**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**

**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**Омский филиал**

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00FAFE158BB5C27E837F7CD02262122B3C
Владелец: Бахта Андрей Сергеевич
Действителен: с 20.04.2023 до 13.07.2024

УТВЕРЖДЕНА
Педагогическим советом
Омского филиала РАНХиГС
(в составе ППССЗ)
Протокол № 4
от 26 января 2022 г.

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

## ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

*(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)*

## ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

*краткое наименование дисциплины (модуля) (при наличии)*

38.02.07 Банковское дело
*(код, наименование направления подготовки (специальности)*

Специалист банковского дела
*(квалификация)*

очная
*(форма(ы) обучения)*

Разработчик:
Грошева Т.М.
преподаватель Омского филиала РАНХиГС

Омск, 2022

**СОДЕРЖАНИЕ**


| | |
|---|---|
| 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы | 3 |
| 2. Структура и содержание дисциплины | 4 |
| 3. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации и материалы текущего контроля успеваемости обучающихся | 7 |
| 4. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине | 11 |
| 5. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы | 11 |
| Приложение 1 Учебно-методическая документация по промежуточной аттестации | 12 |
| Приложение 2 Учебно-методическая документация по текущему контролю успеваемости | 21 |

## 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

1.1. Дисциплина *ОГСЭ. 05. Психология общения* обеспечивает овладение следующими компетенциями:

| | |
|---|---|
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие |
| ОК 04 | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами |

1.2.В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

| Код ОК | Умения | Знания |
|---|---|---|
| ОК 03 | **Уметь:** определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования | **Знать:** содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования |
| ОК 04 | **Уметь:** устанавливать и развивать деловые отношения, работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | **Знать:** цели, структуры и средства общения;<br>психологические основы деятельности коллектива;<br>психологические особенности личности;<br>роли и ролевые ожидания в общении;<br>техники и приемы общения, правила слушания;<br>правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;<br>механизмы взаимопонимания в общении;<br>источники, причины, видов и способов разрешения конфликтов;<br>особенности конфликтной личности;<br>нравственные принципы общения |

## 2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

| Вид учебной работы | Объем часов |
|---|---|
| Объем образовательной программы | **34** |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 16 |
| практические занятия | 18 |
| *из них в форме практической подготовки* | *18* |
| Промежуточная аттестация | Зачёт |

**2.2. Содержание учебной дисциплины**

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала | Объем часов |
|---|---|---|
| **Раздел 1. Психология общения** | | **8** |
| Тема 1 Общение - основа человеческого бытия | Основы психологии. Психология как наука. История психологии. Предмет и задачи психологии. Этапы развития психологии. Группы методов: организационные, эмпирические, методы обработки полученных результатов, интерпретационные методы. Общение в системе межличностных и общественных отношениях. Классификация общения, виды и функции общения. Структура и средства общения. | 2 |
| Тема 2 Перцептивная, интерактивная, коммуникативная стороны общения | Понятие социальной перцепции. Импринтинг. Имидж и самопрезентация.<br>Психологические механизмы восприятия. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.<br>Структура межличностного взаимодействия. Стратегии и тактики взаимодействия. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Социальная стратификация.<br>Основные элементы коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры. Методы развития коммуникативных способностей | 2 |
| Тема 3 Формы делового общения | Формы и виды устных коммуникаций. Слушание в межличностном общении. Письменная коммуникация: свойства и функции. Публичные презентации, аргументация и возражения. | 2 |
| Тема 4 Сущность конфликта и основные характеристики | Понятие и структура конфликта. Виды и типы конфликтов и конфликтных личностей. Разрешение конфликтов, стратегии поведения в конфликтных ситуациях.<br>Разрешение конфликтов, стратегии поведения в конфликтных ситуациях. | 2 |
| **Раздел 2 Общение в профессиональной деятельности бухгалтера** | | **24** |
| Тема 1 Основы ведения переговоров | Технологии ведения переговоров | 4 |
| Тема 2 Основы делового общения и этикета | Этические нормы и принципы как основа корпоративной культуры организации. Правила делового общения с клиентами, деловой этикет и этика делового общения, основы эффективных межличностных коммуникаций; | 2 |
| | **Практическое занятие**<br>Психологическая самодиагностика. | 8 |

| | | |
|---|---|---|
| Тема 3 Практикум по общению | **Практическое занятие**<br>Составление плана действий, направленных на повышение личной эффективности общения. Тренинг по самопрезентации и умению создать благоприятное впечатление о себе.<br>Ролевые игры по командообразованию, невербальному общению, взаимопониманию, умению объяснять и слушать. Анализ профессиональных конфликтов, составление алгоритмов выхода из конфликтных ситуаций.<br>Тренинг установления деловых отношений по вопросам развития платежных услуг; Тренинг организации и проведения деловых встреч и переговоров по вопросам развития платежных услуг; Тренинг по консультированию заемщиков и ведению консультационной работы с клиентами; Тренинг по кросс-продаже<br>Выступление перед группой на тему: «Профессиональная этика в моей карьере». | 10 |
| | **Зачёт** | 2 |
| | **ИТОГО:** | **32** |

# 3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ И МАТЕРИАЛЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

## 3.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации

### 3.1.1. В ходе реализации дисциплины ОГСЭ.О5. Психология общения используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

| Тема и/или раздел | Методы текущего контроля успеваемости |
|---|---|
| **Раздел 1** | |
| Тема 2 Перцептивная, интерактивная, коммуникативная стороны общения | Опрос, тестовое задание |
| Тема 3 Формы делового общения | |
| Тема 4 Сущность конфликта и основные характеристики | |
| **Раздел 2** | |
| Тема 1 Основы ведения переговоров | Опрос, тестовое задание |
| Тема 2 Основы делового общения и этикета | |
| Тема 3 Практикум по общению | Участие в тренингах |

### 3.1.2. Показатели и критерии оценивания формируемых компетенций

| Код компетенции | Показатель освоения (что делает, знает, умеет) | Критерии оценивания (как делает, знает, умеет на оценку отлично) | Оценочные средства (чем проверяем как делает, что знает и умеет) |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| ОК 03 | Знает содержание актуальной нормативно-правовой документации; современную научную и профессиональную терминологию; возможные траектории профессионального развития и самообразования. Умеет определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования | Правильное и полное ориентирование в актуальной нормативно-правовой документации; современной научной и профессиональной терминологии. Осуществление исследовательской деятельности, приводящей к оптимальному результату | Опрос, тест, практическое задание, участие в тренингах |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ОК 04 | Умеет устанавливать и развивать деловые отношения, работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Правильно и в полном объеме выполняет практическое задание | Практическое задание |

### 3.1.3. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме: 1. устных ответов на вопросы, 2. выполнения практического задания, 3. выполнения тестового задания, 4. участия в тренинге. Перечисленные задания оценивают все компетенции, формируемые дисциплиной. Каждый ответ оценивается по 5-ти-бальной шкале. Итоговая оценка выводится путем вычисления средней арифметической оценки.

**Примерные вопросы для опроса**

1. Роль общения в профессиональной деятельности человека.
2. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
3. Классификация общения: виды и функции общения.
4. Структура общения.
5. Средства общения.
6. Понятие социальной перцепции.
7. Импринтинг.
8. Имидж и самопрезентация.
9. Психологические механизмы восприятия.
10. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.

**Пример практического задания**

Составление анкеты для проведения опроса клиентов банка. Составьте анкету для опроса клиентов банка для использования полученных данных в целях совершенствования работы банка при кредитовании физических лиц.

Необходимо:

- изучить какими продуктами пользуется и хотел бы воспользоваться клиент
- выявить факторы, способствующие и препятствующие обращению в банк
- определить недостатки банковского обслуживания
- изучить предложения (предпочтения) по поводу изменения технологии обслуживания (улучшения качества)
- изучить степень информированности клиентов о банковских услугах (о новых услугах банка) и др.

Анкета должна содержать:

1) вводные слова: обращение к респонденту;
2) min 16 вопросов, из них:

- 90 % - вопросы с многовариантным ответом (предложены варианты ответа);
- 10 % - открытые вопросы (респонденты отвечают своими собственными словами);

3) вопросы о личности респондентов (пол, возраст, род занятий).

**Пример тестового задания**

**Тест 1.**

1. Стиль общения, который отличается стремлением уклониться от принятия решений, переложить эту задачу на партнера, называется:

А) авторитарный
Б) демократический
В) либеральный

2. Стиль межличностного взаимодействия, основанный на беспрекословном подчинении руководителю, называется:

А) авторитарный
Б) демократический
В) либеральный

3. Стиль общения, для которого характерно: предоставление партнерам равных условий для принятия решений, постановки цели, оценки работы, уважительное отношение, называется:

А) авторитарный

Б) демократический

В) либеральный

4. К вербальным средствам общения относятся:

А) жесты Б) мимика

В) речь

5. К невербальным средствам общения относятся:

А) жесты Б) мимика

В) речь

**Примеры тренинговых упражнений**

**1.** Два сотрудника банков оказались в командировке в чужом городе. Они поселились в гостинице в одном номере. Один приехал раньше и уже разместился. Второму нужно войти в номер и завязать разговор, установить контакт с незнакомцем. Вместе им предстоит прожить несколько дней.

Задание. Вселяющийся в номер должен завести разговор, установить контакт с находящимся в номере, используя приемы и техники установления контакта. Банкир, уже живущий в номере, реагирует по ситуации: если захочет, вступает в контакт, разговаривает, если нет такого желания, может уклоняться от общения.

**2.** Купе поезда дальнего следования. Один член группы уже разместился на своем месте, второй только входит. Второму нужно познакомиться, установить контакт с соседом по купе. Ехать вместе предстоит больше суток.

Задание. Установить эмоциональный контакт, используя техники и приемы общения.

**3.** Нужно поговорить с человеком, сильно отличающимся по возрасту (пожилым клиентом вашего банка), который недоволен качеством оказания банковских услуг.

Задание. Организовать беседу так, чтобы посетитель остался доволен.

*Полный комплект оценочных материалов промежуточной аттестации см. Приложение №1.*

**Шкалы оценивания**

**Шкала оценивания участия в тренинге**

Оценивается факт участия в тренинге, который является отправной точкой промежуточной аттестации. Если обучающийся не участвовал в тренинге - другие типы заданий он не выполняет.

**Шкала оценивания опроса**

«5» - изложение ответа в устной форме по вопросу, в соответствии с требованиями учебной программы; правильное выполнение тестового задания, формулировка выводов и обобщений, ответы на дополнительные вопросы;

«4» - изложение ответа в устной форме по вопросу, в соответствии с требованиями учебной программы; выполнение тестового задания в полном объеме, допускаются отдельные незначительные ошибки; при выделении существенных признаков изученного материала; ответы на дополнительные вопросы;

«3» - изложение ответа в устной форме неполное, допускаются отдельные существенные ошибки при выполнении тестового задания; неверная формулировка выводов.

«2» - изложение ответа в устной форме неполное, бессистемное; имеются существенные ошибки при выполнении тестового задания, неумение делать обобщения и выводы;

«1» - полное незнание ответ на вопрос или отказ отвечать и неверное выполнение тестового задания.

**Шкала оценивания практического задания**

| | |
|---|---|
| «5» (отлично): | работа выполнена полностью и правильно; сделаны правильные выводы |
| «4» (хорошо): | работа выполнена правильно с учетом 2-3 несущественных ошибок исправленных самостоятельно по требованию преподавателя |
| «3» (удовлетворительно): | работа выполнена правильно не менее чем на половину или допущена существенная ошибка |

| | |
|---|---|
| *«2»* (неудовлетворительно): | допущены две (и более) существенные ошибки в ходе работы, которые обучающийся не может исправить даже по требованию преподавателя |

**Шкала оценивания тестовых заданий**

| | |
|---|---|
| «5» (отлично): | 90 -ь 100 (12 и более правильных ответов) |
| «4» (хорошо): | 75 ч- 89 (11 -8 правильных ответов) |
| «3» (удовлетворительно): | 60 -ь 74 (7-5 правильных ответов) |
| *«2»* (неудовлетворительно): | менее 60 (менее 5 правильных ответов) |

### 3.2 Материалы текущего контроля успеваемости

**Примерные вопросы для опросов**

1. Дайте определение понятию «общение». Какие формы и виды общения вы знаете?
2. Чем различаются вербальное и невербальное общение?
3. Назовите функции, которые проявляются в общении.
4. Раскройте содержание классификации функций общения по критерию цели.
5. Каковы модели общения и их предназначение?
6. Выявите достоинства и недостатки разных моделей общения применительно к таким формам как переговоры, презентации, публичные выступления, пресс-конференции, деловые совещания.
7. По какому принципу классифицируются традиционные стили общения?
8. В чем особенности научного стиля общения?
9. В чем особенности делового стиля общения?
10. Какова специфика публицистического стиля?
11. Назовите типы коммуникативных стилей личности и дайте их характеристики.
12. Выделите достоинства и недостатки применительно к каждому из стилей.

**Примеры тестовых заданий**

1. Стиль общения, для которого характерно превосходство одного партнера, распоряжения, запреты, угрозы, называется:

А) авторитарный

Б) демократический

В) либеральный

2. Стиль общения, для которого характерно: предоставление партнерам равных условий для принятия решений, постановки цели, оценки работы, уважительное отношение, называется:

А) авторитарный Б) демократический

В) либеральный

3. Исторически сложившееся средство общения:

А) речь

Б) мышление

В) сознание

4. Безречевое общение посредством жестов, мимики:

А) барьер общения

Б) вербальное общение

В) невербальное общение

5. Стремление к согласованной совместной деятельности:

А) соперничество

Б)сотрудничество

В) коллективизм

*Полныйiii комплект оценочных материалов текущего контроля см. Приложение № 2.*

**Шкала оценивания тестовых заданий:**

100% правильно выполненного задания оценка 5 (отлично)
71-90% правильных ответов оценка 4 (хорошо)
51-70% правильно выполненного задания оценка 3 (удовлетворительно)
Менее 50% правильно выполненного задания оценка 2 (неудовлетворительно)

## 4. УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

**Основная:**

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489869

2.Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489728

**Дополнительная:**

1. Корягина, Н.А. Психология общения [Текст]: учебник и практикум для СПО,- М.: Юрайт, 2016. - 437с. -(Профес. образование)
2. Лавриненко, В. Н. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — Режим доступа: https://urait.ru/bcode/431743
3. Леонов, Н. И. Психология общения [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО / Н. И. Леонов. — 5-е изд., пер. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 193 с. — Режим доступа: https://urait.ru/bcode/430170
4. Панфилова, А.П. Психология общения [Текст]: учебник / А.П. Панфилова. - 2-изд., стер. - М.: Академия, 2014. - 464с.
5. Садовская, В. С. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 169 с. — Режим доступа: https://urait.ru/bcode/437159
6. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/493942
7. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/495457

## 5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

Дисциплина реализуется в учебном кабинете социально- экономических дисциплин: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Комплект специализированной учебной мебели, доска аудиторная, компьютерная техника, колонки, магнитола, ЖК панель. Выход в Интернет и доступ в электронную информационно-образовательную среду Академии.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся: комплект специализированной учебной мебели, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**
**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Омский филиал

**МАТЕРИАЛЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**по учебной дисциплине**
# ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

*(код и, наименование)*
программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 38.02.07 Банковское дело
(базовая подготовка)

Разработчик: Грошева Т.М.
преподаватель Омского филиала РАНХиГС

Омск, 2022

**Перечень вопросов для опроса**

1. Роль общения в профессиональной деятельности человека.
2. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
3. Классификация общения: виды и функции общения.
4. Структура общения.
5. Средства общения.
6. Понятие социальной перцепции.
7. Импринтинг.
8. Имидж и самопрезентация.
9. Психологические механизмы восприятия.
10. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
11. Структура межличностного взаимодействия.
12. Стратегии и тактики взаимодействия.
13. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
14. Основные элементы коммуникации.
15. Вербальная и невербальная коммуникации.
16. Коммуникативные барьеры.
17. Методы развития коммуникативных способностей.
18. Формы и виды устных коммуникаций.
19. Слушание в межличностном общении.
20. Письменная коммуникация: свойства и функции.
21. Публичные презентации.
22. Аргументация и возражения.
23. Понятие и структура конфликта.
24. Виды и типы конфликтов.
25. Типы конфликтных личностей.
26. Разрешение конфликтов.
27. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
28. Этические нормы и принципы как основа корпоративной культуры организации.

**Практические задания**

1. Составление анкеты для проведения опроса клиентов банка. Составьте анкету для опроса клиентов банка для использования полученных данных в целях совершенствования работы банка при кредитовании физических лиц.

Необходимо:

- изучить какими продуктами пользуется и хотел бы воспользоваться клиент
- выявить факторы, способствующие и препятствующие обращению в банк
- определить недостатки банковского обслуживания
- изучить предложения (предпочтения) по поводу изменения технологии обслуживания (улучшения качества)
- изучить степень информированности клиентов о банковских услугах (о новых услугах банка)

и др.

Анкета должна содержать:

1) вводные слова: обращение к респонденту;

2) min 16 вопросов, из них:

- 90 % - вопросы с многовариантным ответом (предложены варианты ответа);

- 10 % - открытые вопросы (респонденты отвечают своими собственными словами);

3) вопросы о личности респондентов (пол, возраст, род занятий).

**Тестовые задания**

**Тест 1.**

1. Стиль общения, который отличается стремлением уклониться от принятия решений, переложить эту задачу на партнера, называется:

А) авторитарный Б)

В) демократический

С) либеральный

2. Стиль межличностного взаимодействия, основанный на беспрекословном подчинении руководителю, называется:

А) авторитарный

В) Б) демократический

С) либеральный

3. Стиль общения, для которого характерно: предоставление партнерам равных условий для принятия решений, постановки цели, оценки работы, уважительное отношение, называется:

А) авторитарный

В) Б) демократический

С) либеральный

4. К вербальным средствам общения относятся:

А) жесты Б)
мимика

В) речь

5. К невербальным средствам общения относятся:

А) жесты

В) Б) мимика

С) речь

6. Столкновение противоположных позиций на основе противоположно направленных мотивов и суждений - это:

А) конфликт

В) Б) дискуссия

С) решение проблемы

7. Конфликтогены - это:

А) проявление конфликта

Б) слова, действия (бездействия), приводящие к конфликту

В) причины конфликта

8. Верной комбинацией поведения в конфликте является:

А) компромисс, критика, борьба Б)
уступка, уход, сотрудничество

В) борьба, уход, убеждение

9. Технология эффективного общения в конфликте позволяет:

А) убедить соперника в своей правоте

Б) добиться соглашения даже ценой серьезной уступки

В) добиться взаимного понимания и эмпатии

10. Стратегии поведения в конфликте:

А) сотрудничество

Б) компромисс

В) сопротивление

11. Общение - это:

А) контакт Б)ритуал

В) опыт человечества

12. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо смыслового воздействия - это:

А) убеждение

В) Б) заражение

С) эмпатия

13. Формы реализации делового общения:

А) переговоры

В) Б) совещание

С) видео конференция

14. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований - это барьеры:

А) смысловые

Б) эмоциональные

В) физические

15 Типы темперамента:

А) меланхолик

В) Б) интроверт

С) сангвиник

15. Интерактивная сторона общения:

А) обмен информацией

Б) восприятие

В) взаимодействие

16. Этапы деловой беседы:

А) подготовка

Б) начало беседы

В) завершение беседы

17. Эмоциональные барьеры:

А) барьер плохого настроения

Б) барьер гнева

В) логический барьер

18. Принципы делового этикета:

А) вежливость

Б) отстраненность

В) пунктуальность

19. Репрезентативная система - система восприятия и переработки информации может быть:

А) визуальная

Б) интуитивная

В) аудиальная

20. Расположите последовательно этапы делового общения:

А) установление контакта

Б) принятие решения

В) обсуждение вопроса

Г) выход из контакта

Е) ориентация в ситуации

**Тест 2.**

1. Стиль общения, для которого характерно превосходство одного партнера, распоряжения, запреты, угрозы, называется:

А) авторитарный
Б) демократический
В) либеральный

2. Стиль общения, для которого характерно: предоставление партнерам равных условий для принятия решений, постановки цели, оценки работы, уважительное отношение, называется:

А) авторитарный
Б) демократический
В) либеральный

3. Исторически сложившееся средство общения:

А) речь
Б) мышление
В) сознание

4. Безречевое общение посредством жестов, мимики:

А) барьер общения
Б) вербальное общение
В) невербальное общение

5. Стремление к согласованной совместной деятельности:

А) соперничество
Б) сотрудничество
В) коллективизм

6. Постижение эмоционального состояния другого человека, сопереживание:

А) эмпатия
Б) рефлексия
В) экспрессивность

7. Формы реализации делового общения:

А) беседа
Б) деловая переписка
В) видеотренинг

8. Стратегии поведения в конфликте:

А) соперничество
Б) избегание
В) сопротивление

9. Типы темперамента:

А) флегматик
Б) экстраверт
В) сангвиник

10. Коммуникативная сторона общения:

А) обмен информацией
Б) восприятие
В) взаимодействие

11. Этапы делового совещания:

А) подготовка к совещанию
Б) начало совещания
В) принятие решения о проведении совещания

12. Коммуникативные барьеры:

А) барьер страха
Б) стилистический барьер
В) логический барьер
13. Принципы делового этикета:
А) уважение мнения партнера
Б) безразличие
В) пунктуальность
14. Конфликты могут быть:
А) конструктивными
Б) деструктивными
В) нейтральными
15. Конструктивные функции конфликта:
А) повышают психологическое напряжение
Б) снижают эффективность совместной деятельности
В) изменяют условия и обстоятельства общения
16. Корпоративная культура требует соблюдения:
А) правил делового этикета
Б) правил согласования делового взаимодействия
В) должностных инструкций
17. Деструктивные функции конфликта:
А) способствует развитию организации
Б) повышает эффективность совместной деятельности
В) повышает эмоциональную напряженность
18. Сильные аргументы:
А) обобщения на основе догадок
Б) непоказательные примеры
В) точно установленные факты
19. Основные типы конструктивной критики:
А) безличная критика
Б) критика-похвала
В) критика-смягчение
20. Расположите последовательно основные части выступления (доклада, сообщения):
А) основная часть
Б) вступление
В) правила речевого этикета
Г) заключительная часть

**Ответы на тестовое задание:**

**Тест 1.**

1. В, 2. А, 3. Б. 4. В, 5. А. Б, 6. А, 7. Б, 8. Б, 9. В, 10. А. Б, 11. А,12. Б, 13. А, Б, 14. А,15. А, В, 16. Б, 17. Б, В, 18. А, 19. А, В, 20. А, В, 21. А, В, Е, Б, Г.

**Тест 2.**

1. А, 2. Б, 3. А, 4. В, 5. Б, 6. Б, 7. А, Б, 8. А, Б, 9. А, В, 10. А, 11.А, Б, В,12. Б, В, 13. А, В, 14. А, Б, 15. В, 16. А, Б, 17. В, 18. В, 19. Б, В, 20. Б, А, Г.

## Тренинговые упражнения

Тренинг - это спланированные и систематические условия по модификации или развитию знаний, умений и установок человека посредством обучения, с тем чтобы добиться эффективного исполнения одного или нескольких видов деятельности.

**Дидактические задачи:**

1. Активизация познавательной деятельности.
2. Закрепление знаний.
3. Развитие профессиональных умений и навыков.
4. Контроль знаний.

**Алгоритм использования материалов для тренинга:**

1. Организация пространства, подготовка необходимых материалов.
2. Введение в проблему (мини лекция).
3. Инструкция.
4. Организация групповой или индивидуальной работы.
5. Презентация решений.
6. Обсуждение полученных результатов.
7. Подведение итогов.

**Категории упражнений для тренингов:**

1. Разминки и ледоколы - упражнения на разогрев и сплочение группы.
2. Альтернатива лекции. Активное изучение материала.
3. Управление групповой динамикой.
4. Упражнения на формирование команды.
5. Упражнения на коммуникативные навыки.
6. Упражнения для завершения тренинга, повторения и интеграции полученной информации.

4. Два сотрудника банков оказались в командировке в чужом городе. Они поселились в гостинице в одном номере. Один приехал раньше и уже разместился. Второму нужно войти в номер и завязать разговор, установить контакт с незнакомцем. Вместе им предстоит прожить несколько дней.

Задание. Вселяющийся в номер должен завести разговор, установить контакт с находящимся в номере, используя приемы и техники установления контакта. Банкир, уже живущий в номере, реагирует по ситуации: если захочет, вступает в контакт, разговаривает, если нет такого желания, может уклоняться от общения.

5. Купе поезда дальнего следования. Один член группы уже разместился на своем месте, второй только входит. Второму нужно познакомиться, установить контакт с соседом по купе. Ехать вместе предстоит больше суток.

Задание. Установить эмоциональный контакт, используя техники и приемы общения.

6. Нужно поговорить с человеком, сильно отличающимся по возрасту (пожилым клиентом вашего банка), который недоволен качеством оказания банковских услуг.

Задание. Организовать беседу так, чтобы посетитель остался доволен.

## Тренинг по кросс-продажам

**Упражнение «Четыре стены».**

**Цели и возможности применения.** Упражнение может быть использовано в любом блоке тренинга. После того как члены группы приняли активное участие в выполнении

упражнения и поделились своими соображениями, преподаватель может дополнить высказанное мини-лекцией.

**Необходимые материалы:**

1. 4 листа формата А 4, на которых крупным шрифтом напечатано «Полностью согласен», «Скорее согласен», «Скорее не согласен», «Полностью не согласен».
2. Список утверждений по тематике тренинга (примерный список см. в приложении). Время. 5-10 минут на выполнение упражнения, от 5 до 20 минут на обсуждение.

Процедура.

1. Листы с надписями крепятся на стены аудитории.
2. Преподаватель дает группе инструкцию.
3. Участники должны сгруппироваться под выбранным утверждением.
4. В завершении проводится групповая дискуссия.

**Приложение.**

1. При предложении клиенту дополнительного банковского продукта (кросс-продажах) важна напористость.
2. Важно показать клиенту свою компетентность.
3. В кросс- продажах лучше действовать спонтанно.
4. Человеческий фактор в кросс-продажах гораздо-более значим, чем сухие факты.
5. Если Вы умеете продавать банковские продукты, Вы сможете продать что угодно и кому угодно.

**Вопросы для обсуждения (по каждому утверждению):**

1. Кто был согласен? Почему?
2. Кто не согласен? Почему?
3. Какие еще мнения, от чего это зависит?

**Тренинг установления деловых отношений по вопросам развития платежных услуг**

**Видеоанализ.**

**Цель - закрепление изученного теоретического материала...**

Продолжительность-15-20 минут.

Группа в момент просмотра отмечает правильные и эффективные профессиональные действия сотрудника банка и фиксирует ошибки, которые он допустил. Представители малых групп сообщают аудитории мнение группы. После анализа преподавателю имеет смысл прибегнуть к модерации.

Примеры видеосюжетов:

1. Встреча представителя банка с коллективом ОАО «Орбита» с предложением о реализации зарплатного проекта.
2. Беседа сотрудника банка с клиентом об особенностях и видах платежных карт, эмитированных данным банком.
3. Консультирование сотрудника банка клиента о предлагаемых платежных услугах в зависимости от категории клиента.

**Тренинг.**

**Цель - освоение техники «Я высказываний».**

Продолжительность 45 минут.

Работа проходит в два этапа. На первом - участники объединяются в пары, каждый партнер в паре получает перечень ситуаций, в которых необходимо применить технику «Я- высказываний», второй партнер дает обратную связь - эффективным ли было применение данной техники в каждом конкретном случае. Второй этап требует организации общего круга, где каждый из участников должен продемонстрировать применение этой техники в предлагаемых преподавателем ситуациях.

Задание:

1. Разработайте план первой встречи с клиентом банка в офисе банка.
2. Разработайте стратегию телефонных переговоров с клиентом по преимуществам оказания платежных услуг вашим банком.
3. Разработать анкету для определения качества об оказываемых банком платежных услуг.

**Тренинг**

**по консультированию заемщиков и ведению консультационной работы с клиентами Цели и**

**возможности применения.**

Упражнение проводится в конце тренинга и позволяет участникам подвести итоги и задуматься над тем, как они собираются применить полученные знания в профессиональной деятельности.
Продолжительность - 15-20 минут.
Все участники объединяются в мини-группы по 3-4 человека, каждая группа получает для обсуждения и анализа конкретную производственную ситуацию.
После чего от каждой мини группы выступает один участник, рассказывая всей группе, что предлагает его команда.

**Пример производственной ситуации.**

4. 02. т. г. Шаханин Виктор Иванович обратился в АО банк «Партнеры» с заявкой на получение потребительского кредита на срок 3 месяца в сумме 240 000 рублей под 16% годовых для покупки бытовой техники.

В качестве обеспечения предлагается поручительство физического лица - заведующего кафедрой технического университета, доцента Семиной Аллы Андреевны.
Кредит выдан 11.02 т. г. с условием ежемесячного погашения процентов и кредита в последний рабочий день месяца. Кредит выдается и погашается наличными деньгами.

Задание:

1. Составить план и текст консультации клиента по условиям выдачи и погашения кредита на основе Положения о кредитовании физических лиц одного из банков и утвержденных банком условий кредитования физических лиц:

Предложить клиенту кредитную программу в соответствии с их целями и финансовыми возможностями.
Оказать помощь в подборе оптимального варианта потребительского кредита в соответствии с потребностями и финансовым положением клиента

Приложение 2

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**
**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Омский филиал

# УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ**

**по учебной дисциплине**
**ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

*(код и, наименование)*

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 38.02.07 Банковское дело

Разработчик: Грошева Т.М.
преподаватель Омского филиала РАНХиГС

Омск, 2022

## Перечень вопросов для опроса

**Контрольные вопросы: «Общение - основа человеческого бытия»**

13. Дайте определение понятию «общение». Какие формы и виды общения вы знаете?
14. Чем различаются вербальное и невербальное общение?
15. Назовите функции, которые проявляются в общении.
16. Раскройте содержание классификации функций общения по критерию цели.
17. Каковы модели общения и их предназначение?
18. Выявите достоинства и недостатки разных моделей общения применительно к таким формам как переговоры, презентации, публичные выступления, пресс-конференции, деловые совещания.
19. По какому принципу классифицируются традиционные стили общения?
20. В чем особенности научного стиля общения?
21. В чем особенности делового стиля общения?
22. Какова специфика публицистического стиля?
23. Назовите типы коммуникативных стилей личности и дайте их характеристики.
24. Выделите достоинства и недостатки применительно к каждому из стилей.

**Контрольные вопросы: «Перцептивная сторона общения»**

1. Сформулируйте, в чем состоят особенности перцептивной стороны общения.
2. Какова роль первого впечатления в общении и что необходимо делать для формирования позитивного первого впечатления?
3. Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении?
4. Что такое «эффект ореола» и «казуальная атрибуция»?
5. Что такое стереотипы общения? Какие стереотипы вы знаете?
6. Насколько велика роль стереотипизации в деловом общении?
7. Каким образом можно уменьшить влияние ошибок восприятия на общение?
8. Что такое межличностная аттракция и, какова ее роль в общении?
9. Какие эффекты межличностного восприятия и понимания существуют?
10. В чем проявляются трудности и дефекты общения и как их преодолевать?
11. Какие сенсорные каналы влияют на эффективность взаимопонимания?
12. Каков механизм формирования профессионального имиджа?
13. Что такое самопрезентация и самомаркетинг и каковы техники их осуществления?

**Контрольные вопросы: «Интерактивная сторона общения»**

1. Укажите особенности интерактивной стороны общения. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
2. Какие уровни взаимодействия существуют?
3. На каком уровне взаимодействия предпочитаете общаться вы?
4. Выделите ключевые слова в определении «межличностные отношения».
5. Перечислите виды ограничений, накладываемых на деловые контакты.
6. Перечислите существующие стратегии взаимодействия, выделите характеристики для их отличия.
7. Что влияет на развитие доверительных отношений?
8. Каковы признаки совместимости и срабатывав мости деловых партнеров?
9. Как проявляется конкуренция?
10. Чем отличается групповая работа от работы «командной»?
11. Дайте характеристику кооперации как конструктивному виду взаимодействия.
12. Каковы правила корпоративного поведения и работы в команде?

**Контрольные вопросы: «Коммуникативная сторона общения»**

1. Каковы роль и место коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности и межличностном общении?
2. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?
3. Какие коммуникативные барьеры мешают восприятию и пониманию информации?
4. Назовите виды, сущность и содержание барьеров общения. В результате чего они возникают?
5. Зачем нужна обратная связь в говорении и слушании?
6. Каковы виды и цели двусторонней обратной связи?
7. Какие виды вопросов и, с какой целью используются пи расспрашивании?
8. Какие техники ответов на вопросы вы знаете?
9. Чем различаются открытые и закрытые вопросы?
10. Что означает «правильно сформулировать вопрос»?
11. С какой целью необходимо осуществлять перефразирование, в чем его суть?
12. Что означает отражение чувств, почему это важно для обеих сторон?
13. Что такое «конгруэнтность»?

**Контрольные вопросы: «Формы делового общения»**

1. Каковы основные функции деловой беседы?
2. Назовите виды деловых бесед.
3. Опишите основные этапы деловой беседы.
4. Какие требования следует соблюдать во время обсуждения деловой информации для поддержания контакта с собеседником?
5. Назовите основные факторы, обеспечивающие успешность публичного выступления.
6. Как подготовить эффектную презентацию?
7. В чем отличие само презентации и публичной презентации?
8. Какое значение для презентации имеет внешний вид выступающего?
9. Каким требованиям должна соответствовать публичная речь?
10. Какую структуру имеет публичное выступление?
11. Назовите этапы подготовки и произнесения речи.
12. Какие средства речевой выразительности можно использовать в публичной речи?

**Контрольные вопросы: «Сущность конфликта и основные характеристики»**

1. Каково содержание понятия «конфликт»?
2. Охарактеризуйте основные виды и типы конфликтов.
3. Чем различаются конструктивные и деструктивные конфликты?
4. Какие стратегии взаимодействия используют при разрешении конфликтов?
5. В чем особенность межличностных способов разрешения конфликтов?
6. В каких ситуациях может оказаться эффективной стратегия «избегание» (приспособление, уступка)?
7. Что такое «алгоритм анализа конфликтной ситуации», какие этапы он включает?
8. Проанализируйте, почему конфликты сопровождаются сильными эмоциональными реакциями?
9. Какие правила поведения в конфликтной ситуации следует соблюдать?
10. Назовите ситуации эффективного применения стратегии «компромисс».
11. В чем сложность стиля «сотрудничество» для анализа и разрешения конфликтной ситуации?
12. Существует ли взаимосвязь между формой конфликта и возможностью его разрешения?

**Контрольные вопросы: «Этика и этикет делового общения»**

1. Что представляют собой этика и этикет?
2. Какую функцию при взаимодействии людей выполняет этикет?
3. Чем отличается деловой этикет от неформального, межличностного?
4. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
5. Что собой представляет деловая репутация?
6. Как связаны между собой деловой этикет и корпоративная культура?
7. Какова роль этикета в профессии бухгалтера?
8. Что представляет собой корпоративная культура банка?
9. Назовите виды и типы корпоративных культур?
10. Что представляет собой корпоративный кодекс организации?

**Тестовые задания:**

1 .Стиль общения, который отличается стремлением уклониться от принятия решений, переложить эту задачу на партнера, называется:

А) авторитарный
Б) демократический
В) либеральный

2. Стиль межличностного взаимодействия, основанный на беспрекословном подчинении руководителю, называется:

А) авторитарный
Б) демократический
В) либеральный

3. Стиль общения, для которого характерно: предоставление партнерам равных условий для принятия решений, постановки цели, оценки работы, уважительное отношение, называется:

А) авторитарный
Б) демократический
В) либеральный

4. К вербальным средствам общения относятся:

А) жесты
Б) мимика
В) речь

5. К невербальным средствам общения относятся:

А) жесты
Б) мимика
В) речь

6. Столкновение противоположных позиций на основе противоположно направленных мотивов и суждений - это:

А) конфликт
Б) дискуссия
В) решение проблемы

7. Конфликтогены - это:

А) проявление конфликта
Б) слова, действия (бездействия), приводящие к конфликту
В) причины конфликта

8. Верной комбинацией поведения в конфликте является:

А) компромисс, критика, борьба
Б) уступка, уход, сотрудничество
В) борьба, уход, убеждение

9. Технология эффективного общения в конфликте позволяет:
А) убедить соперника в своей правоте
Б) добиться соглашения даже ценой серьезной уступки
В) добиться взаимного понимания и эмпатии
10. Стратегии поведения в конфликте:
А) сотрудничество
Б) компромисс
В) сопротивление
11. Общение - это:
А) контакт
Б)ритуал
В) опыт человечества
12. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо смыслового воздействия - это:
А) убеждение
Б) заражение
В) эмпатия
13. Формы реализации делового общения:
А) переговоры
Б) совещание
В) видео конференция
14. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований - это барьеры:
А) смысловые
Б) эмоциональные
В) физические
15 Типы темперамента:
А) меланхолик
Б) интроверт
В) сангвиник
15. Интерактивная сторона общения:
А) обмен информацией
Б)восприятие
В) взаимодействие
16. Этапы деловой беседы:
А) подготовка
Б) начало беседы
В) завершение беседы
17. Эмоциональные барьеры:
А) барьер плохого настроения
Б) барьер гнева
В) логический барьер
18. Принципы делового этикета:
А) вежливость
Б) отстраненность
В) пунктуальность
19. Репрезентативная система - система восприятия и переработки информации может быть:
А) визуальная
Б) интуитивная

В)аудиальная

20. Расположите последовательно этапы делового общения:

А) установление контакта

Б) принятие решения

В) обсуждение вопроса

Г) выход из контакта

Е) ориентация в ситуации

## Содержание тренингов

### №1. Составление плана действий, направленных на повышение личной эффективности общения

Текст задания:

Сделайте анализ своего привычного навыка входить в группу. Расскажите, как именно вы «вливаетесь в коллектив». Ответьте на вопросы:

Вы молчите и присматриваетесь к окружающим?

Предлагаете идеи, для того чтобы организовать совместную деятельность?

Заводите отношения с кем-то одним, чтобы выяснить, кто здесь кто?

Другой способ (опишите этот способ, который вам помогает влиться в новый коллектив). Составьте список всех ваших недостатков, как внешних, так и внутренних, найдите новые формулировки для ваших «недостатков» и превращения их в достоинства. «Недостаток». Чем эта особенность вам вредит? Чем эта особенность вам полезна? Какое позитивное определение вы можете дать этой особенности?

Закончите предложения:

У меня есть навыки в ...

*Я* много знаю о...

*Я* прекрасно справляюсь с ...

Нарисуйте автопортрет. Дайте своему рисунку название. Какие преобладают цвета? В покое вы или в действии. Что бы хотелось изменить?

Продумайте и опишите ваш идеальный образ. Составьте план действий, необходимых для его создания.

### №2. Тренинг по самопрезентации и умению создать благоприятное впечатление о себе Артем -

### артистичный...

Назвать свое имя по кругу, присоединить к нему эпитет с буквы имени: Гена - героический, Ирина - интеллигентная, Павел - последовательный...

Поговорить, как кто себя воспринимает. От чего зависит самооценка? Легко ли делать комплименты себе и другим?

**Из чего же сделан я?**

На столе - материалы: воск, нитка шерсти, стекло, камень, дерево, кусок прозрачного полиэтилена, резинка, вата, вода, масло, металл (проволока, пластинка), алюминиевая фольга.

С чем ассоциируется Ваш характер? Каждый из материалов имеет кроме прямого назначения и применения метафорическую, образную составляющую.

Вопросы для обсуждения:

Почему я так представляю себя?

Как взаимодействуют между собой «мой» материал и другие?

**Что дальше?**

Тренер бросает мяч участнику А со словами:
Я радуюсь, когда ...
Мне хотелось бы, чтобы группа...
*Я* горжусь собой, если...
*Я* думаю, что друг - это...
Жизнь удалась, если...
Настоящий интеллигент - это тот, кто...
Самое страшное в жизни - это...
Мне ужасно смешно, если...
*Я* очень люблю...
Мне трудно заставить себя..
Терпеть не могу, когда...
А ловит мяч и продолжает..., бросает мяч Б...,затем новое предложение-ключ.

**Я не такая, я вся иная...**

Освоение методики рефрейминга, суть которого увидеть вещи в разных перспективах или в разном контексте. Разбить группы на пары, в течение 10 минут обмениваться информацией о себе, акцентируя внимание на ту черту или привычку, которая воспринимается самим или близкими как негативная, затем нужно представить это качество с положительной стороны. Медлительность - вдумчивость и неспешность.. .Затем «переосмысленное» качество представить группе в виде песни, рисунка ...

**Я как подарок.**

Подумайте о том, что Вы за подарок? Есть ли у него название? Это что-то конкретное или абстрактное? Как выглядит этот подарок? Для кого он предназначен или кому должен достаться?
*Я* - воздушный шарик. Яркий, веселый, устремленный в небо.. *Я* предназначен для Олега, потому что у него плохое настроение. Шарик заставит улыбнуться, поднять голову вверх, расправить плечи, вдохнуть свежий воздух...
Я чудесный спокойный сон. Возможность отдохнуть, набраться сил. . .*Я* - подарок Ирине. Она выглядит очень уставшей, жалуется на напряжение на работе, сложности с проектом.. .Мне кажется я самый актуальный для нее подарок!

**№3. Разбор ситуационных заданий по деловому взаимодействию 1. Анализ ситуации:**

Совещание - одна из форм коллективного принятия решений. Проверьте правильность ваших действий при его организации и проведении с учетом следующих ситуаций.

1. Вам предстоит провести совещание, предусмотренное календарным планом или в связи с возникновением непредвиденной ситуации. Какую подготовительную работу вы должны выполнить, чтобы обеспечить эффективность совещания?

2. Какие приемы следует применять для контроля дискуссии в ходе совещания: сохранение единства участников совещания, их мобилизация, фокусирование внимания на обсуждаемой задаче?

3. Вы заметили, что участники совещаний часто стремятся к обсуждению возможности проведения в жизнь первого же предложения по проблеме, даже если оно не очень рационально. Вам же кажется, что не мешало бы поискать и другие варианты. Подумайте:

- что может заставить сотрудников искать решения типа "как делать", а не "что делать"?
- как следует поступить, чтобы подтолкнуть собравшихся на расширение круга предложений?

4. Часто на совещаниях люди не слушают друг друга. Один говорит: "А - это В". Другой вступает в диалог так, как если бы первый сказал: "А -это С". Словом, обсуждение проблемы превращается в обсуждение личных позиций участников совещания, и конкретные доводы того или иного из них игнорируются присутствующими.

Как вам следует вести себя в данной ситуации?

5. Вам трудно перед аудиторией говорить. Вы не можете собраться перед выступлением на "публике", даже перед небольшой группой людей Вашей организации.

Каковы методы подготовки к выступлению? Как приобрести уверенность в себе?

О чем надо помнить в процессе выступления, какие соблюдать правила?

6. Один из работников на совещаниях персонала обычно занимает позицию противостояния. При этом все вынуждены выслушивать длинные и туманные объяснения причин его несогласия, в силу чего впустую тратится масса времени.

Стоит ли прервать выступающего и предложить ему связать сказанное с предметом обсуждения?

Стоит ли повторять этот прием в том случае, если он не подействовал сразу?

Какие еще способы воздействия на этого подчиненного Вы могли бы предложить?

**2. Анализ ситуации:**

Ситуация:

Вы - менеджер предприятия. Всем известно, что ваш генеральный директор - руководитель не из худших, но имеет привычку на совещаниях выбирать "козлом отпущения" одного из присутствующих и без особых на то причин устраивать ему "разгон". Сегодня дошла очередь и до вас... Ваши действия? Ситуация:

В самый напряженный период завершения производственной программы один из сотрудников вашего коллектива заболел. Каждый из подчиненных занят выполнением своей работы. Работа отсутствующего специалиста также должна быть выполнена в срок. Вы решили провести совещание, чтобы принять решение. Как поступите?

- посмотрите, кто из сотрудников меньше загружен и передайте ему дополнительную работу;
- предложите участникам совещания принять коллективное решение по выходу из этой ситуации;
- попросите своих самых активных помощников высказать свои предложения, предварительно поручив им поговорить с персоналом;
- предложите самому опытному и надежному работнику выручить коллектив, взяв на себя дополнительное задание, и попросите участников совещания поддержать вас в этом.

**3. Анализ ситуации:**

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только что окончившего престижный университет. Он отлично справляется с работой. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете об этом сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и, в какой форме необходимо ему сделать, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

**№ 5. Ролевые игры с обсуждением и анализом**

**Ролевая игра "ВЫКИНЬТЕ СВОИ ПРОБЛЕМЫ"**

- Попросите каждого участника сформулировать, какие проблемы он испытывает в общении.
- Каждый участник записывает свои проблемы на листке бумаги. Затем они комкают листки и выкидывают их в корзину для мусора.
- После того как все бумажки окажутся в корзине, образуйте группы из трех человек,

попросите выделить по одному человеку от группы, которые будут вынимать записки из корзины.

• Теперь у "тройки" есть "вытянутая" проблема, и рабочей группе дается 3-5 минут, чтобы записать и обсудить сколько возможных решений они успеют выработать за этот промежуток времени.

• Затем каждая группа излагает свою проблему и оглашает решения. Остальные участники игры могут сделать добавления по поводу новых предложений.

• Повторяйте этот процесс столько раз, сколько позволяет время, или до тех пор, пока все проблемы не будут обсуждены.

**№ 6. Ролевые игры по командообразованию**

**Здравствуйте, уважаемый!**
Упражнение настраивает участников на плодотворную, командную работу, помогает повысить концентрацию внимания.
Стоя в кругу или сидя.
«Давайте поприветствуем друг друга. К соседу справа: «Здравствуйте, уважаемый (имя)!», сопроводить каким-нибудь жестом (прыжок, хлопок, поклон). Следующий участник также здоровается со своим соседом справа, повторяет жест, посвященный ему, и добавляет свой. И так по кругу. Жесты повторяться не должны.
Тренер здоровается последним.

**Перекличка.**
Участники садятся или встают в круг.
«Ваша задача назвать по возрастанию числа от одного до .. .(число участников). Условия: нельзя называть числа в том порядке, в котором стоите; говорить надо по одному; назвать число может любой из вас; если число называют одновременно несколько человек, счет начинается сначала».
Упражнение можно усложнить: а) дать задание, чтобы участники опустили головы вниз и не смотрели друг на друга.

**Передай предмет.**
Передавать предмет (любой) по кругу разными способами, которые не должны повторяться, если упадет - все сначала.

**Пальчики.**
Упражнение позволяет выявить наиболее активных и позитивно настроенных людей. Участники сидят.
«Прошу подняться столько человек, сколько я покажу пальцев».

**Делай раз!!!**
Участники встают за своими стульями, тренер дает команду : «Делай раз!», все должны поднять стулья на 1 метр от пола. Задача - опустить стулья одновременно.
Первый из участников, кто скомандует : «Делай два (опустили)!» является лидером. Если стулья опускаются хаотично, тренер снова командует: «Делай раз!».

**№ 7. Ролевые игры по командообразованию Дальнее плавание.**

Участники - в кругу. Тренер: «Представьте, что мы собираемся в дальнее плавание на прекрасном паруснике. Перед отплытием мы должны погрузить в трюм все необходимое для путешествия. Грузить можно все, что угодно, не только предметы, но и понятия. Каждый участник грузит три вещи на одну букву: булка, бомба, бегемот. Грузит тот, у кого мяч. Повторяться нельзя. Выбывают те, кто затрудняется или грузит то, что уже загрузили».

**Построение.**

«Сейчас мы с вами будем строиться. Запрещено издавать любые звуки. Жесты и мимика - без ограничений. Первое задание - построиться по росту».

Тренер засекает время, сообщает группе, поверяет правильность исполнения.

Следующее задание - построиться по цвету волос, от светлого к темному; по цвету глаз; по дате рождения; т.п.

**Сделай другу подарок.**

«Посмотрите на своего соседа справа и подумайте, что вы ему подарите: от телевизора до огромного счастья, не говорите вслух. А теперь подарите подарки тем, кому они предназначены, без слов, молча, если оппонент догадался, он принимает подарок и сопровождает это эмоциональным возгласом, либо физическим движением.

**Однажды в автобусе.**

Тренер делит участников на две группы, расставляет в два круга - внешний и внутренний. «Внешний» - «билетики», «внутренний» - «пассажиры», у каждого свой, в центре круга - «заяц» - безбилетник. По команде «Поехали» круги начинают вращаться в разные стороны. По команде «Контролер» пассажиры ищут свои билетики, а заяц может поймать любой билетик, пассажир, оставшийся без билета, становится «зайцем».

**№ 9. Тренинг развития способностей и повышения уверенности в себе**

7. Два сотрудника банков оказались в командировке в чужом городе. Они поселились в гостинице в одном номере. Один приехал раньше и уже разместился. Второму нужно войти в номер и завязать разговор, установить контакт с незнакомцем. Вместе им предстоит прожить несколько дней.

Задание. Вселяющийся в номер должен завести разговор, установить контакт с находящимся в номере, используя приемы и техники установления контакта. Банкир, уже живущий в номере, реагирует по ситуации: если захочет, вступает в контакт, разговаривает, если нет такого желания, может уклоняться от общения.

8. Купе поезда дальнего следования. Один член группы уже разместился на своем месте, второй только входит. Второму нужно познакомиться, установить контакт с соседом по купе. Ехать вместе предстоит больше суток.

Задание. Установить эмоциональный контакт, используя техники и приемы общения.

9. Нужно поговорить с человеком, сильно отличающимся по возрасту (пожилым клиентом вашего банка), который недоволен качеством оказания банковских услуг.

Задание. Организовать беседу так, чтобы посетитель остался доволен