?

1. Убеждение.
2. Требование.
3. Воззрение.
4. Запрос.
5. Внушение.

Вопрос 10. Основные этапы деловой беседы?

1. Начало беседы и информирование партнеров
2. Аргументирование выдвигаемых положений
3. Принятие решения
4. Аргументирование принятых решений.
5. Завершение беседы.

Вопрос 11. Какие важные функции выполняет деловая беседа?

1. Взаимное общение работников из одной деловой сферы
2. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
3. Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий
4. Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
5. Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Вопрос 12. От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров?

1. Отношение ведущих переговоров с их группами
2. Язык, на котором говорят участники переговоров.
3. Того, как сидят участники переговоров
4. Присутствие зрителей
5. Ход переговоров.

Вопрос 13. Чем отличается официально-деловой стиль речи?

1. Точностью
2. Обезличенностью
3. Стандартностью
4. Отвлеченностью.
5. Тенденциями к стереотипам.

Вопрос 14. Чем отличается научный стиль речи?

1. Отвлеченностью
2. Обобщенностью
3. Подчеркнутой логичности и связными выражениями
4. Точностью.
5. Стандартностью.

Вопрос 15. Чем отличается публицистический стиль речи?

1. Экспрессивностью
2. Эмоциональностью
3. Наличием гибкого стандарта
4. Точностью.
5. Отвлеченностью.

Вопрос 16. На стадии начала беседы ставятся следующие задачи?

1. Установить контакт с собеседником.
2. Создать благоприятную атмосферу для беседы.
3. Подготовить тему для обсуждения.
4. Определить степень важности беседы.
5. Привлечь внимание к теме разговора.
6. Пробудить интерес.

Вопрос 17. Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?

1. В данном случае вы совершенно не правы!
2. В данном случае вы возможно не правы!
3. Может быть, в данном высказывании вы и не правы?

Вопрос 18. Какому национальному стилю ведения деловых переговоров принадлежит хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытость?

1. Китайский стиль.
2. Французский стиль.
3. Английский стиль.

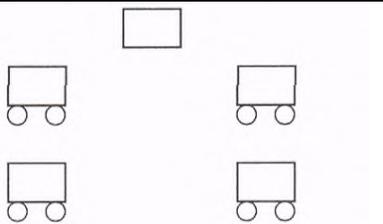
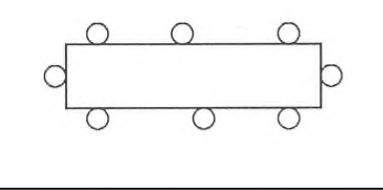
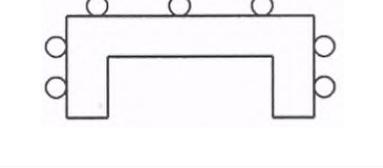
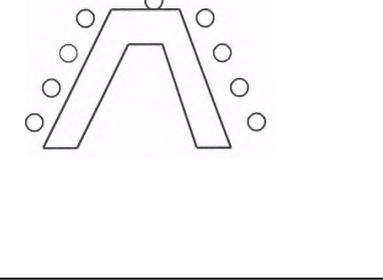
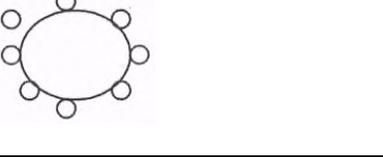
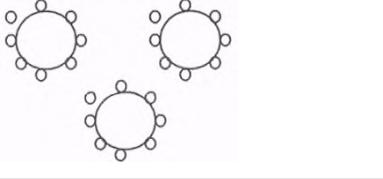
Вопрос 19. Для чего необходимо произнести вслух перед выступлением «Я знаю то, чего не знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!»?

1. Для установления контакта с аудиторией.
2. Для снятия барьера страха.
3. Для устранения всех сомнений.

Инструкция и ход практической работы

Задание 1 Важное значение имеет и размещение слушателей в аудитории. Заполните таблицу .

Способ	Схематическое изображение	Комментарии

Задание 2. Выполните упражнение «Дискуссия»

Вариант А. Дискуссия «Платное образование: за и против»

Вариант В. Дискуссия «Зависит ли результат деятельности лечебного учреждения от того кто им руководит: мужчина или женщина?»

Задание 3

Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации. Задание 2 Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения? Задание 3 Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться: 1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час; 2) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению; 3) к милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку. Задание 4 Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту? Задание 5 Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку. Задание 6 Познакомьте своего руководителя: 1) с прибывшим иностранным партнером; 2) с клиентом вашей фирмы. Задание 7 Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа: 1) принять предложение; 2) выслать новые каталоги; 3) принять посетителя.

Задание 4. Выполните упражнения.

Упражнения на развитие дикции

Упражнение 1. Дыхательное упражнение

Исходное положение: стоя, руки опущены вдоль тела, ноги на уровне плеч. Расслабьтесь. Вдохните медленно через нос, как будто к чему-то прислушиваясь. По окончании вдоха грудь должна быть высоко приподнята, а живот и диафрагма напряжены и втянуты. Задержите дыхание, а затем медленно выдыхайте по обратной схеме: грудь – диафрагма – живот.

Для выполнения упражнения надо сосредоточиться и мысленно контролировать последовательность дыхания, пока процесс не станет автоматическим и будет снимать сонливость и усиливать бодрость.

Упражнение 2. Для губ

Мышцы губ и языка обычно плохо развиты. Многие люди говорят, не шевеля губами, почти не двигая нижней челюстью, чуть приоткрыв рот.

Возьмите в руки зеркальце, посмотрите в него и сформируйте губами хоботок, будто вы хотите кого-то поцеловать на дальнем расстоянии, а теперь ослепительно улыбнитесь, сильно растягивая губы и обнажая зубы, изображая из себя кинозвезду.

Выполните это упражнение 10 раз, попеременно формируя хоботок и улыбку.

Упражнение 3. Для губ

Глядя в зеркало, зафиксируйте хоботок, а затем поднимите его вверх, опустите вниз. Подбородок и нижняя челюсть должны быть неподвижны. Добиться этого совсем не просто. Тут нужна выдержка и терпение. Прodelайте упражнение 10 раз. Не торопитесь, медленно поднимите хоботок вверх, медленно вниз. Это нелегко, но, когда вы освоите эти упражнения – улучшится ваша дикция.

Упражнение 4. Для языка

Кончиком языка упритесь в щеку и растяните ее, а затем другую, словно вы во рту катаете конфету. Прodelайте это упражнение 10 раз. Чувствуете, как сильно устал язык, потому что сопротивляются щеки.

Упражнение 5. Для языка

Упритесь кончиком языка изнутри в верхнюю губу, а теперь в нижнюю, снова в верхнюю, в нижнюю. И так 10 раз. Сделайте несколько жевательных движений для снятия напряжения.

Упражнение 6

Вдохните, и на выдохе нужно произнести резко, как выстрел, стараясь, чтобы гласная звучала коротко, а согласная длинно, следующие звуки:

ПУ ПО ПА ПЭ ПИ ПЫ

БУ БО БА БЭ БИ БЫ

КУ КО КА КЭ КИ КЫ

ГУ ГО ГА ГЭ ГИ ГЫ

Каждый звук произносится на новом вдохе и выдохе. Упражнение нужно повторить 5 раз.

Вы должны ощущать, что все звуки звучат четко и голосовые связки не устают, то есть нет ощущения, что в горле «першит».

Упражнение 7

Это дикционное упражнение выполняется точно таким же образом, но на одном выдохе вы должны «выстрелить» два слога:

ПУ–БУ ПО–БО ПА–БА

ПЭ–БЭ ПИ–БИ ПЫ–БЫ

КУ–ГУ КО–ГО КА–ГА

КЭ–ГЭ КИ–ГИ КЫ–ГЫ

СУ–СО–СА–СЭ–СЫ–СИ

Упражнение 8

Вдохните, и на выдохе нужно произнести резко, как выстрел, стараясь, чтобы гласная звучала коротко, а согласная длинно, следующие звуки:

РЛУ РЛО РЛА РЛЭ РЛИ РЛЫ

ЛРУ ЛРО ЛРА ЛРЭ ЛРИ ЛРЫ

РЛУ–ЛРУ РЛО–ЛРО РЛА–ЛРА РЛЭ–ЛРЭ

РЛИ–ЛРИ РЛЭ–ЛРЫ

КПТУ КПТО КПТА КПТЭ КПТИ КПТЫ

ПКТУ–ТПКУ ПКТО–ТПКО

ПКТА–ТПКА

ПКТЭ–ТПКЭ ПКТИ–ТПКИ ПКТЫ–ТПКЫ

ДБГУ–БГДУ ДБГО–БГДО

ДБГА–БГДА

ДБГЭ–БГДЭ ДБГИ–БГДИ ДБГЫ–БГДЫ

Упражнение 9

Тщательно артикулируя каждую букву, надо медленно по складам прочитать:

О-т т-о-п-о-т-а к-о-п-ы-т п-ы-л-ь п-о п-о-л-ю л-е-т-и-т.

Прочитайте медленно несколько раз, пока не почувствуете, что можете медленно прочитать скороговорку без запинки. Затем прочитайте скороговорку с такой скоростью, с какой вы обычно говорите. Убедитесь, что вы можете произнести текст уверенно. Увеличьте скорость. А теперь еще больше. А теперь произнесите скороговорку на пределе своих возможностей. Получается?

По этой же методике поупражняйтесь с другими скороговорками, например:

Курьера курьер обгоняет в карьер.

Мамаша Ромаше дала сыворотку из-под простокваши.

Водовоз вез воду из-под водопровода.

Разнервничавшийся конституционалист был обнаружен ассимилировавшимся в Константинополе.

Расчувствовавшаяся Варвара расчувствовала нерасчувствовавшегося Вавилу.

Бык тупогуб, тупогубенький бычок, у быка бела губа была тупа.

Дробью по перепелам, да по тетеревам.

Два дровосека, два дроворуба, два дровокола говорили про Ларьку, про Варьку, про Ларькину жену.

Протокол под протокол протоколом запротоколировали.

5. Контрольные вопросы по теме занятия

1. Какие формы делового общения вы чаще всего используете в своей деятельности? Почему?
2. Какие формы делового общения наиболее эффективны в работе современного руководителя лечебного учреждения? Почему?

Объекты оценивания У 4

Тема 2.1. Психологические основы делового общения

Практическое занятие № 9

Определение типа темперамента, коммуникативных способностей и выбор приёмов саморегуляции поведения.

Цели занятия:

1. обучающие:

в результате работы на занятии

студент должен знать:

- определение и свойства темпераментов;
- классификацию ВНД по Павлову;
- особенности общения с пациентами различных темпераментов;

студент должен уметь:

- использовать полученные знания на практике;
- исследовать тип темперамента с помощью психодиагностической методики;

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

с эталонами ответов

Тема: «Темперамент»

1. Дайте определение психологии.	Психология – это наука о закономерностях развития и функционирования психики как особой формы жизнедеятельности.
2. Как образовался термин психология?	Сам термин психология происходит от двух греческих слов "psyche" - душа, и "logia" - знание, понимание и означает учение о душе.
3. Перечислите этапы развития психологии.	I этап — психология как наука о душе. II этап — психология как наука о сознании. В III этап — психология как наука о поведении. IV этап — психология как наука, изучающая объективные закономерности, проявления и механизмы психики.
4. Что называется психикой?	Психика (от греч. psychekos – душевный) – системное свойство высокоорганизованной материи, заключающееся в активном отражении субъектом объективного мира, в построении субъектом неотчуждаемой от него картины этого мира и саморегуляции на этой основе своего поведения и

	деятельности
5. Назовите основные методы исследования, используемые в психологии.	Основными методами получения фактов в психологии являются наблюдение и эксперимент.
6. Дайте определение личности.	Личность – это системное качество, приобретаемое индивидом в предметной деятельности и общении, характеризующее его со стороны включенности в общественные отношения
7. Дайте определения понятию человек.	Человек — это субъект общественно- исторической деятельности и культуры или, точнее, субъект данных общественных отношений и тем самым общемирового исторического и культурного процесса.
8. Кто такой индивид?	Индивид — единичный представитель человеческого рода, отдельно взятый человек, безотносительно к его реальным антропологическим и социальным особенностям.
9. Что называется индивидуальностью?	Индивидуальность — это неповторимый, самобытный способ бытия конкретной личности в качестве субъекта самостоятельной деятельности, индивидуальная форма общественной жизни человека.
10. Что называется темпераментом?	Темперамент — это индивидуальные свойства психики, определяющие динамику психической деятельности человека, особенности поведения и степень уравновешенности реакций на жизненные воздействия.
11. Назовите основные свойства НС по Павлову.	Павлов выделил три основных свойства нервной системы: силу, уравновешенность и подвижность возбуждательного и тормозного процессов.
12. Перечислите характеристики темпераментов по Павлову.	Сильный, уравновешенный, подвижный тип нервной системы - темперамент сангвиника; сильный, уравновешенный, инертный — темперамент флегматика; сильный, неуравновешенный — темперамент холерика; слабый — темперамент меланхолика.
Личность человека неповторима! Нет одинаковых людей! От рождения человек обладает определенными, присущими только ему психологическими свойствами. Эти свойства одинаково проявляются в различной деятельности независимо от ее содержания и остаются сравнительно постоянными на протяжении всей жизни. В своих взаимосвязях эти индивидуальные свойства образуют типы темперамента. Существуют 4 типа темперамента:	
13. Дайте характеристику сангвинику.	Сангвиник. Человек с повышенной реактивностью, однако, активность и реактивность у него уравновешены; с высоким порогом чувствительности; проявляет быстроту ума, находчивость, быстрый темп речи, быстрое включение в новую работу; легко сходится с новыми людьми, быстро привыкает к новым требованиям к работе.
14. Чем характеризуется холерик?	Холерик. Отличается малой чувствительностью, высокой реактивностью и активностью. Однако реактивность преобладает в данном случае над активностью, поэтому он не обуздан, нетерпелив, не сдержан, вспыльчив. Он более инертен, чем сангвиник, поэтому здесь проявляется большая устойчивость

	стремлений и интересов, большая настойчивость, возможны затруднения в переключении внимания.
15. Охарактеризуйте флегматика.	Флегматик. Обладает высокой активностью, значительно преобладающей над малой реактивностью, малой чувствительностью и эмоциональностью. Его трудно рассмешить, опечалить. Он ненаходчив, с трудом переключает внимание и приспосабливается к новой обстановке, медленно перестраивает навыки и привычки. При этом он энергичен и работоспособен. Отличается терпеливостью, выдержкой и самообладанием. Как правило, он трудно сходится с новыми людьми, слабо откликается на внешние впечатления.
16. Дайте характеристику меланхолику.	Меланхолик. Человек с высокой чувствительностью и малой реактивностью. Незначительный повод может вызвать у него слезы. Он чрезмерно обидчив, болезненно чувствителен. Мимика и движения его невыразительны, голос тихий, движения бедны. Обычно он не уверен в себе. Робок, малейшая трудность заставляет его опускать руки. Он легко утомляется и мало работоспособен. Имеет замедленный темп всех психических процессов и замкнутый характер.

Тест - лестница

Тема: «Темперамент»

Инструктаж: выбрать один правильный ответ

- Конкретный человек, являющийся представителем определенной социальной группы, занимающийся определенной деятельностью, осознающий свое отношение к окружающему и наделенный индивидуально-психологическими особенностями -
 - человек
 - личность
 - индивид
 - индивидуальность
- Представитель биологического вида, отличающийся от животных специфическими особенностями и уровнем психического развития, наделенный сознанием, способный мыслить, говорить -
 - человек
 - личность
 - индивид
 - индивидуальность
- Совокупность характерных особенностей и свойств, отличающих одного индивида от другого; своеобразие психики и личности индивида, неповторимость, уникальность...-
 - индивидуальность
 - личность
 - индивид
 - человек
- Человек как целостный неповторимый представитель рода с его психофизиологическими свойствами -
 - человек
 - индивид
 - личность
 - индивидуальность
- Элементы подструктуры направленности
 - знания, умения, навыки
 - убеждения, мировоззрения, интересы
 - особенности познавательных процессов
 - скорость протекания нервных процессов

6. Тип темперамента зависит от
- | | | | |
|----|-----------------|----|-------------------------------|
| а. | черт характера | б. | типа нервной системы |
| в. | волевых качеств | г. | преобладания внутренних соков |
7. Врожденные особенности ЦНС называются
- | | | | |
|----|--------------|----|---------------|
| а. | характером | б. | темпераментом |
| в. | акцентуацией | г. | адаптацией |
8. Слабый тип нервной системы характерен для
- | | | | |
|----|------------|----|-------------|
| а. | сангвиника | б. | меланхолика |
| в. | холерика | г. | флегматика |
9. Эмоциональная позиция холерика в общении
- | | | | |
|----|---|----|---|
| а. | общается требовательно, но не с каждым, стремится к превосходству | б. | пассивен в общении |
| в. | общается радостно, инициативно, со всеми «на равных» | г. | зависим в общении, зависит от расположения партнера |
10. Наиболее частое выражение лица флегматика
- | | | | |
|----|---------------------------|----|--|
| а. | спокойное, умиротворенное | б. | беспечное, веселое, игриво-насмешливое |
| в. | боевито-нахмуренное | г. | робкое, грустное |
11. Мимика у сангвиника
- | | | | |
|----|-----------------------------------|----|-----------------------|
| а. | разнообразная, живая, артистичная | б. | резкая, выразительная |
| в. | небогатая | г. | невыразительная |

Инструктаж: установить соответствие

- 12.
- | | тип темперамента | | реакция на боль, опасность |
|----|-------------------------|----|--|
| Г. | сангвиник | А. | реакция на боль снижена, стремится к опасности любит риск, борьбу, открытый конфликт с противником |
| Г. | холерик | В. | немного боится боли, старается избежать опасности, под влиянием примера идет на риск |
| Г. | флегматик | С. | не боится боли и опасности, не избегает их, но и не стремится к ним, избегает рисков и конфликтов |
| Г. | меланхолик | Д. | высокий порог болевой чувствительности, сверхчувствителен к опасности |
| | | Е. | не восприимчив к боли и опасности |
| | | Ф. | страшится боли и опасности, долго не забывает боли, угнетен чужой болью и страданием |
- 13.
- | | тип темперамента | | тип нервной системы |
|----|-------------------------|----|--------------------------------------|
| Г. | сангвиник | А. | сильный, уравновешенный, подвижный |
| Г. | флегматик | В. | сильный, уравновешенный, инертный |
| | | С. | сильный, неуравновешенный, подвижный |
| | | Д. | слабый, неуравновешенный, инертный |

Инструктаж: перечислить

14. Факторы, влияющие на развитие личности
- а.
 - б.
 - в.

ЭТАЛОН ОТВЕТА

к тесту по теме: «ТЕМПЕРАМЕНТ»

- 1. Б
- 2. А
- 3. А
- 4. Б
- 5. Б
- 6. Б
- 7. Б
- 8. Б
- 9. А
- 10. А
- 11. А
- 12. I B
II A
III C
IV F
- 13. I A
II B
- 14. а. социальные
б. педагогические
в. биологические

Существенных операций 20

Критерии оценки:

баллы	ошибки
«5»	0 – 2
«4»	3 – 4
«3»	5 – 6
«2»	7 и более

Тест на темперамент А. Белова.

Формула темперамента

Инструкция: этот тест позволит вам определить тип своего темперамента. Отметьте, пожалуйста, в каждом из четырех блоков знаком «+» только те качества, которые характерны для вас. Затем по каждому из блоков подсчитайте сумму плюсов и выведите формулу вашего темперамента.

Итак, если вы:

I блок:

- 1) неусидчивы, суетливы;
- 2) невыдержанны и вспыльчивы;

- 3) нетерпеливы;
- 4) резки и прямолинейны в отношениях с людьми;
- 5) решительны и инициативны;
- 6) упрямы;
- 7) находчивы в споре;
- 8) работаете рывками;
- 9) склонны к риску;
- 10) незлопамятны и необидчивы;
- 11) обладаете быстрой, страстной, со сбивчивой интонацией речью;
- 12) неуравновешенны и склонны к горячности;
- 13) агрессивны, «забияка»;
- 14) нетерпимы к недостаткам других;
- 15) обладаете выразительной мимикой;
- 16) способны быстро действовать и решать;
- 17) неустанно стремитесь к новому;
- 18) обладаете резкими, порывистыми движениями;
- 19) настойчивы в достижении поставленной цели;
- 20) склонны к резким сменам настроения.

II блок:

- 1) веселы и жизнерадостны;
- 2) энергичны и деловиты;
- 3) часто не доводите начатое дело до конца;
- 4) склонны переоценивать себя;
- 5) способны быстро схватывать новое;
- 6) неустойчивы в интересах и склонностях;
- 7) легко переживаете неудачи и неприятности;
- 8) легко приспосабливаетесь к новым обстоятельствам;
- 9) с увлечением беретесь за любое новое дело;
- 10) быстро остываете, если дело перестает вас интересовать;
- 11) быстро включаетесь в новую работу и быстро переключаетесь с одной деятельности на другую;
- 12) тяготитесь однообразием, будничной, кропотливой работой;
- 13) общительны и отзывчивы, не чувствуете скованности с новыми для вас людьми;
- 14) выносливы и работоспособны;
- 15) обладаете громкой, быстрой речью, сопровождаемой живыми жестами;
- 16) сохраняете самообладание в неожиданной, сложной обстановке;
- 17) обладаете всегда бодрым настроением;
- 18) с трудом приспосабливаетесь к новой обстановке;
- 19) инертны, вялы;
- 20) обладаете выдержкой;

III блок:

- 1) спокойны и хладнокровны;
- 2) последовательны и обстоятельны в делах;
- 3) осторожны и рассудительны;
- 4) умеете ждать;
- 5) молчаливы и не любите попусту болтать;
- 6) обладаете спокойной, равномерной речью, с остановками, без резко выраженных эмоций и мимики;
- 7) сдержанны и терпеливы;
- 8) доводите начатое дело до конца;

- 9) не растрчиваете попусту сил;
- 10) строго придерживаетесь четкого распорядка в жизни, системы в работе;
- 11) легко сдерживаете порывы;
- 12) мало восприимчивы к одобрению и порицанию;
- 13) незлобивы, снисходительны к колкостям в свой адрес;
- 14) постоянны в своих отношениях и интересах;
- 15) медленно включаетесь в работу и переключаетесь с одного дела на другое;
- 16) ровны в отношениях со всеми;
- 17) любите аккуратность и порядок во всем;
- 18) быстро засыпаете и пробуждаетесь;
- 19) часто несобранны, проявляете, поспешность в решениях;
- 20) склонны иногда скользить по поверхности, отвлекаться.

IV блок:

- 1) стеснительны и застенчивы;
- 2) теряетесь в новой обстановке;
- 3) затрудняетесь установить контакт с новыми людьми;
- 4) не верите в свои силы;
- 5) легко переносите одиночество;
- 6) чувствуете подавленность и растерянность при неудаче;
- 7) склонны «уходить в себя»;
- 8) быстро утомляетесь;
- 9) обладаете спокойной, тихой речью, иногда нисходящей до шепота;
- 10) невольно приспособливаетесь к характеру собеседника;
- 11) впечатлительны;
- 12) чрезвычайно чувствительны к одобрению и порицанию;
- 13) предъявляете высокие требования к себе и окружающим;
- 14) склонны к подозрительности, мнительности;
- 15) болезненно чувствительны и легкоранимы;
- 16) чрезмерно обидчивы;
- 17) скрытны и необщительны, не делитесь ни с кем своими мыслями;
- 18) малоактивны и робки;
- 19) безропотно покорны;
- 20) стремитесь вызвать сочувствие и помощь окружающих.

Обработка результатов и интерпретация

Если количество положительных ответов в «паспорте» темперамента того или иного типа составляет 16 – 20, то это значит, что у вас ярко выражены черты данного типа темперамента.

Если же ответов насчитывается 11 – 15, значит качества данного темперамента присущи вам в значительной степени.

Если положительных ответов 6 – 10, то качества данного типа присущи вам совсем в небольшой степени. А теперь определите формулу темперамента:

$$\text{ФТ} = \left(\frac{X \text{ Ax}}{A} 100\% \right) + \left(\frac{C \text{ Ac}}{A} 100\% \right) + \left(\frac{\Phi \text{ A}\Phi}{A} 100\% \right) + \left(\frac{M \text{ Am}}{A} 100\% \right)$$

где:

ФТ	–	формула	темперамента,
X	–	холерический	темперамент,

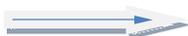
С	–			сангвинический		темперамент,
Ф	–			флегматический		темперамент,
М	–			меланхолический		темперамент,
А	–	общее	число	плюсов	по	всем типам,
Ах	–	число	плюсов	в	«паспорте	холерика»,
Аф	–	число	плюсов	в	«паспорте	флегматика»,
Ас	–	число	плюсов	в	«паспорте	сангвиника»,

Ам – число плюсов в «паспорте меланхолика».

В конечном виде формула темперамента приобретает такой, например, вид:

$$\Phi T = 35\% X + 30\% C + 14\% \Phi + 21\% M$$

$$\Phi T = X C M \Phi$$



Это значит, что данный темперамент на
35 % холерический,
30 % сангвинический,
14 % флегматичный,
21 % меланхолический.

Если относительный результат числа положительных ответов по какому-либо типу составляет 40 % и выше, значит, данный тип темперамента является у вас доминирующим,

если 30 – 39 % – то качества данного типа выражены достаточно ярко,

если 20 – 29 %, то качества данного типа выражены средне,

если 10 – 19 %, то качества данного темперамента выражены в малой степени, от 0 до 9% — черты не присущи.

Приложение № 4

Задание № 2

Инструктаж: определить какой тип темперамента характеризует каждое выражение.

1. Активно работает на субботах.
2. В конфликтной ситуации с ним следует разговаривать подчеркнуто спокойно, тихим голосом.
3. Воспитывать устойчивый интерес к своему здоровью, изживать беззаботность, беспечность, легкомыслие.
4. Как можно реже, осторожнее и мягче использовать отрицательную оценку.
5. Комфортно чувствует себя на приёме у врача.
6. Лучше выполняет монотонную, однотипную работу.
7. Лучше опрашивать во второй половине дня.
8. Лучше опрашивать утром.
9. Любят работать самостоятельно, не отвлекаясь по алгоритму.
10. Не могут работать в шумном цеху, задания предпочитают записывать.
11. Недопустима чрезмерная строгость, резкое повышение требований.
12. Нельзя ставить в ситуацию неожиданного ответа на вопрос.
13. Нельзя требовать быстрого изменения неудачной формулировки.
14. Нельзя требовать немедленного включения в деятельность.
15. Отучать от излишней робости, застенчивости, давать возможность проявлять активность.
16. Поощрять их энергичность, инициативность.
17. Постоянно мягко, но настойчиво требовать спокойных, обдуманых ответов, нерезких движений, воспитывать сдержанность.

18. Следует создавать условия для работы в более быстром темпе.
19. Следует чаще контролировать, так как быстро теряет интерес к процессу лечения.
20. Требовать тщательного выполнения назначений врача.

Задание № 2
эталон ответа

№п/п	рекомендация	тип темперамента
1.	Активно работает на субботах	Флегматик
2.	В конфликтной ситуации с ним следует разговаривать подчеркнуто спокойно, тихим голосом	Холерик
3.	Воспитывать устойчивый интерес к своему здоровью, изживать беззаботность, беспечность, легкомыслие	Сангвиник
4.	Как можно реже, осторожнее и мягче использовать отрицательную оценку	Меланхолик
5.	Комфортно чувствует себя на приеме у врача	Сангвиник
6.	Лучше выполняет монотонную, однотипную работу	Флегматик
7.	Лучше опрашивать во второй половине дня	Холерик
8.	Лучше опрашивать утром	Меланхолик
9.	Любят работать самостоятельно, не отвлекаясь по алгоритму	Флегматик
10.	Не могут работать в шумном цеху, задания предпочитают записывать	Флегматик
11.	Недопустима чрезмерная строгость, резкое повышение требований	Меланхолик
12.	Нельзя ставить в ситуацию неожиданного ответа на вопрос	Флегматик
13.	Нельзя требовать быстрого изменения неудачной формулировки	Флегматик
14.	Нельзя требовать немедленного включения в деятельность	Флегматик
15.	Отучать от излишней робости, застенчивости, давать возможность проявлять активность	Меланхолик
16.	Поощрять их энергичность, инициативность	Холерик
17.	Постоянно мягко, но настойчиво требовать спокойных, обдуманных ответов, нерезких движений, воспитывать сдержанность	Холерик
18.	Следует создавать условия для работы в более быстром темпе	Флегматик
19.	Следует чаще контролировать, так как быстро теряет интерес к процессу лечения	Холерик
20.	Требовать тщательного выполнения назначений врача	Сангвиник

Задание № 3

Инструктаж: определить тип темперамента пациента

Задача № 1

В терапевтическое отделение поступил пациент И. с диагнозом гипертонический криз. Пациент очень общительный, но постоянно чем – то недоволен, раздражителен, шуток не понимает; в первый же день отчитал дежурную медсестру за недостаток внимания; обеспокоен своим здоровьем, для чего несколько раз в день просит измерить АД.

Определите тип темперамента пациента.

Задача № 2

В травматологическом отделении находится пациент А. с диагнозом сотрясение головного мозга.

По характеру пациент спокойный, доброжелательный, терпеливо переносит все назначения врача. Очень любит свою жену и сына, которые посещают его каждый день, принося много еды, так как он любит много и вкусно поесть, продуктов хватает на всех в палате, за что соседи ему очень благодарны. Среди соседей по палате пользуется авторитетом, с медперсоналом вежлив, но неохотно рассказывает о себе, много читает и спит.

Определите тип темперамента пациента.

Задача № 3

В хирургическом отделении находится пациент М., поступил два дня назад для плановой холецистэктомии.

Пациент очень боится операции постоянно причитает, что у него состояние стресса, а валериановые капли ему не помогают и он просит более действенное успокоительное; после отказа медсестры дать лекарство без назначения врача ещё больше расстраивается. Выполняет все назначения врача, но считает назначение не достаточным и собирается обратиться к знахарю, по характеру замкнут, с соседями по палате почти не общается; постоянно мёрзнет, в палате ходит в теплом халате, боится сквозняков и бурчит, когда в палате проветривание.

Определите тип темперамента пациента.

Задача № 4

И.П. Павлов описал случай психического расстройства у студента, который после окончания духовной семинарии поступил на медицинский факультет университета. Заболевание возникло и стало прогрессировать во время занятий в университете. По рекомендации врачей юношу перевели на гуманитарный факультет. После этого постепенно восстановилось нормальное состояние, и он смог продолжать обучение.

К какому типу нервной системы можно отнести данного человека?

Задача № 5

В литературе описаны случаи, когда у людей, вынужденных скрывать от близких родственников их тяжёлое заболевание возникло нервное расстройство.

Какой преимущественно тип нервной системы можно предположить у этих людей?

Задача № 6

В поликлинике у кабинета врача ожидают своей очереди пациенты. Медицинская сестра приглашает в кабинет врача пациента – участника боевых действий без очереди.

Пациент А., быстро вскочив со своего места, начинает громко, резко и даже грубо возмущаться действиями медсестры, вызывая конфликтную ситуацию.

Пациент Б., неторопливо подойдя к пациенту А., начинает его успокаивать, просит присесть, настойчиво предлагая разрешить конфликт.

Пациент В. сравнительно легко реагирует на эту ситуацию, при этом, воспринимая все происходящее с улыбкой и активно общаясь с другими больными, ожидающими прием врача, объясняет правомерность действий медицинской сестры.

Пациент Г., чувствуя неловкость данной ситуации, смущен, ни с кем из других людей не общается, тяжело переживает необходимость более длительного пребывания в поликлинике, на глазах слёзы.

Определите тип темперамента каждого пациента.

Задание № 3

Эталоны ответов

Инструктаж: определить тип темперамента пациента

Задача № 1

В терапевтическое отделение поступил пациент И. с диагнозом гипертонический криз.

Пациент очень общительный, но постоянно чем – то недоволен, раздражителен, шуток не

понимает; в первый же день отчитал дежурную медсестру за недостаток внимания; обеспокоен своим здоровьем, для чего несколько раз в день просит измерить АД.

Определите тип темперамента пациента. (**Холерик**)

Задача № 2

В травматологическом отделении находится пациент А. с диагнозом сотрясение головного мозга.

По характеру пациент спокойный, доброжелательный, терпеливо переносит все назначения врача. Очень любит свою жену и сына, которые посещают его каждый день, принося много еды, так как он любит много и вкусно поесть, продуктов хватает на всех в палате, за что соседи ему очень благодарны. Среди соседей по палате пользуется авторитетом, с медперсоналом вежлив, но неохотно рассказывает о себе, много читает и спит.

Определите тип темперамента пациента. (**Флегматик**)

Задача № 3

В хирургическом отделении находится пациент М., поступил два дня назад для плановой холецистэктомии.

Пациент очень боится операции, постоянно причитает, что у него состояние стресса, а валериановые капли ему не помогают и он просит более действенное успокоительное; после отказа медсестры дать лекарство без назначения врача ещё больше расстраивается. Выполняет все назначения врача, но считает назначение не достаточным и собирается обратиться к знахарю, по характеру замкнут, с соседями по палате почти не общается; постоянно мёрзнет, в палате ходит в теплом халате, боится сквозняков и бурчит, когда в палате проветривание.

Определите тип темперамента пациента. (**Меланхолик**)

Задача № 4

И.П. Павлов описал случай психического расстройства у студента, который после окончания духовной семинарии поступил на медицинский факультет университета. Заболевание возникло и стало прогрессировать во время занятий в университете. По рекомендации врачей юношу перевели на гуманитарный факультет. После этого постепенно восстановилось нормальное состояние, и он смог продолжать обучение.

К какому типу нервной системы можно отнести данного человека?

Эталон ответа

Это инертный тип нервной системы (флегматик). Такие люди тяжело переносят резкие изменения жизненных условий и плохо к этому приспособляются. Обучение на гуманитарном факультете гораздо ближе к духовному образованию. Переход от молитв, чтения книг духовного содержания к учёбе в медицинском институте (лягушки, кровь, трупы) привёл к нарушению психической деятельности.

Задача № 5

В литературе описаны случаи, когда у людей, вынужденных скрывать от близких родственников их тяжёлое заболевание возникло нервное расстройство.

Какой преимущественно тип нервной системы можно предположить у этих людей?

Эталон ответа

Когда человек вынужден подавлять в себе какие-либо эмоции, это вызывает перенапряжение процесса торможения. Наиболее уязвимыми в этой ситуации являются люди двух типов нервной системы – меланхолики, у которых имеет место слабость основных нервных процессов и холерики, отличающиеся относительной слабостью процесса торможения

Задача № 6

В поликлинике у кабинета врача ожидают своей очереди пациенты. Медицинская сестра приглашает в кабинет врача пациента – участника боевых действий без очереди.

Пациент А., быстро вскочив со своего места, начинает громко, резко и даже грубо возмущаться действиями медсестры, вызывая конфликтную ситуацию.

Пациент Б., неторопливо подойдя к пациенту А., начинает его успокаивать, просит присесть, настойчиво предлагая разрешить конфликт.

Пациент В. сравнительно легко реагирует на эту ситуацию, при этом, воспринимая все происходящее с улыбкой и активно общаясь с другими больными, ожидающими прием врача, объясняет правомерность действий медицинской сестры.

Пациент Г., чувствуя неловкость данной ситуации, смущен, ни с кем из других людей не общается, тяжело переживает необходимость более длительного пребывания в поликлинике, на глазах слёзы.

Определите тип темперамента каждого пациента.

Эталон ответа

Пациент	Тип темперамента	Психологические особенности типов темперамента
Пациент А.	холерик	Неуравновешенный, возбудимый, активный, инициативный, но быстро истощается в процессе работы, резок, вспыльчив, создает конфликтные ситуации в коллективе.
Пациент Б.	флегматик	Медлительный, спокойный, неторопливый, склонен к порядку, к привычной обстановке, в отношениях с людьми ровен, в меру общителен.
Пациент В.	сангвиник	Любознательный, подвижный, общительный, доброжелательный, быстро забывает обиды, сравнительно легко переживает неудачи.
Пациент Г.	меланхолик	Чувствительный, замкнутый, быстро утомляемый, избегает общения с новыми людьми, страдает чувством собственной неполноценности.

Практическое занятие № 10

Анализ аспектов общения .

Цель:

закрепление теоретических знаний по теме;
 изучение средств делового общения;
 тестирование владения невербальными компонентами делового общения;
 определение уровня собственной общительности.

По расположению ИНДИВИДОМ своего тела по отношению к собеседнику можно судить о закрытости (человек пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве — недоверие, несогласие, противодействие, критика, страх) или расположенности (позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта) его к общению.

Примите позу:

раздумья;
 заинтересованности в собеседнике;
 желания заявить о себе;
 осуждения;
 уверенности.

Жесты — разнообразные движения руками и головой. Изобразите следующие жесты.

Коммуникативные	Модальные (выражают оценку и отношение)	Описательные (имеют смысл в контексте речевого высказывания)
приветствие	одобрение	большой
прощание	неодобрение	сильный
привлечение внимания	растерянность	глупый
запрет		
удовлетворение (согласие)	доверие	отличный (хороший)
отрицание (несогласие)		

Выполните тест для оценки, хорошо ли вы владеете невербальными средствами делового общения.

Ответьте на приведенные ниже утверждения «да» или «нет».

Собеседники часто обращают мое внимание на то, что я говорю слишком громко или слишком тихо.

Во время разговора я порой не знаю, куда деть руки.

Я чувствую неловкость в первые минуты знакомства.

Почти всегда предстоящее общение с незнакомым человеком вызывает у меня тревогу.

Я часто бываю скован в движениях.

В течение 10-минутной беседы я не могу обойтись без того, чтобы к чему-нибудь не прислониться или на что-нибудь не облокотиться.

Я обычно не обращаю внимания на мимику и движения партнера, сосредоточиваясь на его речи.

Я стараюсь ограничить круг своего делового общения несколькими хорошо знакомыми мне людьми.

При разговоре я часто верчу что-либо в руках.

Мне трудно скрывать внезапно возникшие эмоции.

Во время деловых бесед я стараюсь полностью исключить мимику и жестикуляцию.
Обработка результатов. Чем меньше утвердительных ответов на вопросы, тем лучше человек владеет невербальными средствами общения. Если на все вопросы даны отрицательные ответы («нет»), это не означает, что можно пренебречь невербальными методами. Внимательно наблюдая за собой и собеседниками, можно обнаружить много интересных, информативных моментов, которые ранее ни о чем не говорили и которые теперь способны значительно облегчить вашу профессиональную деятельность.

4. Выполните тест и определите, приятный ли вы собеседник. Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:

Вы больше любите слушать, чем говорить?

Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?

Вы всегда внимательно слушаете собеседника?

Любите ли вы давать советы?

Если тема разговора вам не интересна, станете ли вы показывать это собеседнику?

Раздражаетесь, когда вас не слушают?

У вас есть собственное мнение по любому вопросу?

Если тема разговора вам не знакома, станете ли вы ее развивать?

Вы любите быть в центре внимания?

Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточными знаниями?

Вы оратор хороший?

Обработка результатов. Если вы ответили положительно («да») на вопросы 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10, 11, можете зачислить себе по одному баллу за каждый из них.

От 1 до 3 баллов — трудно сказать: то ли вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли настолько общительны, что вас стараются избегать. Но факт остается фактом: общаться с вами не всегда приятно, а порой даже тяжело. Вам бы следовало над этим задуматься.

От 4 до 8 баллов — вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник. Вы можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но не требуете от окружающих в такие минуты особого внимания к вашей персоне.

От 9 до 11 баллов — вы, наверное, один из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли вам иногда играть, как на сцене?

Задание 1:

Ознакомьтесь с инструкцией по участию в настольной игре «Ледокол».

Примите участие в игре.

Задание 2: «Работа с фотографиями людей».

- Посмотрите на фотографию человека. Что вы можете о нем рассказать? По каким признакам вы это определили?

Задание 3: «Виды общения»

Студенты рассаживаются по парам и пытаются поговорить, используя лишь визуальный контакт (глазами) и слегка кивая головой. Затем выясняют, поняли ли они друг друга: - с тем, с кем мало общались в группе;

- с тем, с кем очень хорошо и постоянно общаются;

Обсуждение. Рефлексия.

Задание 4:

1 Студенты меняются парами и пытаются поговорить только пальцами рук. «Встретились, познакомились, поругались, помирились, попрощались».

- Как называется вид общения, с помощью которого вы общались? (Вербальное)

2 Упражнение в парах. Дайте друг другу какую-нибудь полезную информацию научного характера. (Когнитивное).

3 Расскажите друг другу о своих целях. (Мотивационное).

4 Ситуация: у одного из вас настроение меланхоличное, пассивное. У другого – энергичное, бодрое, полное сил и энергии. Обменяйтесь настроениями. (Кондиционное). - О каких ещё видах общения по содержанию мы не говорили? (материальное, деятельностное)

5 В театральном искусстве выделяют 3 основных «надстройки» или «позиции» «над» или «сверху» положение говорит о надменности, доминировании, завышенной самооценке, самоуверенности, возможно о некотором презрении. «под» или «снизу» в таком положении человек ощущает, что окружающие лучше и умнее его, самооценка занижена. «наравне»

дружеские, товарищеские взаимоотношения, располагающие к беседе, сотрудничеству.

- Какие чувства возникали?
- Что нового вы о себе узнали?
- В какой позиции вы чувствовали себя комфортно? Уверенно?
- Какая надстройка не удалась?

Задание 5: «Интонация»

Выберите фразу или строчку из любого стихотворения. Задача: произнести фразу с интонацией, не повторяя предыдущего участника.

- К каким средствам относится интонация? (просоидика)
- Что даёт различная интонация, темп речи, скорость, паузы?

Обсуждение.

Объекты оценивания У4

Тема 2.2. Конфликты и их разрешение

Вопросы для обсуждения 1. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. 2. Причины, источники и предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. 3. Стратегия и стили поведения в конфликтной ситуации. 4. Правила поведения и методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.

Вопросы для самопроверки 1. В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию. 2. Назовите основные стадии протекания конфликта. 3. Охарактеризуйте основные стратегии поведения руководителя в конфликтной ситуации. 4. Назовите основные черты поведения и типы конфликтных личностей. 5. Перечислите главные правила поведения в условиях конфликта. 6. Какие методы преодоления психологического напряжения наиболее приемлемы для вас? 7. Определите уровень своей конфликтности с помощью теста. (Приложение 7). 8. Определите ваш способ реагиро

Практическое занятие № 11 Определение собственной стратегии поведения в конфликтной ситуации и выбор приёмов саморегуляции поведения.

Цель:

1. Знакомство обучающихся со стратегиями поведения в конфликтной ситуации;
2. Формирование у обучающихся умение правильно оценивать конфликтные ситуации и способы решения конфликтов;
3. Развитие коммуникативных навыков общения.

Имеет ли конфликт определенные временные рамки?

Конфликт не может развиваться бесконечно. Каким бы бурным и кратковременным конфликт ни был – это процесс, имеющий свои закономерности.

Обычно можно отчетливо выделить **пять основных стадий** конфликта: возникновение конфликтной ситуации, осознание конфликта, проявление конфликтного поведения, углубление конфликта и его разрешение.

А) Диагностика. Анкета «Конфликтная ли вы личность»

1. В классе начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?
 - 1) не принимаю участия;
 - 2) кратко высказываюсь в защиту той точки зрения, которую считаю правильной;
 - 3) активно вмешиваюсь и «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли вы на собраниях (классных часах) с критикой взрослых?
 - 1) нет;
 - 2) только если имею для этого веские основания;
 - 3) критикую всегда и по любому поводу.

3. Часто ли вы спорите с друзьями?
 - 1) только в шутку и то если это люди необидчивые;
 - 2) лишь по принципиальным вопросам;
 - 3) споры - моя стихия.

4. Вы стоите в очереди. Как вы реагируете, если кто-то лезет вперед?
 - 1) я возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;
 - 2) делаю замечание – надо же научить грубияна хорошему тону;
 - 3) прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.

5. Дома на обед подали несоленый суп. Ваша реакция?
 - 1) не буду поднимать бучу из-за пустяка;
 - 2) молча возьму солонку;
 - 3) не удержусь от едких замечаний, и, может быть, демонстративно откажусь от еды.

6. На улице или в транспорте вам наступили на ногу ...
 - 1) с возмущением посмотрю на обидчика;
 - 2) сухо без эмоций сделаю замечание;
 - 3) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

7. Кто-то в семье купил вещь, которая вам не нравится.
 - 1) промолчу;
 - 2) ограничусь коротким, но тактичным комментарием;
 - 3) выскажу все, что я об этом думаю.

8. Не повезло, на улице в лотерею вы просадили кучу денег. Как вы к этому отнесетесь?
 - 1) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в этом безобразии;

- 2) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;
- 3) проигрыш испортит мне настроение, подумаю, как отомстить обидчикам.

Ключ: 1-й вариант ответа – 4 очка, 2 – 2 очка, 3 – 0 очков. Подсчитать очки. Класс разбивается на три психологических типа.

22-32 очка. Вы тактичны и миролюбивы, уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» не может быть вашим девизом. Вас иногда называют приспособленцем. Наберитесь смелости и, если обстоятельства потребуют, высказывайтесь принципиально, невзирая на лица.

12-20 очков. Вы слывете человеком конфликтным. Но это преувеличение. Вы конфликтуете, только если нет иного выхода, когда все другие средства исчерпаны. Вы способны твердо отстаивать свое мнение, не думая, как это отразится на отношениях к вам товарищей. При этом вы не выходите за рамки, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважение.

До 10 очков. Споры и конфликты – это ваша стихия. Ведь вы любите критиковать других, если же услышите замечание в свой адрес – можете съесть человека живьем. Это критика ради критики. Не будьте эгоистом. Очень трудно приходится тем, кто рядом с вами. Ваша несдержанность отталкивает людей. Не поэтому ли у вас нет настоящих друзей? Постарайтесь обуздать свой характер.

Б) Рассказ психолога.

Считается, что не может конфликт возникнуть на «пустом месте» или, иначе говоря, «нет дыма без огня». Но в любом конфликте всегда есть инициатор, который высказывает необходимую, ортодоксальную мысль, и оппонент, выразивший свое несогласие нет. Несогласие кого – то с кем – то является первой искрой конфликта. В дальнейшем все будет зависеть от поведения оппонента. Если он и дальше будет доказывать обратное – инициатор вынужден искать доказательства своей правоты. Естественно, что сами участники конфликта могут избрать самые различные стратегии поведения. Р. Блейк и Дж. Моутон выделяют следующие стратегии поведения в конфликтной ситуации.

Рассмотрим несколько стратегий в конфликтных ситуациях.

1. **Сотрудничество**, направленное на поиск решения, которое удовлетворило бы интересы всех сторон;
2. **Компромисс** – урегулирование разногласий через взаимные уступки;
3. **Избегание**, заключающееся в стремлении выйти из конфликтной ситуации, не решая её, не уступая своего, но и не настаивая на своем;
4. **Приспособление** – тенденция сглаживать противоречия, поступать своими интересами.

Рассмотренные многообразные исходы конфликтов: сотрудничество, избегание, компромисс, приспособление, по разному влияют как на самочувствие и настроение участников, так и на устойчивость их отношений.
- Какие исходы, по вашему мнению, наиболее продуктивны для сохранения отношений с противоположной стороной?

Более благоприятны исходы «сотрудничества и компромисса».

Сглаживание снижает отрицательное переживание обоих участников конфликта, а компромисс стимулирует равноправное сотрудничество и, следовательно, укрепляет межличностные отношения.

Ситуация.

Попытаемся применить каждый из исходов к одной ситуации.

Представим, что с утра в кабинете собирается группа. Две подружки заходят в кабинет, и нечаянно их сбивает одноклассник. Одна из девушек начинает кричать на него. Она продолжает кричать, хотя понимает, что её причитания неуместны, забывая, что последнее слово остается за парнем. Парень решает, какую реакцию выбрать и ответить на поведение девушки:

- Извини, ты конечно, права» (задабривание, умиротворение);
- «Сама дура» (ответное обвинение);
- Я догадывался, что ты начнешь кричать (просчет);
- Лена приходил Евгений Петрович и просил тебя зайти к нему в кабинет после первого урока (отвлечение внимания);
- Извини, если я тебя сильно толкнул, давай не будем ругаться (компромисс)

Любой из этих ответов может повлиять на развитие ситуации конфликта.

В) Упражнение «Метод групповой оценки»

Обсуждаем с группой, какие качества человека облегчают общение с окружающими (в результате записываются качества на доске).

Должны прийти примерно к такому их набору.

1. Умение слушать собеседника.
2. Способность сочувствовать и сопереживать.
3. Тактичность.
4. Деликатность.
5. Отзывчивость.

Друзья, сейчас вы сможете сами определить, в какой мере каждому из вас присущи эти качества. **Каждый получит чистые полоски бумаги размером приблизительно 25х4см.**

Вы будете оценивать степень развития определяемых качеств как у самих себя. Так и у остальных с помощью оценок. Критерии оценок вы видите на доске.

Получив оценочный лист, вы должны написать в верхней его части свою фамилию, а в нижней - поставить себе оценку по приведенным критериям.

Критерии оценки:

- 5-определяемые качества проявляются всегда, общение с этим человеком приносит радость и удовлетворение;
- 4-эти качества проявляются часто;
- 3-трудно сказать, проявляются часто или редко;
- 2-определяемые качества проявляются очень редко, общение часто приносит неудовольствие;
- 1-не проявляются никогда, общение грозит конфликтом.

Затем нижний край оценочного листа заворачивается таким образом, чтобы проставленная оценка не была видна.

Далее лист передается соседу. Он оценивает степень развития качеств общения у того, чья фамилия написана наверху. Оценка снова ставится внизу, закрывается, и лист передается дальше.

Оценочные листы пройдут по кругу по всему классу, так, чтобы на оценочном листе каждого были проставлены оценки всеми остальными обучающимися.

После того как все оценочные листы обойдут полный круг. Они возвращаются к своим владельцам. Развернув этот лист, каждый увидит, как его оценивают одноклассники

Затем, подсчитываем среднюю оценку, выставленную товарищами, и сравниваем ее с самооценкой (она самая первая, нижняя в оценочном листе).

Обращает внимание, на следующий факт.

Психологи заметили, что человек при оценке других склонен приписывать им свои черты и качества (если кто-то выставял в основном «4» или «5», то он сам с большей вероятностью обладает определяемыми качествами).

Г) Дискуссионная игра «Выбор пути»

Вспомним с вами сказку, в которой Иван Царевич на перекрестке трех дорог делал выбор своего пути. Сам делал выбор и сам получал результат. И оказывалось, что не всегда самый легкий путь приводил к тому, чтобы отношения с конфликтующей стороной остались благоприятными.

«А может быть, и в нашей жизни бывает, что мы как будто стоим на перекрестке нескольких дорог и тут нас самих, от нашего выбора зависит, по какой дороге мы пойдем, как сложатся наши отношения и наша жизнь».

(Рисуется на доске камень, на нем пишется слово «конфликт» от неё идут 4 дороги. Одна из них ведет к «сотрудничеству», другая к «компромиссу», третья к «избеганию», четвертая к «приспособлению». Ребята размышляют над тем, какая дорога в будущем приведет к успеху. По какой из дорог вы пойдете выбирать вам).

Более благоприятны исходы «сотрудничество и компромисса».

Сотрудничество снижает отрицательное переживание обоих участников конфликта, а компромисс стимулирует равноправное сотрудничество и, следовательно, укрепляет межличностные отношения.

5.4. Подведение итогов

Китайская поговорка гласит: «Чтобы сделать хлопок, нужны две ладони». Это в полнее справедливо и в отношениях конфликта.

Но любой уважающий себя современный человек умеет не только правильно без серьезных последствий выйти из конфликта, но и управлять им в случае необходимости.

Алгоритм управления конфликтом, предложенный (Н.И.Шевандриным).

1. Взять под контроль собственные эмоции и выбрать, для начала, время для разрешения конфликта, когда вы находитесь в более подходящем эмоциональном состоянии;

2. Вскрыть за мнимыми причинами подлинные: для этого необходимо более внимательно следить за партнером, его поведением и состоянием;
3. Локализовать конфликт: противодействовать инстинктивному желанию перейти в тотальное наступление для победы любой ценой.
4. Бегство от конфликта при отсутствии шансов на победу.
5. Избегать чрезмерной концентрации внимания на защите;
6. Держать инициативу за собой, диктуя эмоции (в том числе и спокойствие);
7. Не опровергать аргументы противника в том же порядке и в таких же объемных пропорциях, в которых они изложены противником.

5.5. Заключительное упражнения «Я хочу тебе пожелать...»

Обучающимся предлагается передавать свечу из рук в руки продолжая фразу: «Я хочу тебе пожелать...»

Я беру свечу в свои руки с фразой: «Я хочу всем вам пожелать, чтобы в вашей жизни было поменьше конфликтов, а если они возникали, затухали как эта свеча» (тушит свечу).

Практическое занятие № 12 Тренинг «Уверенность в себе и поведение в конфликте»

Цель тренинга:

предоставление возможности участникам тренинга получить опыт конструктивного решения конфликтных ситуаций

Задачи тренинга:

- обучить методам нахождения решения в конфликтных ситуациях;
- помочь участникам научиться непредвзято оценивать конфликтную ситуацию;
- помочь участникам скорректировать свое поведение в сторону снижения его конфликтности (снять конфликтность в личностно-эмоциональной сфере);
- сплочение конкретного коллектива (в случае если все участники представляют коллектив), развитие умений и навыков командного взаимодействия.

Ориентировочно-диагностический этап.

Этот этап включает в себя первичную психодиагностику кандидатов группы.

Диагностика проводится при помощи:

- теста К. Томаса (выбор стратегий в конфликтных ситуациях).
- метода беседы для сбора дополнительной информации.

Вступление:

Конфликт - это противоречие, возникающее между людьми в связи с решением тех или иных вопросов социальной и личной жизни. В конфликте одна из сторон требует, ждет изменения поведения, мыслей либо чувств партнера.

Причины конфликтов:

- 1). Информация, приемлемая для одной стороны, но не приемлемая для другой. Это могут быть неполные и неточные факты, слухи, что дезинформирует партнеров по общению; подозрения в умышленном сокрытии информации или ее обнародование; сомнения в надежности и ценности источников информации.
- 2). Структурные факторы связаны с существованием формальной и неформальной организаций социальной группы. Сюда могут быть включены вопросы собственности,

социального статуса, властных полномочий и отчетности, различные социальные нормы и стандарты, традиции, системы безопасности, поощрения и наказания, географическое положение, распределение ресурсов, товаров, услуг, доходов.

3). Ценностные факторы – это те принципы, которые мы провозглашаем или отвергаем. Это общественные, групповые или личностные системы убеждений, верований и поведения (предпочтения, стремления, предрассудки, опасения), идеологические, культурные, религиозные, этические, политические, профессиональные ценности и нужды.

4). Факторы отношений связаны с чувством удовлетворения от взаимодействия или его отсутствия. При этом важно учитывать основу взаимоотношений (добровольные или принудительные), их сущность (независимые, зависимые, взаимозависимые), баланс силы, значимость для себя и других, взаиможидания, длительность отношений и т.д.

5). Поведенческие факторы неизбежно ведут к конфликтам, если ущемляются интересы, подрывается самооценка, возникает угроза безопасности (физической, финансовой, эмоциональной и социальной), если создаются условия, вызывающие негативные эмоциональные состояния, если в поведении людей проявляется эгоизм, безответственность, несправедливость.

Классификация конфликтов.

По объему:

Внутриличностные конфликты возникают в результате того, что определенные требования не согласуются с личными потребностями или ценностями человека.

Межличностные конфликты возникают из-за противоречия между интересами отдельных сторон или другими характеристиками.

Конфликт между личностью и группой проявляется как противоречие между ожиданиями или требованиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения.

Межгрупповые конфликты внутри формальных (неформальных) групп, а также между формальными и неформальными группами.

По длительности протекания:

Кратковременные;

Затяжные.

В зависимости от ценностей и интересов:

Конфликт «плюс-плюс» (выбор из двух благоприятных альтернатив);

Конфликт «минус-минус» (оба варианта нежелательны);

Конфликт «плюс-минус» (сталкиваются хороший и плохой варианты).

Способы и правила разрешения конфликтов.

Разрешение конфликтов обычно подразделяют на:

Уклонение- это реакция на конфликт, выражающаяся в игнорировании и фактическом отрицании конфликта.

Сглаживание- это удовлетворение интересов другой стороны через «приспособление», чаще всего оно предполагает незначительное удовлетворение собственных интересов.

Компромисс- это открытое обсуждение мнений и позиций, направленное на поиск решения, наиболее удобного и приемлемого для обеих сторон.

Конкуренция- может привести к доминированию и в конечном итоге уничтожению одного партнера другим.

Сотрудничество- это форма разрешения конфликта, при которой удовлетворение интересов обеих сторон более важно, чем решение вопроса.

Таким образом, конфликт преодолевается различными средствами и успех его разрешения зависит от характера противоборства, степени его затянутости, стратегии и тактики конфликтующих сторон.

Приветствие

Цель упражнения:

- формирование доверительного стиля общения в процессе налаживания контактов;
- создание позитивных эмоциональных установок на доверительное общение.

Участники садятся в круг и по очереди приветствуют друг друга обязательно подчеркивая индивидуальность партнера, например: "Я рад тебя видеть, и хочу сказать, что ты выглядишь великолепно" или

"Привет, ты как всегда энергичен и весел". Участник может обращаться ко всем сразу или к конкретному человеку. Во время этой психологической разминки группа должна настроиться на доверительный стиль общения, продемонстрировать свое доброе отношение друг к другу.

Чемпионат борьбы на пальцах.

Цель: проведение разминки, снятие напряжения среди участников.

Инструкция: по команде ведущего участники группы разбиваются на пары случайным образом. Ведущий объявляет о начале необычного соревнования – чемпионата борьбы на пальцах. С помощью одного из членов группы ведущий показывает как происходит поединок. Большой палец правой руки поднимается вверх (знак «Во!»), остальные четыре пальца захватывают пальцы соперника. Задача каждого игрока – производя энергичные движения большим пальцем, увернуться от нападения соперника и прижать его большой палец к боковой стороне указательного. Победитель проводят поединок между собой до выявления абсолютного чемпиона.

Вавилонская башня

Участники делятся на две команды. Каждый игрок команды получает задание-инструкцию, которое ему обязательно нужно выполнить при построении башни. Играют все молча.

Варианты заданий:

Для двух команд:

Первый этаж красного цвета

Первый этаж синего цвета

Строить башню одному

Башня должна иметь 7 этажей

Башня должна иметь 3 этажа

Последний этаж зеленого цвета

Последний этаж желтого цвета

Все этажи башни должны быть только одного цвета

Все этажи башни должны быть разноцветными

Поймай взгляд

Цель: достичь договоренности с партнером по общению без использования вербальных средств.

Участники стоят в кругу, их задача поймать чей-то взгляд (наладив коммуникацию) и поменяться с ним местами.

Если бы..., я стал бы...

Цель упражнения: выработка навыков быстрого реагирования на конфликтную ситуацию

Упражнение происходит по кругу: один участник ставит условие, в котором оговорена некоторая конфликтная ситуация. К примеру : "Если бы меня обсчитали в магазине...".

Следующий, рядом сидящий, продолжает (заканчивает) предложение. К примеру: "... я стал бы требовать жалобную книгу".

Если бы тебе сказали, что ты никогда никому не помогаешь

Если бы тебе сказали, что себя ведешь, как будто ты самый главный
Если бы тебе сказали, что с тобой бесполезно договариваться о чем-либо, ты все равно забудешь
Если бы тебе сказали, что ты не умеешь красиво одеваться
Если бы тебе сказали, что у тебя скрипучий голос и он действует всем на нервы
Если бы тебе сказали, что ты на всех смотришь волком
Если бы тебе сказали, что у тебя напрочь отсутствует чувство юмора
Если бы тебе сказали, что ты слишком высокого о себе мнения
Если бы тебе сказали, что ты как не от мира сего
Если бы тебе сказали, что ты плохо воспитан
Если бы тебе сказали, что ты не умеешь договариваться

Ведущий отмечает, что как конфликтные ситуации, так и выходы из них могут повторяться.

Ролевая игра "Сглаживание конфликтов"

Цель упражнения: отработка умений и навыков сглаживания конфликтов.

Время: 40 мин.

Ведущий рассказывает о важности такого умения как умение быстро и эффективно сглаживать конфликты; объявляет о том, что сейчас опытным путем стоит попытаться выяснить основные методы урегулирования конфликтов.

Участники разбиваются на тройки. На протяжении 5 минут каждая тройка придумывает сценарий, по которому двое участников представляют конфликтующие стороны (например, ссорящихся супругов), а третий - играет миротворца, арбитра.

На обсуждение ведущий выносит следующие вопросы:

- Какие методы сглаживания конфликтов были продемонстрированы?
- Какие, на ваш взгляд, интересные находки использовали участники во время игры?
- Как стоило повести себя тем участникам, кому не удалось сгладить конфликт?

Примеры ситуаций:

2. Вы дали человеку дорогую вещь, а вам ее возвратили в испорченном виде
3. Вы уходите из дома, а к вам пришли родственники, которых вы давным-давно не видели
4. Вы слушаете интересный доклад, а вас отвлекают ненужными и глупыми комментариями
5. Вы пришли на работу, ваш начальник говорит вам, что ваш внешний вид не соответствует общепринятому дресс-коду
6. Вы ждете подругу в гости, она приходит не одна, а с совершенно незнакомым для вас человеком без предупреждения
7. Вы являетесь главным приглашенным на празднике, но неожиданно меняете свои планы и туда не идете
8. Ваш разговор с коллегой, где вы нелестно высказывались о начальнике был подслушан и передан начальнику, при встрече с вами он потребовал объяснений
9. Вам указывает начальник, что на работе вы занимаетесь не своими обязанностями, в ущерб своим прямым обязанностям, что вы скажете...
10. На работе аврал... Срочное задание, вы не успеваете всё сделать в срок. И вдруг вы обнаруживаете, что вам надо срочно уехать на два дня.
Обратная связь.

Игра Доверяющее падение

Цель упражнения:

- формирование навыков психомоторного взаимодействия;
 - сокращение коммуникативной дистанции между членами группы.
- Участники образуют большой круг. Один человек встает в центр круга. Он должен упасть на руки кому-либо из круга, для этого нужно закрыть глаза, расслабиться и падать назад. Каждый должен иметь возможность падать и ловить.
- По окончании задания группа обсуждает впечатления от выполненного упражнения.

Броуновское движение

Цель упражнения:

- формирование навыков психомоторного взаимодействия;
 - сокращение коммуникативной дистанции между членами группы.
- Участники образуют большой круг. Один человек встает в центр круга. Он должен довериться своим партнерам. Они ловят его руками и нежно передают друг другу.

Конфликтные ситуации.

Цель:

Показать способы взаимодействия в конфликтах: избегание, уклонение, приспособление, сотрудничество, компромисс.

Участники разбиваются на пары. Каждой паре дается определенный тип выхода из конфликтной ситуации, который она должна разыграть.

Ситуация №1. «Парикмахер и клиент»

Парикмахер очень плохо подстриг клиента, при этом сказал, что это супер модная стрижка, потребовал двойную оплату. Клиент недоволен, но действует в соответствии с типом, указанным в карточке.

Ситуация №2. «Продавец и покупатель»

Продавец обсчитал покупателя на 50 рублей и в этот момент его срочно позвали к телефону. Когда продавец вернулся и покупатель сказал ему о случившемся, продавец ответил, что он не помнит этого покупателя. Покупатель действует в соответствии с типом, указанным в карточке.

Упражнение «Чемодан».

Материалы: бумага, ручки (карандаши).

Цель: дать участникам обратную связь, продемонстрировать их достижения и недостатки.

Инструкция: участники по одному выходят из помещения, а остальные большинством голосов собирают ему «чемодан», в который кладут те качества, которые помогают или мешают ему успешно адаптироваться в коллективе. При этом соблюдаются правила:

- класть одинаковое количество положительных и отрицательных качеств;
- указывать те качества, которые проявились во время занятия.

Руководитель в сборе не участвует. Выбранный секретарь фиксирует на листе бумаги указанные качества. Тот, кому собирается чемодан, может задать любой вопрос, что написал секретарь. Свой чемодан получает каждый участник.

Заключительный этап «Что я почти забыл?».

Время выполнения: 15-20 минут.

Цель: возможность сказать, то, что не успели обсудить в ходе работы группы.

Инструкция: Закройте на минуту глаза и сядьте удобнее...

Представьте себе, что вы возвращаетесь домой и по дороге вспоминаете группу... В голове у вас проносятся лица участников и пережитые ситуации, и внезапно вы осознаете, что по какой-то причине не сделали или не высказали чего-то... Вы жалеете об этом...

Что же осталось не высказанным или не сделанным. (1 минуту участники сидят в молчании)

Теперь откройте глаза... Сейчас у вас есть возможность выразить то, что вы не успели раньше.

Перечень вопросов для устного опроса

1. Общение и коммуникация: виды, структура, составляющие.
2. Сущность, виды и цели делового общения. Функции делового общения.
3. Понятие о законах общения. Реализация законов общения на практике.
4. Фактор адресата в общении. Особенности общения в зависимости от возраста, пола и других признаков собеседника.
5. Деловое общение с мужчинами. Деловое общение с женщинами.
6. Деловой протокол: общая характеристика и функциональное назначение. Бизнес-язык. Деловые беседы, их структура и характеристика основных этапов. Методы и приемы ведения деловой беседы.
7. Понятие речевого воздействия. Эффективное речевое воздействие: признаки. Приемы эффективного речевого воздействия.
8. Коммуникативная позиция говорящего. Приемы усиления коммуникативной позиции говорящего.
9. Национальные особенности общения. Особенности русского делового общения. Особенности и правила делового общения с представителями разных национальностей и конфессий.
10. Вербальная и невербальная коммуникация. Особенности вербальной и невербальной коммуникации в деловом общении. Жесты, мимика, поза: сущность, значение, роль в общении.
11. Использование приемов невербального общения для достижения коммуникативных целей. Невербальный компонент общения как средство улучшения коммуникативной позиции.
12. Публичное выступление как разновидность делового общения. Приемы привлечения и удержания внимания слушателей. Механизм выступления перед разными видами аудиторий.
13. Правила подготовки публичного выступления. Приемы орализации текста.
14. Формирование образа оратора. Признаки хорошего оратора.
15. Понятие о барьерах общения. Причины возникновения коммуникативных барьеров.
Сущность и классификация барьеров общения. Барьеры взаимодействия. Барьеры восприятия и понимания. Барьеры отрицательных эмоций. Приемы преодоления барьеров.
16. Понятие спора. Поведение в споре. Ведение спора. Вопросы и ответы. Аргументация.
17. Дебаты как способ отстаивания своей точки зрения. Принципы, цели и особенности дебатов. Формирование навыков ведения дебатов.
18. Понятие конфликта. Причины возникновения конфликта. Стадии протекания конфликта.
19. Общение с конфликтным собеседником. Приемы подавления агрессии собеседника. Способы разрешения конфликта.
20. Принципы и правила бесконфликтного общения.

Примеры тестовых заданий:

Выберите один вариант ответа:

1. Этикет- это:
а) наука о морали
б) манера поведения человека в обществе в) общая культура
2. Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость
- б) принципиальность, бесприкословность
- в) вежливость, тактичность

3. Деловой протокол - это:

- а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей
- в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведения бесед и переговоров, организации приемов и деловой переписки
- г) все ответы неверны

4. Принцип, на котором не может быть основано деловое общение: а) уважительность б) эгоизм в) доброжелательность г) приветливость

5 Влияние на первое впечатление о человеке оказывает а) образование б) социальный статус в) внешний вид г) погода

6. С целью отбора персонала работодатель проводит а) собеседование б) соревнование в) конференцию

7. Компромисс это:

- а) один из способов разрешения конфликтов
- б) один из способов ведения переговоров
- в) один из способов лечения заболевания

8. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку а) бестактность б) воспитанность в) порядочность г) тактичность

Выберите несколько вариантов ответа:

9. Какие нравственные критерии предъявляются к профессиональному поведению:

- а) вежливость
- б) тактичность
- в) доброжелательность
- г) нет правильного ответа

Установите последовательность:

10. Расположите в правильной последовательности этапы конфликтного поведения а) предконфликтный б) конфликтного взаимодействия; в) разрешение конфликта г) постконфликтный

11. Расположите в правильной последовательности этапы передачи информации а) преобразование информации к виду, удобному для передачи б) передача в) обратное преобразование г) непосредственное исполнение

Установите соответствие:

12. Установите соответствие типов презентаций и их характеристик

- 1) приватная презентация
- 2) публичная презентация
- а) количество слушателей колеблется от 15 до 200 чел. , это как правило хорошо подготовленное мероприятие.
- б) неофициальная презентация, предназначенная для небольшого количества слушателей

Дополните предложение

13. Столкновение противоположных целей, мнений, интересов называется:

14. Взаимосвязь уровней управления и подразделений, позволяющая достичь цели организации это: _____

15. Дайте определение понятию «Телефонный разговор» и перечислите основные требования, предъявляемые к разговору по телефону

Примерный перечень вопросов для дифференцированного зачета:

1. Общение и коммуникация: виды, структура, составляющие.
2. Сущность, виды и цели делового общения. Функции делового общения.
3. Понятие о законах общения. Реализация законов общения на практике.
4. Фактор адресата в общении. Особенности общения в зависимости от возраста, пола и других признаков собеседника.
5. Деловое общение с мужчинами. Деловое общение с женщинами.
6. Деловой протокол: общая характеристика и функциональное назначение. Бизнес-язык. Деловые беседы, их структура и характеристика основных этапов. Методы и приемы ведения деловой беседы. Деловые переговоры. Культура деловых совещаний.
7. Понятие речевого воздействия. Эффективное речевое воздействие: признаки. Приемы эффективного речевого воздействия.
8. Коммуникативная позиция говорящего. Приемы усиления коммуникативной позиции говорящего.
9. Национальные особенности общения. Особенности русского делового общения. Особенности и правила делового общения с представителями разных национальностей и конфессий.
10. Вербальная и невербальная коммуникация. Особенности вербальной и невербальной коммуникации в деловом общении. Жесты, мимика, поза: сущность, значение, роль в общении.
11. Использование приемов невербального общения для достижения коммуникативных целей. Невербальный компонент общения как средство улучшения коммуникативной позиции.
12. Публичное выступление как разновидность делового общения. Приемы привлечения и удержания внимания слушателей. Механизм выступления перед разными видами аудиторий.
13. Правила подготовки публичного выступления. Приемы организации текста.
14. Формирование образа оратора. Признаки хорошего оратора.
15. Понятие о барьерах общения. Причины возникновения коммуникативных барьеров. Сущность и классификация барьеров общения. Барьеры взаимодействия. Барьеры восприятия и понимания. Барьеры отрицательных эмоций. Приемы преодоления барьеров.
16. Понятие спора. Поведение в споре. Ведение спора. Вопросы и ответы. Аргументация.
17. Дебаты как способ отстаивания своей точки зрения. Принципы, цели и особенности дебатов. Формирование навыков ведения дебатов.
18. Понятие конфликта. Причины возникновения конфликта. Стадии протекания

конфликта.

19. Общение с конфликтным собеседником. Приемы подавления агрессии собеседника. Способы разрешения конфликта.
20. Принципы и правила бесконфликтного общения.
21. Деловой этикет. Правила поведения в различных ситуациях. Приветствие, знакомство, представление. Поведение в театре, ресторане, на улице.
22. Деловое общение и отношения в коллективе. Понятие «человеческие отношения» и мотивация деятельности. Общение в коллективе «по горизонтали» и «по вертикали».
23. Особенности этикета телефонных разговоров. Подготовка беседы. Этапы проведения беседы по телефону.
24. Деловая переписка. Правила составления делового письма.
25. Прием и общение с посетителями. Виды официальных приемов и правила поведения на них.
26. Особенности общения при приеме на работу, на собеседовании. Правила составления резюме.
27. Понятие имиджа. Составляющие имиджа.
28. Формирование имиджа делового человека. Правила поведенческого и речевого служебного этикета. Деловые и личностные качества специалиста.
29. Организация личного времени. Основные приемы тайм-менеджмента.
30. Организация рабочего пространства.

2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ФОС ПО ДИСЦИПЛИНЕ «Основы деловой культуры и психологии общения»

Оценка дифференцированного зачета, задания выражается в баллах (при устном ответе).

«отлично» - студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине в соответствии с ФГОС СПО: ответ полный, доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности;

«хорошо» – студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа;

«удовлетворительно» – студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа: ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен;

«неудовлетворительно» – студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.

Критерии оценок тестового контроля знаний:

5 (отлично) – 71-100% правильных ответов

4 (хорошо) – 56-70% правильных ответов

3 (удовлетворительно) – 41-55% правильных ответов

2 (неудовлетворительно) – 40% и менее правильных ответов

При оценивании письменных работ (ответов на контрольные вопросы, выполнении контрольных работ, выполнении практических заданий различного вида), учитывается правильность оформления работы и требования, предъявляемые к оценкам:

«отлично» - студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине в соответствии с ФГОС СПО: ответ полный, доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности;

«хорошо» - студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа;

«удовлетворительно» - студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа: ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен;

«неудовлетворительно» - студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.

3. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

Основная литература:

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469702> .
2. Киселев, В.В. Психология и этика профессиональной деятельности : учебник / Киселев В.В. — Москва : КноРус, 2025. — 213 с. — ISBN 978-5-406-06086-5. — URL: <https://book.ru/book/938645> — Текст : электронный.
3. Сахарчук, Е.С. Психология делового общения : учебник / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2025. — 196 с. — ISBN 978-5-406-07303-2. — URL: <https://book.ru/book/932817> — Текст : электронный.

Дополнительные источники:

- 1 Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533911>.
- 2 Цветков, В.Л. Психология профессионального общения : учебное пособие / Цветков В.Л., Юренкова В.А. — Москва : Юстиция, 2025. — 240 с. — ISBN 978-5-4365-5992-6. — URL: <https://book.ru/book/938657> — Текст : электронный.
- 3 Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2025. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1192174> . – Режим доступа: по подписке.

1. 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Для промежуточной аттестации и текущего контроля создается фонд оценочных средств (ФОС). Фонд оценочных средств включает в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) уровня овладения компетенциями основным показателям оценки результатов подготовки

Результаты обучения (освоенные компетенции)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	<i>Оценка устного и письменного опроса. Оценка тестирования. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы (индивидуальное домашнее задание).</i>

Критерии оценки знаний, умений, навыков и заявленных компетенций

Для дифференцированного зачета:

Отметка «5»: ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности: ответ самостоятельный.

Отметка «4»: ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.

Отметка «3»: ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка, или неполный, несвязный.

Отметка «2»: при ответе обнаружено непонимание учащимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые учащийся не смог исправить при наводящих вопросах преподавателя.

Коды компетенций	Уровни (этапы) сформированности компетенции	Формы и методы контроля
ОК 4,	<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -применять правила делового этикета; -поддерживать деловую репутацию; -соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении; -пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения в деловой профессиональной обстановке; -налаживать контакты с партнёрами; -организовывать рабочее место. 	<p><i>Оценка устного и письменного опроса.</i></p> <p><i>Оценка тестирования.</i></p> <p><i>Оценка результатов практической работы.</i></p> <p><i>Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы (индивидуальное домашнее задание).</i></p>
ОК 5,	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -этику деловых отношений; -основы деловой культуры в устной и письменной форме; -нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; -основные правила этикета; -основы психологии производственных отношений; -основы управления и конфликтологии. 	<p><i>Оценка устного и письменного опроса.</i></p> <p><i>Оценка тестирования.</i></p> <p><i>Оценка результатов практической работы.</i></p> <p><i>Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы (индивидуальное домашнее задание).</i></p>

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с Таблицей Таблица

Процент результативности (правильных ответов при выполнении тестовых заданий)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (оценка)	вербальный аналог
90 - 100	5	отлично

66 - 90	4	хорошо
51 - 65	3	удовлетворительно
менее 50	2	не удовлетворительно