

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Пономарева Светлана Викторовна
Должность: Проректор по УР и ИО
Дата подписания: 10.03.2023 10:44:20
Уникальный программный ключ:
bb52f959411e64617366c53977b93e83130b1e2f



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ДГТУ)**



УТВЕРЖДАЮ
Проректор УРиНО
С.В.Пономарева

«23» января 2022 г.

Психология общения

рабочая программа дисциплины

Закреплена за **Колледж экономики, управления и права**

Учебный план 38.02.07-18-1-2023-2024-11кл.rlx
Банковское дело

Квалификация **специалист банковского дела**

Форма обучения **очная**

Часов по учебному плану 32

в том числе:

аудиторные занятия 32

самостоятельная работа 0

Формы контроля в семестрах:
зачеты с оценкой 2

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	2		Итого	
Неделя	19 3/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	17	17	17	17
Практические	15	15	15	15
Итого ауд.	32	32	32	32
Итого	32	32	32	32

УП: 38.02.07-18-1-2023-2024-11кл.rlx

стр. 2

Программу составил(и):

Преподаватель КЭУП, Прокопенко Е.К.



Рецензент(ы):

Заместитель директора по учебно-методической работе,
ГБПОУ РО «Зерноградский техникум агротехнологий» Е.С. Перегуда



Преподаватель КЭУП, Филиппова И.И.



Рабочая программа дисциплины

Психология общения

разработана в соответствии с ФГОС СПО:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности
38.02.07 БАНКОВСКОЕ ДЕЛО (приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 67)

составлена на основании учебного плана:

Банковское дело

утвержденного Учёным советом университета от 23.11.2022 г. протокол № 4.

Рабочая программа одобрена на заседании учебно-методического совета колледжа

Колледж экономики, управления и права

Протокол от 24.10.2022 г. № 2

Срок действия программы: 2023-2024 уч.г.



личная подпись

С.В. Шинаикова

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

1.1	Учебная дисциплина ОГСЭ 05. «Психология общения» обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 38.02.07 Банковское дело.
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	ОГСЭ.05
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Учебная дисциплина ОГСЭ 05. «Психология общения» является обязательной частью цикла общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин основной образовательной программы в соответствии с актуализированным ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело.
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ - ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02.: Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03.: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 04.: Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05.: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06.: Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 09.: Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;

ОК 10.: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
3.1.2	- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
3.1.3	- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
3.1.4	- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
3.1.5	- структуру плана для решения задач;
3.1.6	- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
3.1.7	- основные методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации;
3.1.8	- технологию поиска информации в сети Интернет;
3.1.9	- номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации;
3.1.10	- формат оформления результатов поиска информации;
3.1.11	- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
3.1.12	- современная научная и профессиональная терминология;
3.1.13	- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
3.1.14	- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
3.1.15	- основы проектной деятельности;
3.1.16	- особенности социального и культурного контекста;
3.1.17	- правила оформления документов и построения устных сообщений;
3.1.18	- особенности социального и культурного контекста;
3.1.19	правила оформления документов и построения устных сообщений;
3.1.20	- назначение, состав, основные характеристики организационной и компьютерной техники;
3.1.21	- основные компоненты компьютерных сетей, принципы пакетной передачи данных, организацию межсетевое взаимодействия;
3.1.22	- назначение и принципы использования системного и прикладного программного обеспечения;

3.1.23	- принципы защиты информации от несанкционированного доступа;
3.1.24	- правовые аспекты использования информационных технологий и программного обеспечения;
3.1.25	- основные понятия автоматизированной обработки информации;
3.1.26	- направления автоматизации бухгалтерской деятельности;
3.1.27	- назначение, принципы организации и эксплуатации бухгалтерских информационных систем;
3.1.28	- основные угрозы и методы обеспечения информационной безопасности;
3.1.29	- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;
3.1.30	- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);
3.1.31	- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения;
3.1.32	- правила чтения текстов профессиональной направленности.
3.2	Уметь:
3.2.1	- распознавать задачу или проблему в профессиональном или социальном контексте;
3.2.2	- анализировать задачу или проблему и выделять её составные части;
3.2.3	- определять этапы решения задачи;
3.2.4	- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
3.2.5	- составить план действия; определить необходимые ресурсы;
3.2.6	- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
3.2.7	- реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).
3.2.8	- определять задачи для поиска информации;
3.2.9	- определять необходимые источники информации;
3.2.10	- планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию;
3.2.11	- выделять наиболее значимое в перечне информации;
3.2.12	- оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.
3.2.13	- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
3.2.14	- применять современную научную профессиональную терминологию;
3.2.15	- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.- организовывать работу коллектива и команды;
3.2.16	- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.
3.2.17	- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;
3.2.18	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
3.2.19	- обрабатывать текстовую табличную информацию;
3.2.20	- использовать деловую графику и мультимедиа информацию;
3.2.21	- создавать презентации;
3.2.22	- применять антивирусные средства защиты;
3.2.23	- читать (интерпретировать) интерфейс специализированного программного обеспечения, находить контекстную помощь, работать с документацией;
3.2.24	- применять специализированное программное обеспечение для сбора, хранения и обработки бухгалтерской информации в соответствии с изучаемыми профессиональными модулями;
3.2.25	- пользоваться автоматизированными системами делопроизводства;
3.2.26	- применять методы и средства защиты бухгалтерской информации
3.2.27	- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы;
3.2.28	- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
3.2.29	- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
3.2.30	- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);
3.2.31	- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.
3.2.32	

4 . ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Актив и Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Раздел 1 Психология общения						
1.1	Тема 1.1 Понятие об общении 1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Единство общения и деятельности. 2. Виды, уровни и функции общения. 3. Структура и средства общения. 4. Значение общения для развития личности. /Лек/	2	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10.	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.2	Определение уровня общительности. /Пр/	2	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10.	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.3	Тема 1.2 Коммуникативная сторона общения 1. Особенности коммуникативного процесса. 2. Вербальная и невербальная коммуникация. Виды социальных взаимодействий. 3. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа. 4. Техники и приемы эффективного слушания. 5. Способы повышения эффективности общения. /Лек/	2	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10.	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.4	Самодиагностика по методике «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Методика диагностики общей коммуникативной толерантности В.В. Бойко. /Пр/	2	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10.	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.5	Тема 1.3 Интерактивная сторона общения 1. Типы ситуаций взаимосвязанности людей. 2. Психологические эффекты взаимодействия людей. 3. Психологическая совместимость. 4. Психологические феномены взаимодействия людей. 5. Стратегии поведения по отношению к партнерам. Стили и типы взаимодействия. /Лек/	2	3	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10.	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2		

1.6	Тема 1.4 Перцептивная сторона общения 1. Понятие социальной перцепции. 2. Психологические механизмы восприятия. Понятие каузальной атрибуции. 3. Искажение в процессе восприятия. 4. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. 5. Межличностная аттракция. /Лек/	2	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10.	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.7	Коммуникативный тренинг. /Пр/	2	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10.	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.8	Тема 1.5 Формы делового общения 1. Особенности и виды делового общения. 2. Деловая беседа: виды, этапы подготовки и проведения. Деловое совещание. 3. Основные виды. Успешность проведения совещания. 4. Переговоры: функции и методы. Правила успешных переговоров. 5. Публичное выступление. 6. Типичные ошибки при подготовке к выступлению. Факторы, повышающие эффективность выступления. /Лек/	2	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10.	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.9	Тренинг развития общения и коммуникативных навыков в группе. /Пр/	2	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10.	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2		
	Раздел 2. Раздел 2 Психология конфликта						
2.1	Тема 2.1 Конфликтное общение 1. Понятие конфликтной ситуации и конфликта. 2. Функции конфликта. Виды конфликтов. Причины возникновения конфликтов. 3. Динамика конфликтов. 4. Методы управления конфликтами. Способы разрешения конфликтов. /Лек/	2	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10.	Л1.2 Л1.1		
2.2	Самодиагностика по опроснику К. Томаса «Стратегия поведения в конфликтах». /Пр/	2	2		Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2		
	Раздел 3. Раздел 3 Этические формы общения						
3.1	Тема 3.1 Этическая культура Понятия: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. /Лек/	2	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10.	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2		

3.2	«Этическая культура бухгалтера (экономиста)». «Психологические аспекты делового общения» /Пр/	2	3	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 09. ОК 10.	Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.2		
-----	---	---	---	---	--------------------------	--	--

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Задания для проведения тестирования

Задания для проведения тестирования даются в двух вариантах в виде тестовых заданий с вариантами ответов.

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: кабинет социально-экономических дисциплин
2. Максимальное время выполнения заданий: 15 мин
3. Используемое оборудование:
- бланк задания.

Оценка по результатам тестирования выставляется в баллах: 2 («неудовлетворительно»); 3 («удовлетворительно»), 4 («хорошо»), 5 («отлично»). В качестве критерия оценки используется математический коэффициент успешности знаний, который определяется как соотношение правильных ответов к общему количеству заданий (вопросов)

Знания, умения и навыки студентов оцениваются в зависимости от правильности и полноты предоставленных ответов.

Оценка Критерии Примечания

Указания студентам: задания представляют собой тесты с выбором одного правильного ответа; внимательно прочитайте вопрос; выберите один из вариантов ответов, который считаете правильным, и записывайте его номер.

Вариант № 1

Часть А

1. Неудачная форма выражения просьбы
 - а) будьте любезны
 - б) мне нужно чтобы вы
 - в) очень вас прошу
2. Свойства речи, придающие ей особую энергетику
 - а) обаяние, артистизм
 - б) уверенность, дружелюбие
 - в) искренность, заинтересованность
 - г) все ответы правильные
3. Признак, по которому газеты классифицируются на общеполитические, отраслевые, развлекательные и рекламные
 - а) территориальный
 - б) функциональный
 - в) периодичность
4. Встреча официальных лиц с представителями прессы, телевидения, радио с целью информирования общественности по актуальным вопросам
 - а) деловая беседа
 - б) деловое совещание
 - в) пресс-конференция
5. Автор высказывания «Единственная настоящая роскошь - это роскошь человеческого общения»
 - а) Джек Лондон
 - б) Марк Твен
 - в) Сент-Экзюпери
6. К часто используемым официально-распорядительным документам относят
 - а) приказ
 - б) заявление
 - в) автобиографию
7. Выбор формы обращения путем употребления местоимения «Вы» выявляется такими отношениями как
 - а) родственное, дружеское, фамильярное
 - б) вежливое, уважительное
 - в) неформальное, доверительное
8. Compliments делаются относительно
 - а) внешнего вида
 - б) профессиональных способностей
 - в) умений общаться
 - г) все ответы правильные
9. Деловая этика включает в себя следующие принципы
 - а) свобода, терпимость
 - б) деловая обязанность
 - в) все ответы правильные

10. Произведения, являющиеся образцом для совершенствования культуры речи

- а) газетные статьи
- б) классическая литература
- в) современная массовая литература

Часть В

1. Напишите не менее трех высших моральных ценностей.

2. Распределите номера перечисленных ниже свойств разных типов личности по соответствующим колонкам таблицы:

Тип «мыслитель» Тип «художник»

- 1) математические способности;
- 2) способность к музыке;
- 3) способность к творческому самовыражению;
- 4) способность к систематизации информации;
- 5) способность к изобразительному искусству;
- 6) вербальные способности;
- 7) логическое мышление.

3. Дайте определение понятию «конфликт».

4. В каждом из столбцов укажите слово, которое является лишним:

I. Способы разрешения конфликта II. Составляющие этикета III. Способы общения

- а) уклонение а) речевой этикет а) коммуникативная
- б) опережение б) дистантное общение б) императивная
- в) компромисс в) некорректность в) перцептивная
- г) сотрудничество г) имидж делового человека г) интерактивная

5. Дайте аргументированный ответ на вопрос:

«Отчего бывают «лидеры» и «тихони»? Одних постоянно куда-то выбирают, а другие все время в «болоте _____»».

Вариант № 2

Часть А

1. Речевая формула, которая НЕ является удачной при знакомстве

- а) а кто Вы такой?
- б) давайте познакомимся
- в) разрешите с Вами познакомиться

2. Название группы газет, которые классифицируются по территориальному признаку

- а) утренние и вечерние
- б) общеполитические, отраслевые, развлекательные и рекламные
- в) федеральные, региональные и местные

3. Умение быть самим собой в контактах с другими людьми

- а) аутентичность
- б) вежливость
- в) тактичность

4. _____ должна гуманизировать, облагораживать общение между людьми:

- а) мораль
- б) этика
- в) норма

5. Иногда в качестве наказания ребенка оставляют одного в комнате. Тип темперамента, для которого подобное наказание окажется самым слабым

- а) сангвиник
- б) флегматик
- в) холерик
- г) меланхолик

6. Свойства темперамента

- а) врожденные
- б) приобретенные

7. Показатель культуры речи, который характеризует качественную и количественную стороны речи:

- а) словарный состав и словарный запас
- б) произношение
- в) грамматика

8. Сторона общения, которая проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами по общению

- а) интерактивная
- б) перцептивная
- в) коммуникативная

9. Сфера общества, которая представляет собой систему исторически сложившихся упорядоченных связей и отношений между различными видами общности людей

- а) социальная
- б) духовная
- в) политическая.

10. Согласно утверждению психологов, лишь 7% значимости при общении люди придают

- а) словам
- б) мимике и жестам

б) интонации.

Часть В

1. Дайте определение личности.

2. Назовите признаки, характеризующие человека как личность.

3. Объясните, как соотносить руководство и лидерство в коллективе.

4. Какие из данных особенностей характеризуют человека как личность, а какие как индивид?

Целеустремленность, упрямство, вдумчивость, высокая эмоциональность, старательность, цельность, приятный голос, общественная активность, критичность ума, прекрасная дикция, средний рост, музыкальность, вспыльчивость, моральная воспитанность, низкая адаптация в темноте, трудолюбие, плохая пространственная координация, голубые глаза, хороший слух, идейная убежденность, внимательность, подвижность.

5. Предположите и обоснуйте ответ на вопрос: Какой способ разрешения конфликта является наиболее неэффективным при разрешении конфликта?

2.2 Задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Промежуточная аттестация по дисциплине «Психология общения» проводится в виде контрольной работы. Для проведения промежуточной аттестации в соответствии с программой подготовлены задания. Каждое задание содержит два теоретических вопроса и задачу. Максимальное время для подготовки к зачёту составляет 80 мин: по 25 минут на каждый теоретический вопрос и 30 минут на практическое задание.

Оценка по результатам промежуточной аттестации выставляется в баллах: 2 («неудовлетворительно»); 3 («удовлетворительно»), 4 («хорошо»), 5 («отлично»).

Знания, умения и навыки студентов оцениваются в зависимости от правильности и полноты предоставленных ответов.

Перечень вопросов для подготовки к контрольной работе

1. Общее представление о процессе общения, его роль в социальных отношениях и профессиональной деятельности.

2. Основные методы психологии общения, их классификация.

3. Психологическая характеристика общения (понятие общения, функции, структура)

4. Виды общения

5. Основные уровни общения, их характеристика.

6. Конвенциональный и манипулятивный уровни общения (характеристика)

7. Деловой, стандартизированный уровни общения (характеристика)

8. Игровой и духовный уровни общения (характеристика)

9. Эмоции в общении (понятие, причины возникновения).

10. Виды эмоций (положительные, отрицательные)

11. Коммуникативная сторона общения (основная характеристика).

12. Барьеры коммуникации.

13. Манипуляции в общении (понятие, виды)

14. Возможные способы защиты от манипуляции

15. Невербальная коммуникация (понятие, виды, их характеристика).

16. Знаково-символические средства коммуникации (характеристика)

17. Тактильные средства коммуникации (приемы и средства)

18. Пространственно-временные средства коммуникации

19. Психология лжи (понятие, признаки, виды)

20. Диагностика лжи. Техника обнаружения.

21. Интерактивная сторона общения (понятие, типы и стили взаимодействия)

22. Перцептивная сторона общения, (основная характеристика, механизмы межличностного восприятия, особенности).

23. Эффекты межличностного восприятия (первого впечатления, ореола, фактор отношения)

24. Психологическая характеристика личности (понятие, структура, особенности).

25. Психологическая типология личности (понятие, основные типы, особенности).

26. Конституционные типы личности.

27. Типология личности по типам темперамента

28. Типология личности, основанная на коммуникативно-поведенческих особенностях личности (демонстративный, педантичный, возбудимый и т.д)

29. Социализация личности (понятие, особенности, характеристика, проблемы социализации).

30. Этапы и стадии социализации личности

31. Конфликт как особая форма взаимодействия (понятие, функции)

32. Виды конфликтов (внутриличностный, межличностный, межгрупповой, между личностью и группой)

33. Структура конфликта, его динамика

34. Способы и методы разрешения конфликтных ситуаций

35. Толерантность, как способ разрешения конфликта (понятие, особенности, основная характеристика).

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: кабинет социально-экономических дисциплин

2. Максимальное время выполнения заданий: 30 мин

3. Материальное обеспечение-бланк задания

Перечень задач, входящих в контрольную работу

Задача

Разговор в офисе:

Клиент: Приличный у вас интерьер. Я смотрю, вы тут неплохо устроились! (Удобно садится в мягкое кресло)

Менеджер: Как вы видите – стараемся произвести хорошее впечатление на клиентов. Может быть - «по кофейку»?

Вопрос: Является ли предложение менеджера уместным? Что вы можете сказать о манере этого предложения?

Проанализируйте ситуацию с этической точки зрения, с точки

Задача

Разговор между коллегами.

- А: Уму непостижимо! Вы за полчаса испортили работу, которая налаживалась годами! Этому вас учили пять лет?

- Б: Вас это не касается. Лучше займитесь своим прямым делом. Суете свой нос...

- А: Это все ваше оправдание? Мелковато...

Вопрос: Какой вид конфликта перед вами? Можете ли указать на конфликтогены? Сформулируйте правила

бесконфликтного взаимодействия, для «Б». Проанализируйте ситуацию с этической точки зрения

Задача

Личные взаимоотношения складываются из исполнения ролей и ожидания предписанного ролями поведения. Какая из перечисленных ситуаций подтверждает это?

1. администратор дает советы клиенту
2. служащий уверен в доброжелательности своего коллеги
3. менеджер рассчитывает, что секретарь отправит его деловые письма
4. продавец предлагает покупателю воспользоваться выгодным предложением

Проанализируйте перечисленные акты поведения с точки зрения социальных ролей, выполнения этических норм. Каким образом подобные действия способствуют профилактике конфликта?

Задача

Почему взгляд искоса воспринимается негативно?

1. свидетельствует о неискренности говорящего
2. из-за диссонанса между направлением взгляда и направлением головы
3. противоречит эстетическому стереотипу

Обоснуйте Ваш ответ с психологической точки зрения. Каковы психологические последствия такого поведения (или привычки)? Может ли это спровоцировать или усилить конфликтность?

Задача

Начальник страховой компании всегда недоволен своими сотрудниками, часто возмущается, повышает голос на подчиненных. Выражая претензии, всегда настаивает на своем, он всегда прав. Конфликтен. Способен лишить сотрудника премии, если вдруг рассердится на него.

Проанализируйте поведение начальника с позиций этических норм, с точки зрения конфликтности. Каковы прогнозы подобного поведения, его влияние на коллектив? Каковы особенности взаимодействия с этим типом руководителя?

Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия с руководителем в данных условиях.

Задача

Клиент страховой компании пришел в офис для оформления документов по оплате услуг страхования. Сотрудник компании начал отвечать на вопросы клиента, объясняя сроки и размеры выплат. Клиент начал возмущаться, обвинять работника в некомпетентности, а вскоре перешел к оскорблениям и угрозам в адрес специалиста.

Проанализируйте поведение клиента с позиций этических норм, с точки зрения конфликтности. Каковы прогнозы подобного поведения? Каковы особенности взаимодействия с этим типом клиента? Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия с клиентом в данных условиях.

Задача

Клиент приходит в страховую компанию с намерением застраховать свой автомобиль. Страховщик предложил ему невыгодные условия, навязал свое мнение. Клиент согласился, подписал договор. На следующий день клиент узнал у своего друга – юриста, что условия договора крайне невыгодны. Клиент попытался выяснить, почему ему навязали невыгодные условия, страховщик отказывается что-либо объяснять, так как договор уже заключен, начинает злиться на клиента. Клиент сильно расстроен.

Проанализируйте поведение клиента и сотрудника с позиций этических норм, с точки зрения конфликтности. Каковы прогнозы подобных действий сотрудника? Предложите пути выхода из конфликтной ситуации. Проанализируйте их на предмет соответствия этическим нормам.

Задача

Директор страховой компании принял решение ввести жесткий дресс-код. Но сотрудники, занятые выездными видами деятельности с этим не согласились. Директор настаивал на своем. Развернулся конфликт.

Ознакомьтесь с ситуацией. Проанализируйте ее на предмет конфликтности. Нарушаются ли в данной ситуации этические нормы? Обоснуйте свое мнение.

Предложите пути выхода из конфликтной ситуации. Проанализируйте их на предмет соответствия этическим нормам.

2.3 Пакет экзаменатора

Условия проведения итоговой контрольной работы

1. В аудитории находятся одновременно все студенты.

2. Вариант выбирается случайным образом.

3. Контрольно-оценочные материалы частей А и В представлены в 4-х вариантах. В каждом варианте предлагается по 10 тестовых заданий и по 5 заданий, требующих творческого ответа.

4. На выполнение всех заданий отводится 40 мин.

5. Вопросы имеют разный уровень сложности, поэтому правильные ответы позволяют получить разное количество баллов:

1 балл: задания части А (с выбором одного правильного ответа),

2 балла за задания части Б (с выбором нескольких правильных ответов и требующие творческого ответа).

Максимальное количество баллов – 20

6. Оценивание происходит по пятибалльной системе.

Эталоны верных ответов

Вариант № 1

Часть А

1б 2г 3б 4в 5в 6а 7б 8в 9в 10б

Часть В

1. Добро, совесть, свобода, долг, честь, достоинство, счастье, любовь

2. «мыслитель» (1, 4, 6, 7)

«художник» (2, 3, 5)

3. Конфликт - это столкновение сторон, мнений, сил.

4. I. б) II. в) III. б)

5. Предполагается творческий ответ студента

Вариант № 2

Часть А

1а 2в 3в 4а 5б 6а 7а 8в 9а 10а

Часть В

1. Личность – социальное существо, включённое в общественные отношения, участвующие в общественном развитии и выполняющие определённую общественную роль.

2. 1) Система взглядов и отношений к внешнему миру.

2) Требования к самому себе.

3) Система оценок и самооценка.

3. Рассуждение студента.

4.

Личность Индивид

Целеустремлённость Приятный голос

Упрямство Прекрасная дикция

Вдумчивость Средний рост

Высокая эмоциональность Музыкальность

Старательность Вспыльчивость

Общественная активность Низкая адаптация в темноте

Критичность ума Голубые глаза

Моральная воспитанность Хороший слух

Трудолюбивые Подвижность

Плохая пространственная координация

Идейная убеждённость

Внимательность

5. Конфронтация, так как ориентирована на то, чтобы, действуя активно и самостоятельно, добиваться осуществления собственных интересов без учета интересов других сторон, непосредственно участвующих в конфликте, а то и в ущерб им.

Применяемый способ разрешения конфликта стремится навязать другим свое решение проблемы, надеется только на свою силу и не приемлет совместных действий. При этом проявляется волевой напор, желание любым путем, включая силовое давление, административные и экономические санкции, запугивание, шантаж; принудить человека принять оспариваемую точку зрения, во что бы то ни

стало принять им точку зрения, одержать победу в конфликте.

Вариант № 3

Часть А

1а 2а 3г 4в 5б 6в 7б 8б 9а 10а

Часть В

1.

а. Способствует эффективному достижению целей производства (выработка стратегии и тактики совместных действий, поиск решения поставленных задач);

- б. Подбор и расстановка кадров, работа с людьми;
 в. Способствует созданию оптимального морально-психологического климата в коллективе
2.
 а) психика;
 б) категория социальная, общественный характер;
 в) не пассивный, а активный.
3. Общественный характер, целенаправленность, плановость, систематичность.
4.
 - группа
 - коллектив
5. Лидерство – это процесс межличностного влияния, порождаемый структурой и характером взаимоотношений в каждой конкретной группе
- Вариант № 4
 Часть А
 1в 2б 3в 4б 5в 6в 7б 8б 9в 10б
- Часть В
 1. 3-а) 1-б) 2-г) 4-в)
 2. 1.-в); 2.-а); 3.-г); 4.-б)
 3 б)
 4. Внутриличностный – это столкновение противоположно направленных мотивов одной личности;
 Межличностный – это столкновение интересов двух и более людей;
 Межличностно-групповой – это столкновение между личностью и группой;
 Межгрупповые – это столкновение интересов двух групп.
5. Общие причины конфликта: а), г), д)
 Частные причины конфликта: б), в), е)

5.2. Темы письменных работ

-

5.3. Перечень видов оценочных средств

Предварительный контроль
 Промежуточная аттестация

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Ефимова Наталия Сергеевна	Социальная психология: Учебное пособие	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2020
Л1.2	Ефимова Наталия Сергеевна	Основы общей психологии: Учебник	Москва: Издательский Дом "ФОРУМ", 2020

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Болотова Алла Константиновна, Жуков Юрий Михайлович, Болотова А. К., Жуков Ю. М., Петровская Л. А.	Социальные коммуникации. Психология общения: Учебник и практикум Для СПО	Москва: Издательство Юрайт, 2020
Л2.2	Лавриненко Владимир Николаевич, Чернышова Лидия Ивановна, Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И. ; под ред. Лавриненко В.Н., Чернышовой Л. И.	Психология общения: Учебник и практикум Для СПО	Москва: Издательство Юрайт, 2020

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Программное обеспечение (Microsoft Windows)
---------	---

6.3.1.2	Microsoft Office (лицензионное ПО)
6.3.1.3	Справочная правовая система (СПС) Консультант Плюс (отечественное лицензионное ПО)
6.3.2 Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	Электронная библиотечная система "Университетская библиотека online" http://www.biblioclub.ru/
6.3.2.2	Электронная библиотечная система "Лань" http://e.lanbook.com
6.3.2.3	Электронно-библиотечная система "Znaniium.com" http://znaniium.com/
6.3.2.4	Электронная библиотечная система «Юрайт» https://urait.ru/

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1	Учебная аудитория для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой. Кабинет социально-гуманитарных дисциплин. Оснащение: рабочее место преподавателя, рабочие места обучающихся, доска
7.2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся: компьютерный класс, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Обеспечен доступ в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации (ДГТУ). Наличие соответствующего студенческому контингенту количества учебной мебели (столов, стульев), технические средства обучения: доска (меловая) стационарная, Интернет, компьютеры ОС Microsoft Windows (лицензионное ПО), Microsoft Office (лицензионное ПО), мониторы, клавиатура
7.3	Библиотека, читальный зал для работы обучающихся с учебной литературой, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза. Оснащение: компьютерная техника, аудиторные столы и стулья. Программное обеспечение: ОС Microsoft Windows (лицензионное ПО), Microsoft Office (лицензионное ПО), Справочная правовая система (СПС) Консультант Плюс (отечественное лицензионное ПО).

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Прилагается