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

УТВЕРЖДЕНО
(в составе ППССЗ)

Директор филиала А.С. Бахта

(электронная подпись)

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА

Банковское дело (на базе среднего общего образования)
(наименование образовательной программы)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
(индекс, наименование учебной дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.02.07 Банковское дело
(код, наименование специальности)

специалист банковского дела
(квалификация выпускника)

очная
(форма(ы) обучения)

г. Омск, 2023 г.

Автор(ы)-составитель(и):
Воронкова Е.С., преподаватель Омского филиала РАНХиГС
(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)

Начальник учебного отдела
Малахова Е.В.
(ученая степень и(или) ученое звание при наличии) (Ф.И.О.)

Рабочая программа дисциплины *«Психология общения»* разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности среднего профессионального образования 38.02.07 Банковское дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 05.02.2018 г. № 67;

Рабочая программа дисциплины *«Психология общения»* рассмотрена и одобрена на заседании предметно-цикловой комиссии общеобразовательных, общегуманитарных, социально-экономических, естественнонаучных и математических дисциплин Омского филиала РАНХиГС, протокол от «11» мая 2023 г. № 9.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 4

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....6

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 9

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....10

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 15

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина ОГСЭ.05 «Психология общения» является частью общепрофессионального цикла дисциплин основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.07 Банковское дело. Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 38.02.07 Банковское дело.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии следующих ОК:

ОК 03 - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 04 - Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

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, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8 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.

Особенности изучения данной дисциплины связаны с ознакомлением с основными категориями (понятиями) психологии профессионального общения, что позволит более глубоко понимать роль психологических факторов и детерминант эффективного процесса общения.

Контроль знаний обучающихся проводится в форме текущего, промежуточного контроля. Текущий контроль проводится постоянно на практических занятиях с помощью ролевых игр, тестовых заданий, оценки самостоятельной работы обучающихся.

Промежуточная аттестация обучающихся проводится в форме зачета.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Цель дисциплины «Психология общения» - дать представление о целях, функциях и видах общения; способствовать овладению знаниями, умениями и навыками межличностного общения, сформировать у студентов соответствующие психологические и нравственные качества, необходимые для повседневной деятельности и профессионального общения. В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- цели, функции, виды и уровни общения;
- виды социальных взаимодействий;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ПК, ОК *(учебный план, вкладка распределение компетенций)*	**Умения** (*в соответствии с ФГОС СПО, примерной рабочей программой)*	**Знания** *(в соответствии с ФГОС СПО, примерной рабочей программой)*
1	2	3
ОК 03	формировать траектории личностного и профессионального саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни; критически оценивать собственную готовность к применению классических и прорывных технологий в профессиональной деятельности; определять «разрывы» между собственным уровнем образования и требуемым для эффективного осуществления профессиональной деятельности; определять формы и способы профессионального саморазвития с учетом многообразия образовательных возможностей и личностных особенностей; выстраивать собственную образовательную траекторию и определять приоритеты при планировании учебной деятельности; использовать свои права адекватно законодательству;	процесс целеполагания как осмысление своей деятельности (в т.ч. учебной), постановки целей и их достижения; основные функции и приемы самоменеджмента; основополагающие документы по правам человека; основы законодательства Российской Федерации; основы трудового законодательства особенности адаптации на рабочем месте; основы позитивного подхода к проблеме трудоустройства
ОК 04	устанавливать и развивать деловые отношения, работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; использовать нормы позитивного социального поведения; использовать приобретенные знания и умения в различных жизненных ситуациях	механизмы социальной адаптации; техники и приемы общения, правила слушания; правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий; механизмы взаимопонимания в общении;
ОК 05	применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности; уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе; грамотно применять вербальные и невербальные средства общения	знать цели, структуры и средства общения; психологические основы деятельности коллектива; психологические особенности личности; роли и ролевые ожидания в общении; техники и приемы общения, правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;
ОК 06	выявлять конфликтогены; уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях; проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения	источники, причины, видов и способов разрешения конфликтов; особенности конфликтной личности; нравственные принципы общения особенности конфликтной личности; нравственные принципы общения.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Очная форма обучения

№ п/п раздела /темы	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	В т.ч. в форме практ. подготовки	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий			СРС [1]	
				Л	ЛР	ПЗ		
Введение		2		2				О
Раздел 1	Средства общения	8	4	4		4		ПЗ
Раздел 2	Деловое общение	10	6	4		6		Док, ПЗ
Раздел 3	Личность и индивидуальность	8	4	4		4		Т
Раздел 4	Личность и группа	6	4	2		4		Т
Консультация		-						
Промежуточная аттестация								зачет
Всего:		**34**	**18**	**16**		**18**		

Используемые сокращения:
Л – урок, лекция;
ЛР – лабораторное занятие;
ПЗ – практическое занятие;
СРС – самостоятельная работа.
Реф – реферат;
О- опрос;
Т- тестирование

[1] *Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема учебной дисциплины в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием учебной дисциплины.*

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование раздела/темы	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах			Коды компетенции, формированию которых способствует элемент программы
		Всего	**Л**	**ПР/ ЛР**	
Введение	**Лекция № 1.** Психология общения как наука. Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия и средство передачи накопленного опыта. Роль общения в повседневной жизни и в профессиональной деятельности.	**2**	**2**		**ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6**
Раздел 1.	**Средства общения**	**8**	**4**	**4**	**ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6**
Тема 1.1. Функции общения	**Содержание учебного материала**	**2**	**2**		
	Лекция № 2. Классификация общения. Виды общения. Функции общения: коммуникативная, познавательная, информационная, психологическая, креативная. Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон.	2	2		
Тема 1.2. Средства общения	**Лекция № 3.** Вербальные средства общения. Речь и язык в общении. Диалогические и монологические коммуникации. Невербальные средства общения. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Классификация жестов. Роль невербальных средств общения для эффективной коммуникации.	2	2		
Тема 1.3. Вербальные средства общения	**Практическое занятие № 1.** Развитие вербальные средств общения. Речь и язык в общении. Диалогические и монологические коммуникации. Тренинг.	2		2	
Тема 1.4. Коммуникативные способности	**Практическое занятие № 2.** Развитие коммуникативных способностей. Правила и техники слушания. Индивидуальные и групповые практические задания.	2		2	
Раздел 2.	**Деловое общение**	**10**	**4**	**6**	**ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6**
Тема 2.1. Деловой этикет	**Лекция № 4.** Нравственные основы общения. Понятия этика и мораль. Этические принципы делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности.	2	2		
Тема 2.2. Имидж	**Лекция № 5.** Средства делового общения. Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми.	2	2		

	Имидж как средство делового общения.				
Тема 2.3. Деловая беседа	**Практическое занятие № 3.** Деловые переговоры. Формы делового общения. Фазы протекания деловой беседы. Анализ деловой беседы. Общая модель. Требования деловой этики к проведению деловых переговоров. Индивидуальные и групповые практические задания.	2		2	
Тема 2.4. Модель деловых переговоров.	**Практическое занятие № 4.** Культура делового спора. Дискуссия. Полемика. Общая модель деловых переговоров.	2		2	
Тема 2.5. Искусство публичного выступления.	**Практическое занятие № 5.** Подготовка публичного выступления. Самопрезентация.	2		2	
Раздел 3.	**Личность и индивидуальность**	**8**	**4**	**4**	**ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6**
Тема 3.1. Психические познавательные процессы	**Лекция № 6.** Психические познавательные процессы: память, внимание. Основные процессы и виды памяти. Свойства и виды внимания.	2	2		
Тема 3.2. Приемы развития памяти и внимания.	**Практическое занятие № 6.** Приемы развития памяти и внимания. Тестовые задания.	2		2	
Тема 3.3. Типология темперамента.	**Лекция № 7.** Эмоциональные состояния. Сферы эмоциональных проявлений личности. Типология темперамента.	2	2		
Тема 3.4. Типы темперамента	**Практическое занятие № 7.** Типы темперамента и их психологическая характеристика. Роль темперамента в деятельности человека.	2		2	
Раздел 4.	**Личность и группа**	**6**	**2**	**4**	**ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6**
Тема 4.1. Взаимодействие в группе.	**Лекция № 8.** Виды социальных групп. Коллектив. Модели и стадии развития коллектива. Конфликты. Психология конфликта и его функции. Виды конфликтов.	2	2		
Тема 4.2. Психология конфликта	**Практическое занятие № 8.** Причины возникновения конфликтных ситуаций. Конструктивный и деструктивный конфликт. Схема развития конфликта. Основные черты конфликтной личности.	2		2	
Тема 4.3. Лидерство в группе.	**Практическое занятие № 9** Ситуационные задачи. Лидерство в группе. Дебаты как специально организованный публичный обмен мнениями. Зачет**.**	2		2	
	ВСЕГО	**34**	**16**	**18**	

2. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения: кабинет гуманитарных дисциплин.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект электронных видеоматериалов;
– магнитно-маркерная учебная доска;
- задания для контрольных работ;
- профессионально ориентированные задания;
- материалы текущей и промежуточной аттестации.

Помещение кабинета должно соответствовать требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов (СанПиН 2.4.2 № 178-02): оснащено типовым оборудованием, в том числе специализированной учебной мебелью и средствами обучения, необходимыми для выполнения требований к уровню подготовки обучающихся.

Технические средства обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедийный проектор с экраном;
- базовое прикладное обеспечение (операционная система Windows, операционная система локальной сети, драйверы внешних устройств, антивирусные программы, программы диагностики);
- пакеты прикладного программного обеспечения (пакет MS Offise – Word, Outlook, PowerPoint);
- система дистанционного обучения РАНХиГС для реализации ЭО и ДОТ.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 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

3.2.2. Дополнительные источники:

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

3.2.4. Интернет-ресурсы

1. Каталог психологической литературы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: http://www.psychology.ru/Library

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины раскрываются через дисциплинарные результаты, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций по разделам и темам содержания учебного материала

4.1. Материалы текущего контроля

Общие/профессиональные компетенции	Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6	Раздел 1. Средства общения	Опрос, Практикум
	Раздел 2. Деловое общение	Практикум Доклад
	Раздел 3. Личность и индивидуальность	Тестовое задание
	Раздел 4. Личность и группа	Тестовое задание

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Примерные оценочные материалы по разделу 1. Средства общения

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. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
8. Психологические механизмы восприятия.

Примерные оценочные материалы по разделу 2. Деловое общение

Пример практического задания

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.

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).

Шкала оценивания практических заданий

«5» (отлично):	Изложение ответов полное, в соответствии с требованиями учебной программы; выделение существенных признаков изученного с помощью операций анализа и синтеза; выявление существенных признаков причинно-следственных связей, формулировка выводов и обобщений; самостоятельное применение знаний в практической деятельности, выполнение заданий как воспроизводящего, так и творческого характера;
«4» (хорошо):	Изложение ответов полное, в соответствии с требованиями учебной программы; допускаются отдельные незначительные ошибки; при выделении существенных признаков изученного также допускаются отдельные незначительные ошибки;
«3» (удовлетворительно):	Изложение ответов неполное, допускаются отдельные существенные ошибки, обнаружены затруднения при выделении существенных признаков изученного и формулировке выводов.
«2» (неудовлетворительно):	Изложение ответов неполное, бессистемное; имеются существенные ошибки, неумение производить простейшие операции синтеза и анализа, делать обобщения и выводы.

Примерные оценочные материалы по разделу 3. Личность и индивидуальность

Пример тестового задания

1. Понятие темперамент впервые ввел:
   а) Гален
   б) И.П. Павлов
   в) К. Леонгард
   г) Гиппократ

2. Низким уровнем психической активности, замедленностью движений, быстрой утомляемостью, высокой эмоциональной сензитивностью характеризуется:
   а) флегматик
   б) холерик
   в) меланхолик
   г) сангвиник

3. По И.П. Павлову, сильный, уравновешенный и подвижный тип нервной системы характерен для:
   а) холериков
   б) сангвиников
   в) флегматиков
   г) меланхоликов

4. Представления об экстраверсии/интроверсии были разработаны:
   а) К. Роджерсом
   б) А. Адлером
   в) К. Юнгом
   г) З. Фрейдом

5. Многие люди бывают недовольны своим темпераментом и хотели бы его изменить. Возможно ли это:
   а) еще древние философы утверждали, что «все течет, все изменяется»: меняются способы деятельности, мотивы поведения, характер и, естественно, темперамент человека
   б) темперамент – весьма устойчивое биопсихическое образование, которое невозможно изменить
   в) только сильные личности могут изменить свой темперамент
   г) темперамент меняется с возрастом

Правильные ответы: 1) г, 2) в, 3) б, 4) в, 5) б

Шкалы оценивания

Шкала оценивания тестовых заданий

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
86 ÷ 100	5	отлично
70 ÷ 85	4	хорошо
50 ÷ 69	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

Примерные оценочные материалы по разделу 4. Личность и группа

Пример тестового задания

1. Предконфликтная ситуация – это:
+ нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;
- использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;
- действие, которое направлено против кого-либо другого.
2. **Инцидент в конфликтологии – это:**
+ формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие;
- истинная причина возникновения непримиримых противоречий;
- отрицательное восприятие чьего-либо превосходства или успехов.
3. **Замораживание конфликта предполагает:**
+ его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий;
- изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования;
- запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов.
4. **Противоречия между равными по положению субъектами – это конфликт:**
+ Горизонтальный;
- Межгрупповой;
- Политический.
5. **Кризис в конфликтологии представляет собой:**
+ точку степени нарастания остроты конфликта, при достижении которой ситуация кардинально меняется в сторону отступления либо применения силы;
- состояние эмоциональной разрядки;
- неадекватную эмоциональную реакцию на конфликтогенный фактор.

4.3. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Зачет проводится с применением следующих методов (средств) контроля:
- метод письменного контроля (контрольная работа);
- метод тестового контроля (тестирование).

ВАРИАНТ № 1

Часть 1

Дайте ответ на следующие вопросы:
1) Перечислите функции общения.
2) Назовите основные группы невербальных средств общения.
3) Назовите свойства и виды внимания.

Часть 2 Тестовые задания

1. Понятие темперамент впервые ввел:
   а) Гален
   б) И.П. Павлов
   в) К. Леонгард
   г) Гиппократ

2. Низким уровнем психической активности, замедленностью движений, быстрой утомляемостью, высокой эмоциональной сензитивностью характеризуется:

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

3. По И.П. Павлову, сильный, уравновешенный и подвижный тип нервной системы характерен для:
а) холериков
б) сангвиников
в) флегматиков
г) меланхоликов

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

(Полный пакет оценочных материалов размещен в сетевом ресурсе Омского филиала РАНХиГС (Диск Z)).

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Методические рекомендации по подготовке к зачету

К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале учебного курса познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией: программой дисциплины; перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть; тематическими планами лекций; контрольными материалами; учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами; типовыми оценочными материалами промежуточной аттестации.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

5.2. Методические рекомендации по подготовке к лекционным и практическим занятиям

Просмотрите конспект сразу после занятий. Пометьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю. Каждую неделю рекомендуется отводить время для повторения пройденного материала.

ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ УЧЕБНОИ ДИСЦИПЛИНЫ

год разработки_____

В рабочую программу _____

(наименование дисциплины)

по специальности

_____

(код, наименование специальности)

утвержденную «_____20 г.

Вносятся следующие дополнения/изменения:

Дополнение/изменения внес

_____ _____ _____

Должность Ф.И.О. подпись

«___» _____ 20____г.

Рабочая программа учебной дисциплины пересмотрена и одобрена на заседании предметно-цикловой комиссии

_____

(наименование комиссии)

Протокол №__ от «_____»_____ 20_____г.

Председатель ПЦК _____ _____ «____»_____20__г.

(подпись) (Ф.И.О.)

Согласовано:

Зам. директора по УМР _____ _____ «____»_____20__г.

(подпись) (Ф.И.О.)