Автономная некоммерческая организация профессионального образования
«Пятигорский техникум экономики и инновационных технологий»
(АНО ПО «ПТЭИТ»)

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ЧПОУ «ПТЭИТ»
_____ Ш.М. Исаев

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

СГ.07 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

для студентов специальности 38.02.07 Банковское дело

Пятигорск, 2024

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 020A01B5002EB2C5A9433978F5AE799476
Владелец: ИСАЕВ ШАМХАЛДИБИР МАГОМЕДОВИЧ
Действителен: с 20.11.2024 до 20.02.2026

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 38.02.07 Банковское дело

Организация-разработчик: Автономная некоммерческая организация профессионального образования «Пятигорский техникум экономики и инновационных технологий» (АНО ПО «ПТЭИТ»)

Разработчик: Вартанян А.Э. – преподаватель АНО ПО «ПТЭИТ»

РАССМОТРЕНА
отделением общеобразовательных и социально-экономических дисциплин
Протокол №9 от 24.05.2024г.
Зав.отделением_____Кирсанова Н.В.

СОГЛАСОВАНА
на заседании УМС
пр. № 6 от 30.05.2024
_____Кодякова О.А.

Рецензенты:
Измерли И.Ю. - преподаватель высшей квалификационной категории АНО ПО «ПТЭИТ»
Дудукало Д.П. – д.мед.н., профессор ГБПОУ «ПМК»

СОДЕРЖАНИЕ

1. **ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** 4

2. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** 8

3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** 12

4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** 14

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Область рабочей программы

Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденного приказом Министерства образовании и науки Российской Федерации № 856 от 14.11.2023г. с учетом примерной основной образовательной программы, входящим в состав укрупненной группы 38.00.00 Экономика и управления.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ: дисциплина относится к общепрофессиональному циклу образовательной программы, реализуется за счет часов вариативной части по запросу работодателя.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания.

Результатом освоения программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями личностными результатами (ЛР)

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	**Умения:**
		распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте
		анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части
		определять этапы решения задачи
		выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы
		составлять план действия
		определять необходимые ресурсы
		владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах
		реализовывать составленный план
		оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
		Знания:

		актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить
		основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте
		алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях
		методы работы в профессиональной и смежных сферах
		структуру плана для решения задач
		порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	**Умения:**
		определять задачи для поиска информации
		определять необходимые источники информации
		планировать процесс поиска
		структурировать получаемую информацию
		выделять наиболее значимое в перечне информации
		оценивать практическую значимость результатов поиска
		оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач
		использовать современное программное обеспечение
		использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
		Знания:
		номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности
		приемы структурирования информации
		формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации
		порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность	**Умения:**
		определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности
		применять современную научную профессиональную терминологию
		определять и выстраивать траектории

	в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	профессионального развития и самообразования
		выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи
		презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план
		рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования
		определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности
		презентовать бизнес-идею
		определять источники финансирования
		Знания:
		содержание актуальной нормативно-правовой документации
		современная научная и профессиональная терминология
		возможные траектории профессионального развития и самообразования
		основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности
		правила разработки бизнес-планов
		порядок выстраивания презентации
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	**Умения:**
		организовывать работу коллектива и команды
		взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
		Знания:
		психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности
		основы проектной деятельности
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	**Умения:**
		грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
		Знания:
		особенности социального и культурного контекста;
		правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 06.	Проявлять гражданско-	**Умения:**

	патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	описывать значимость своей специальности
		применять стандарты антикоррупционного поведения
		Знания:
		сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей
		значимость профессиональной деятельности по специальности
		стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	**Умения:**
		соблюдать нормы экологической безопасности;
		определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства
		организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона
		Знания:
		правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности
		основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности
		пути обеспечения ресурсосбережения
		принципы бережливого производства
		основные направления изменения климатических условий региона
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	**Умения:**
		использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей
		применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности
		пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности
		Знания:
		роль физической культуры в общекультурном,

		профессиональном и социальном развитии человека
		основы здорового образа жизни
		условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности
		средства профилактики перенапряжения
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	**Умения:**
		понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы
		участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы
		строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности
		кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)
		писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
		Знания:
		правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы
		основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)
		лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности
		особенности произношения
		правила чтения текстов профессиональной направленности

Профессиональные компетенции

Виды деятельности	Код и наименование компетенции
Ведение расчетных операций физических и юридических лиц	ПК1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов. ПК1.2. Осуществлять безналичные платежи с использованием различных форм расчетов в национальной и иностранной валютах. ПК1.3. Осуществлять подготовку материалов для формирования и ведения базы данных расчетных (платежных) документов. ПК1.4. Осуществлять межбанковские расчеты. ПК 1.5. Осуществлять международные

	расчеты по экспортно-импортным операциям. ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.
Осуществление кредитных банковских операций	ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов. ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов. ПК 2.3. Осуществлять сопровождение выданных кредитов. ПК 2.4. Проводить операции на рынке межбанковских кредитов.

Личностные результаты

Личностные результаты реализации программы воспитания	**Код личностных результатов реализации программы воспитания**
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций	ЛР 2
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	ЛР 3
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»	ЛР 4
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	ЛР 5
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях	ЛР 6
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	ЛР 8

Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	ЛР 9
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой	ЛР 10
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры	ЛР 11
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания	ЛР 12
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
Способный реализовать лидерские качества в процессе профессиональной деятельности	ЛР 17
Обладающий стрессоустойчивостью и коммуникабельностью	ЛР 18
Проявляющий высокую ответственность и собственную инициативу	ЛР 19
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса	
Обладающий мотивацией к самообразованию и развитию	ЛР 22
Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	ЛР 23

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	**Объем часов**
Объем образовательной программы	**46**
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем	**46**
в том числе:	
теоретическое обучение	26
лабораторные работы *(не предусмотрено)*	-
практические занятия	20
самостоятельная работа обучающегося(всего)	
курсовая работа (проект) *(не предусмотрено)*	-
Промежуточная аттестация	*дифференцированный зачет*

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

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	5
Раздел 1.	***Психологические основы делового общения***		
Тема 1.1. Ведение в учебную дисциплину	**Содержание учебного материала**		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6
	1. Назначение учебной дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности.	**2**	
	2. Виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений	**2**	
Раздел 2.	**Психологические основы делового общения**		
Тема 2.1. Коммуникативная сторона общения	**Содержание учебного материала**		ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры	**2**	
	2. Технологии обратной связи в говорении и слушании		
	Практическая работа №2. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения, преодоления коммуникативных барьеров.	**2**	
Тема 2.2. Интерактивная сторона общения	**Содержание учебного материала**		ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6
	1. Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия	**2**	
	2. Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде		

	Практическая работа №3. Выполнение заданий, направленных на формирование навыков выявления эффектов межличностного восприятия и взаимопонимания и осознание их влияния на процесс общения	**2**	
Тема 2.3 Перцептивная функция общения	**Содержание учебного материала**		ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 9
	1. Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении	**2**	
	2. Имидж личности. Самопрезентация		
	Практическая работа №4. Значение стереотипов в профессиональной деятельности	**2**	
Раздел 3	**Культура общения в профессиональной среде**		
Тема 3.1. Средства общения	**Содержание учебного материала**		ОК 3, ОК 4, ОК 5
	1. Вербальная и невербальная коммуникация	**2**	
	2. Понятие эффективного слушания. Виды слушания		
	Практическая работа №5. Выполнение заданий, направленных на формирования навыков активного слушания	**2**	
Тема 3.2. Роль и ролевые ожидания в общении	**Содержание учебного материала**		ОК 3, ОК 4, ОК 5
	Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей	**2**	
	Практическая работа №6. Выполнение заданий, направленных на формирование навыков соблюдения норм социальной роли и переключения с одной роли на роль актуальную в текущей ситуации общения	**4**	
Раздел 4	**Конфликты в деловом общении**		
Тема 4.1. Понятие конфликта, его виды. Способы	**Содержание учебного материала**		ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 9
	1. Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения.	**2**	

управления и разрешения конфликтов	2. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры.		
	Практическая работа №7. Способы управления конфликтами	**2**	
Раздел 5	**Этика, эстетика и этикет делового человека**		
Тема 5.1. Значение этики в жизни человека и его профессии	**Содержание учебного материала**		ОК 1, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 9
	1. Понятие: этика и мораль	**4**	
	2. Категория этики.		
	3. Нормы морали		
	4. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения		
	Практическое занятие №8. Профессиональная этика: сущность и особенности	**2**	
Тема 5.2. Культура делового общения банковского работника	**Содержание учебного материала**		ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 9
	1. Деловой этикет в профессиональной деятельности банковского работника	**4**	
	2. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений		
	Практическое занятие №9. Упражнения по выполнению правил этикета	**2**	
Тема 5.3. Ролевые игры для обучения общению. Тренинг научения взаимодействию	**Содержание учебного материала**		ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Проблема взаимосвязи теории и практики общения	**2**	
	Практическое занятие №10. Упражнения на формированиенавыков эффективного общения	**2**	

Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		
Всего	**46**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета Профессиональная этика и психология делового общения.

Оборудование учебного кабинета:

1. Посадочные места по количеству обучающихся.
2. Рабочее место преподавателя.
3. Комплект учебно-наглядных пособий «Профессиональная этика и психология делового общения».
4. Комплект электронных презентаций.
5. Комплект учебно-методической документации.
6. Методические пособия.

Технические средства обучения:

1. Компьютеры
2. Проектор

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

Основные источники:

3.2.1. Печатные издания

1. Корягина Н.А. Психология общения: учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягина, Н.В. Антонова, С.В. Овсянникова. – М.: Издательство Юрайт, 2022. – 437 с.
2. Корягина Н.А. Социальная психология. Теория и практика: учебник и практикум для СПО / Н.А. Корягина, Е.В. Михайлова. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 492 с.
3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник для СПО / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2021. – 189 с.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Шеламова Г.М. и др. Основы этики и психологии профессиональной деятельности. – М.: Академия-Медиа, 2021. – 218 с.

3.2.3. Дополнительные источники

1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология: учебное пособие. – М.: Проспект, 2019. – 338 с.
2. Пиз А. Язык телодвижений. – М.: Эксмо, 2018. – 400 с.
3. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: Питер, 2016. – 510 с.
4. Кузнецов И.Н. Деловое общение. – Ростов н/Д: Феникс, 2017. – 335 с.
5. Панфилова А.П. Психология общения. Учебник для педагогических учреждений сред. проф. образования. – М.: Академия, 2013. – 368 с.
6. Жарова М.Н. Психология общения. Издательство «Академия», 2015. – 256 с.
7. Афанасьева Е.А. Психология общения. Часть 2: учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Афанасьева Е.А. – Саратов: Вузовское образование, 2014. – 126 с.
8. Виговская М.Е. Психология делового общения: учебное пособие для ССУЗов/ Виговская М.Е., Лисевич А.В., Корионова В.О. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. – 73 с.
9. Логутова Е.В. Психология делового общения: учебное пособие. – Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014. – 196 с.
10. Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи: учебное пособие

/ Петрова Ю.А. – Саратов: Вузовское образование, 2015. – 183 c.
11. Дорошенко В.Ю. Психология и этика делового общения (5-е издание): учебник для студентов вузов/ В.Ю. Дорошенко [и др.]. – М..: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 419 c.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины		
Взаимосвязь общения и деятельности	Освоение понятия и видов деятельности, а также общения, как одного из видов деятельности	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
Цели, функции, виды и уровни общения	Знание целей, функций, видов и структуры общения, выбор подходящего ситуации вида и уровня общения	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
Роли и ролевые ожидания в общении	Знание понятия социальных ролей и ролевых ожиданий в общении, демонстрация гибкости в выборе подходящей ситуации роли	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
Виды социальных взаимодействий	Знание видов социальных взаимодействий, средств и приемов психологического воздействия	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
Механизмы взаимопонимания в общении	Знание перцептивных механизмов, собственных сенсорных каналов восприятия	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Знание техник слушания и ведения беседы, способов цивилизованного влияния, этапов, стратегий и тактик, используемых в переговорном процессе	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
Этические принципы общения	Знание этических принципов общения, этики и этикета делового общения	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ

Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Знание понятия, причин, видов, структуры и способов разрешения конфликтов, стратегий и тактик, используемых для решения конфликтной ситуации	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины		
Применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности	Сформированность навыков эффективного делового общения; умение слушать, умение формулировать высказывания, использовать методы цивилизованного психологического влияния	Оценка результатов выполнения практической работы
Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Освоение приемов саморегуляции поведения	Оценка результатов выполнения практической работы

1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ

Результат обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Знания: - основные категории и понятия философии; - роль философии в жизни человека и общества; - основы философского учения о бытие; - сущность процесса познания; - основы научной, философской и религиозной картин мира; - об условиях формирования личности, свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды; о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий.	- уверенно перечисляет и раскрывает конкретные понятия и категории; - точность, четкость, логика и доходчивость формулировок при изложении материала по заданной теме; - быстрота и точность ответов на тестовые задания; - уровень верных ответов.	- устный опрос; - тестирование; - написание эссе; - составление докладов, рефератов, презентаций по заданной тематике; - дифференцированный зачет по дисциплине.
Умения: - ориентироваться в наиболее общих философских проблемах быгтия, познания, ценностей свободы и смысла жизни как основе формирования культуры гражданина и будущего специалиста.	- точность, быстрота и качество выполненных индивидуальных заданий; - обосновывает видение и вычленяет части целого, выявляет взаимосвязи, видит и озвучивает ошибки, приводит различия между фактами и следствиями.	- тестирование; - выполнение практических заданий; - дифференцированный зачет по дисциплине.

Автономная некоммерческая организация профессионального образования
«Пятигорский техникум экономики и инновационных технологий»
(АНО ПО «ПТЭИТ»)

УТВЕРЖДАЮ:
Директор АНО ПО «ПТЭИТ»
_____ Ш.М. Исаев
«31» мая 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

СГ.07 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

для студентов специальности 38.02.07 Банковское дело

Пятигорск 2024

Фонд оценочных средств учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 38.02.07 Банковское дело

Организация-разработчик: Автономная некоммерческая организация профессионального образования «Пятигорский техникум экономики и инновационных технологий» (АНО ПО «ПТЭИТ»)

Разработчик: Вартанян А.Э. – преподаватель АНО ПО «ПТЭИТ»

РАССМОТРЕН
отделением общеобразовательных и социально-экономических дисциплин
Протокол №9 от 24.05.2024г.
Зав.отделением_____Кирсанова Н.В.

СОГЛАСОВАН
на заседании УМС
пр. № 6 от 30.05.2024
_____Кодякова О.А.

Рецензенты:

Кодякова О.А. - преподаватель высшей квалификационной категории АНО ПО «ПТЭИТ»

Айрапетова В.В. – кандидат педагогических наук, преподаватель гуманитарных дисциплин ПГУ

ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине
Психология общения
38.02.07 Банковское дело

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	ПК,ОК	Наименование темы	Уровень освоения темы	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	2	3	4	5	6
уметь: взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; грамотно излагать свои мысли; *знать:* психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; правила построения устных сообщений;	ОК 02,04,05, 09, 10	Тема 2.1. Коммуникативная функция общения.	2	Устный опрос. Решение ситуационных задач	Дифференцированный зачет
уметь: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; грамотно излагать свои мысли; *знать:* психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; особенности социального и культурного контекста; правила построения устных сообщений;	ОК 03,04,05, 06,09	Тема 2.3. Перцептивная функция общения	2	Практическая работа №1. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении. Решение ситуационных задач	Дифференцированный зачет
уметь:	ОК	Тема 3.1. Средства	2	Устный опрос. Ре-	Диффе-

взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; грамотно излагать свои мысли; *знать:* психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; правила построения устных сообщений;	03,04,05	общения		шение ситуационных задач	ренцированный зачет
уметь: взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; грамотно излагать свои мысли; *знать:* психологические особенности личности; правила построения устных сообщений;	ОК 03,04,05	Тема 3.2. Роль и ролевые ожидания в общении	2	Устный опрос.	Дифференцированный зачет
уметь: взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; грамотно излагать свои мысли; *знать:* психологические особенности личности; правила построения устных сообщений;	ОК 01,03,04, 05,06, 09, 10	Тема 4.1. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов	3	Практическая работа № 2.Способы управления конфликтами. Ситуационная задача Практическая работа № 3.Формирование навыков ведения переговоров. Деловая игра	Дифференцированный зачет

Критерии оценки:

- **оценка – 5 («отлично)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.
- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демон-

страции правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умет обосновывать свои суждения.
- **оценка 2 («неудовлетворительно»)**ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

Тема 2.1. Коммуникативная функция общения.

Цель комбинированного занятия: закрепление знаний о коммуникативной функции общения

Задачи комбинированного занятия: овладение обучающимися общими компетенциями:

Вопросы для устного опроса:

- Что называется коммуникацией?
- Назовите участников коммуникативного процесса.
- Какими способами может быть передана информация?
- С помощью чего кодируется сообщение?
- Из каких этапов состоит коммуникационный процесс?
- Что нужно сделать получателю для понимания принятого сообщения?
- Что называется сообщением?
- Какие ограничения предохраняют людей от переизбытка информации?
- Как оценить результативность коммуникационного процесса?
- Что называется каналом информации?

Задача 1. Оцените коммуникационное поведение врача. Появился барьер в общении между ним и его больной? Каков прогноз отношений «Врач-пациент»?

- Пациентка: Доктор, здравствуйте, я хотела бы узнать, насколько серьезно то, что у меня нашли сахарный диабет
- Врач: О, это совершенно не страшно, не стоит волноваться из-за таких пустяков, сейчас полмира болеет диабетом
- Пациентка: Но я читала…
- Врач: Не стоит читать всякую ерунду. Слушайте только врачей и тогда не будете так бояться!

Задача 2. Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждает. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы».

- Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на фирму мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся».

Вопросы для анализа ситуации:

- Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют?
- Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций?
- Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации?
- Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?

Тема 2.3. Перцептивная функция общения.
Практическая работа №1.
Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении

Продолжительность 2 часа.
Цель практической работы: диагностика сенсорных каналов.
Задачи практической работы:овладение обучающимися общими компетенциями:

Перечень основных терминов: сенсорный канал, аудиал, визуал, кинестетик, общение.

Комплексно-методическое оснащение: методические указания к практической работе, бланки с диагностическими методиками.

Задание 1

Диагностика доминирующей перцептивной модальности С. Ефремцева. (Методика ведущий канал восприятия)

Инструкция к тесту. Прочитайте предлагаемые утверждения. Поставьте знак "+", если Вы согласны с данным утверждением, и знак "-", если не согласны.

Тестовый материал (вопросы).

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
2. Часто напеваю себе потихоньку.
3. Не признаю моду, которая неудобна.
4. Люблю ходить в сауну.
5. В автомашине цвет для меня имеет значение.
6. Узнаю по шагам, кто вошел в помещение.
7. Меня развлекает подражание диалектам.
8. Внешнему виду придаю серьезное значение.
9. Мне нравится принимать массаж.
10. Когда есть время, люблю наблюдать за людьми.
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
12. Видя одежду в витрине, знаю, что мне будет хорошо в ней.
13. Когда услышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
14. Люблю читать во время еды.
15. Люблю поговорить по телефону.
16. У меня есть склонность к полноте.
17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому.
18. После плохого дня мой организм в напряжении.
19. Охотно и много фотографирую.
20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.

21. Легко могу отдать деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.

22. Вечером люблю принять горячую ванну.

23. Стараюсь записывать свои личные дела.

24. Часто разговариваю с собой.

25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.

26. Тембр голоса многое мне говорит о человеке.

27. Придаю значение манере одеваться, свойственной другим.

28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.

29. Слишком твердая или слишком мягкая постель для меня мука.

30. Мне нелегко найти удобную обувь.

31. Люблю смотреть теле- и видеофильмы.

32. Даже спустя годы могу узнать лица, которые когда-либо видел.

33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонтику.

34. Люблю слушать, когда говорят.

35. Люблю заниматься подвижным спортом или выполнять какие-либо двигательные упражнения, иногда и потанцевать.

36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.

37. У меня неплохая стереоаппаратура.

38. Когда слушаю музыку, отбиваю такт ногой.

39. На отдыхе не люблю осматривать памятники архитектуры.

40. Не выношу беспорядок.

41. Не люблю синтетических тканей.

42. Считаю, что атмосфера в помещении зависит от освещения.

43. Часто хожу на концерты.

44. Пожатие руки много говорит мне о данной личности.

45. Охотно посещаю галереи и выставки.

46. Серьезная дискуссия – это интересно.

47. Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем словами.

48. В шуме не могу сосредоточиться.

Ключ к тесту.

• Визуальный канал восприятия: 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45.

• Аудиальный канал восприятия: 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48.

• Кинестетический канал восприятия: 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47.

Уровни перцептивной модальности (ведущего типа восприятия):

• 13 и более – высокий;

• 8-12 – средний;

• 7 и менее – низкий.

Интерпретация результатов.

Подсчитайте, количество положительных ответов в каждом разделе ключа. Определите, в каком разделе больше ответов "да" ("+"). Это Ваш тип ведущей модальности. Это ваш главный тип восприятия.

Визуал. Часто употребляются слова и фразы, которые связаны со зрением, с образами и воображением. Например: «не видел этого», «это, конечно, проясняет все дело», «заметил прекрасную особенность». Рисунки, образные описания, фотографии значат для данного типа больше, чем слова. Принадлежащие к этому типу люди моментально схватывают то, что можно увидеть: цвета, формы, линии, гармонию и беспорядок.

Кинестетик. Тут чаще в ходу другие слова и определения, например: «не могу этого понять», «атмосфера в квартире невыносимая», «ее слова глубоко меня тронули», «подарок был для меня чем-то похожим на теплый дождь». Чувства и впечатления людей этого типа касаются, главным образом, того, что относится к прикосновению, интуиции, догадке. В разговоре их интересуют внутренние переживания.

Аудиал.«Не понимаю что мне говоришь», «это известие для меня…», «не выношу таких громких мелодий» – вот характерные высказывания для людей этого типа; огромное значение для них имеет все, что акустично: звуки, слова, музыка, шумовые эффекты.

Задание 2

Продумать и провести презентацию любого товара для человека с ведущим аудиальным каналом восприятия.

Задание 3

Продумать и провести презентацию любого товара для человека с ведущим визуальным каналом восприятия.

Задание 4

Продумать и провести презентацию любого товара для человека с ведущим кинестетическим каналом восприятия.

Критерии оценки:

- **оценка – 5 («отлично»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.
- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.
- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении

понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)**ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

Тема 3.1 Средства общения.

Цель комбинированного занятия:закрепление знаний о средствах общения.
Задачи комбинированного занятия: овладение обучающимися общими компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

Вопросы для устного опроса:

1. Назовите средства общения.
2. Что такое вербальная коммуникация?
3. Что такое невербальная коммуникация?
4. Какие элементы включает модель вербального коммуникативного процесса?
5. Назовите виды речевых актов.
6. Назовите типы вопросов.
7. Назовите виды невербальных коммуникаций.
8. Назовите дистанции общения.
9. Когда используется публичная дистанция общения?
10. Что такое визуальный контакт?

Задача 1. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.

1. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкасаться рукавами, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

2. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

3. Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

4. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

Задача 2. Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так- так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

Критерии оценки:

- **оценка – 5 («отлично)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специ-

альности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)**ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

Тема 3.2 Роль и ролевые ожидания в общении.

Цель комбинированного занятия: закрепление знаний о роли и ролевых ожиданиях в общении.

Задачи комбинированного занятия: овладение обучающимися общими компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

Вопросы для устного опроса:

1. Что понимается под понятием роль?
2. Сколько ролей может выполнять один и тот же человек?
3. Что такое ролевые конфликты?
4. Что такое ролевые ожидания?
5. Опишите процесс обучения ролям.
6. Назовите базовые характеристики социальных ролей.
7. Охарактеризуйте ритуальный стиль общения.
8. Охарактеризуйте манипулятивное общение.
9. Охарактеризуйте гуманистическое общение.
10. Какой основной механизм воздействия при гуманистическом общении?

Критерии оценки:

- **оценка – 5 («отлично)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специ-

альности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)**ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

Тема 4.1 Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов Практическая работа № 2. Способы управления конфликтами

Продолжительность 2 часа.

Цель практической работы:изучение способов управления конфликтами.

Задачи практической работы:овладение обучающимися общими компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК 01.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Перечень основных терминов: конфликт, конструктивное общение, способы управления конфликтами

Комплексно-методическое оснащение: методические указания к практической работе, бланки с диагностическими методиками.

Задание 1.

Тест: Ваш способ реагирования в конфликте (Кеннет У.Томас).

Инструкция к тесту.Тест позволит определить основные способы реагирования на конфликтные ситуации. По 12 суждениям из 30 пар выявляется пять возможных вариантов поведения человека в конфликтной ситуации: соперничество, сотрудничество, компромисс, избежание, приспособление.

Выберите то суждение, которое наиболее типично для вашего поведения.

Тестовый материал (вопросы).

1. а) Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса;

б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.

2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;

б) Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого человека и моих собственных.

3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

4. а) Я стараюсь найти компромиссное решение;

б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.

5. а) Улаживая спорную ситуацию, все время пытаюсь найти поддержку у другого человека;

б) Стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. а) Я пытаюсь избежать неприятностей для себя;

б) Я стараюсь добиться своего.

7. а) Стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно;

б) Считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться в другом.

8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) Первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9. а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий;

б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. а) Я твердо стремлюсь добиться своего;

б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. а) Первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы;

б) Стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

12. а) Зачастую избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры;

б) Даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.

13. а) Предлагаю среднюю позицию;

б) Настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.

14. а) Сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах;

б) Пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов.

15. а) Стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения;

б) Стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.

16. а) Стараюсь не задеть чувств другого;

б) Обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) Стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем;

б) Дам возможность другому остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.

19. а) Первым делом пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;

б) Стараюсь отложить спорные вопросы, с тем чтобы со временем решить их окончательно.

20. а) Пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия;

б) Стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. а) Во время переговоров стараюсь быть внимательным к другому;

б) Всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. а) Пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека;

б) Отстаиваю свою позицию.

23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас;

б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу;

б) Стараюсь убедить другого пойти на компромисс.

25. а) Пытаюсь убедить другого в своей правоте;

б) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к аргументам другого.

26. а) Обычно я предлагаю среднюю позицию;

б) Почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров;

б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28. а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;

б) Улаживая ситуацию, обычно стремлюсь найти поддержку у другого.

29. а) Предлагаю среднюю позицию;

б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

30. а) Стараюсь не задеть чувств другого;

б) Всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Интерпретация результатов.

Соперничество: 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а.
Сотрудничество: 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.
Компромисс: 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а.
Избегание: 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.
Приспособление: 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

Стиль приспособления актуален в случае, когда результат по во-просу весьма значим для одной стороны конфликта и незначителен для другой, при этом другая сторона жертвует своими интересами в пользу первой стороны.

Использование данного стиля оправдано в следующих ситуациях:
– более значимым является спокойствие и психологический комфорт;
– происходящее не значимо для конкретного сотрудника;
– лучше сохранить добрые отношения;
– сотрудник осознает, что правда на его стороне, поэтому смысла конфликтовать нет;
– шансов победить у такого сотрудника мало.

Стиль компромисса состоит в том, что оппоненты имеют желание урегулировать разногласия на основе взаимных договоренностей.

Такой подход возможен в ситуациях, когда:
– обе стороны имеют одинаковые возможности;
– сторону устраивает такое решение;
– при возможности все потерять, лучше что-то получить от оппонента.

Стиль сотрудничества самый сложный, так как он требует продолжительной работы по выработке взаимовыгодного решения.

Он незаменим в ситуациях, когда:
– нужно найти решение, но стороны не идут на компромисс;
– оппоненты готовы участвовать в диалоге.

Стиль конкуренции или соперничества возможен, если один из участников конфликта обладает соответствующим авторитетом, полномочиями и не заинтересован в сотрудничестве с другой стороной.

Его используют, если:
– имеющееся решение наиболее соответствует конкретной ситуации;
– выбор вариантов решений ограничен, и терять сотруднику нечего;
– взаимодействие происходит с сотрудниками, предпочитающими авторитарный стиль управления.

Стиль избегания или игнорирования используется, когда проблема не важна для вас.

Стиль уклонения применим в ситуациях, когда:
– нет желания тратить силы на поиск решения конфликта;
– сотруднику известно, что у него в данный момент нет возможности урегулировать вопрос в свою пользу.

Задание 2
Заполнить таблицу «Методы управления конфликтом»

Метод управления конфликтом	Область воздействия	Способ воздействия	Ситуации применения
Внутриличностный			
Структурный			
Межличностный			
Переговоры			
Ответные агрессивные действия			

Задание 3
Описать алгоритм воздействия на конфликтную ситуацию

Критерии оценки:

- **оценка – 5 («отлично)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)**ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

Тема 4.1 Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов
Практическая работа № 3.
Формирование навыков ведения переговоров

Продолжительность 2 часа.
Цель практической работы:формирование навыков ведения переговоров.
Задачи практической работы: овладение обучающимися общими компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Перечень основных терминов: конфликт, конструктивное общение, способы управления конфликтами.
Комплексно-методическое оснащение: методические указания к практической работе, бланки с заданиями.

Задание 1. Заполнить таблицу «Стадии переговоров»

Стадии переговоров	Этапы
1. Подготовка переговоров	
2. Процесс переговоров	
3. Достижение согласия	

Задание 2. Описать личные качества, которыми должны обладать участники переговорного процесса.

Задание 3. Описать основные тактические приемы ведения переговоров.

Задание 4. Деловая игра «Переговоры»
Участники разбиваются на две команды.

Команда 1. «Людочка»

Вводные данные: вы зарабатываете на жизнь в качестве домработницы у нескольких клиентов, обычно вы делаете уборку в квартире, моете посуду, гладите белье и готовите еду. Для выполнения каждого пункта из этих обязанностей вы прилагаете одинаковые усилия, оцениваете вы свою работу, исходя из количества времени потраченное на нее, соответственно платят вам за час. Вы качественно выполняете взятые на себя обязанности, не тянете волынку, чтобы потратить побольше времени, а сделать поменьше работы. У вас есть клиентка Маргарита Павловна. Она работает на должности коммерческого директора в одной международной компании. С ее стороны общение происходит довольно жестко, иногда даже слишком.

Работаете у нее вы уже более 2 лет, она ваш самый старый клиент. Оплату вы от нее получаете вовремя, кроме этого она еще дарит вам подарки на новый год и 8 марта. Посещаете вы ее квартиру раз в неделю, для выполнения всех ее задач у вас уходит 2 часа, за один час вы берете 300 рублей. Вас все устраивает, кроме оплаты, ведь она ни разу не пересматривалась с начала работы. Вы понимаете, что за это время инфляция составила 20%, а стоимость проезда увеличилась на 30%. У других клиентов вы получаете в два раза больше. Хотя вы и испытываете легкий страх перед Маргаритой Павловной вы твердо решили обсудить с ней поднятие стоимости часа ваше- го работы до 500 рублей или как минимум до 400. Вы также хотите обсудить компенсацию вашего проезда, потому что так делают другие клиенты, оплату отпускных (минимально за 2 недели в год) и возможность звонить по меж городу с ее телефона.

Задание для команды: провести переговоры с Маргаритой Павловной от имени Людочки. Залогом успеха во время переговоров должно стать ваше общение с ней на равных, несмотря на разницу в социальном статусе.

Команда 2. «Маргарита Павловна».

Вводные данные: вы работаете около 10 лет в большой компании на позиции коммерческого директора. Стиль общения, как с коллегами, так и с партнерами у вас жесткий. Подчиненные должны точно и качественно исполнять поставленные перед ними планы. Вашу квартиру убирает домработница Людочка, она получает согласно вашей договоренности 300 руб. за час. Работает она у вас третий год, платите вы ей вовремя, также дарите подарки. У вас в принципе не было повода быть недовольной ее работой, но в последнее время вы замечаете, что качество ее работы снизилось: замечаете пыль на подоконнике или соринки на ковре. У ваших хороших знакомых тоже есть

домработница. За те же деньги кроме уборки она еще гладит вещи и моет посуду.

Вы приняли решение о том, что укажете Людочке на недостатки в ее работе и договоритесь с ней о расширении ее круга обязанностей. Кроме уборки вы хотите, чтобы она занималась мытьем посуды и глажкой белья. Было бы хорошо, если бы она успевала это делать за те же 2 часа, что и раньше. Помимо этого, вы хотите договориться о том, чтобы она расчесывала вашу собаку и забирала ваши вещи из химчистки. По вашему мнению 30 ми- нут будет достаточно.

Задание для команды: провести переговоры с Людочкой от имени Маргариты Павловны, учитывая то, что она общается жестко и резко, а от подчиненных требует точно и своевременно выполнять задания.

Критерии оценки:

- **оценка – 5 («отлично)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)**ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

Примерные вопросы к зачету по дисциплине

1. Роль общения в профессиональной деятельности
2. Понятие «Психология общения», взаимосвязь общения и деятельности
3. Виды и функции общения
4. Структура общения
5. Общение в системе общественных и межличностных отношений
6. Общение как обмен информацией
7. Коммуникативные барьеры
8. Технологии обратной связи в говорении и слушании
9. Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия
10. Структура, виды и динамика партнерских отношений
11. Правила корпоративного поведения в команде

12. Общение как восприятие людьми друг друга
13. Механизмы взаимопонимания в общении
14. Вербальная и невербальная коммуникация
15. Понятие эффективного слушания. Виды слушания
16. Понятие социальной роли
17. Виды и характеристики социальных ролей
18. Понятие конфликта, его виды
19. Стадии протекания конфликта. Причины его возникновения
20. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами