

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Комарова Светлана Юриевна

Должность: Проректор по образовательной деятельности

Дата подписания: 08.07.2025 06:00:55

Уникальный программный ключ:

43ba42f5deae4116bbfcb9ac98e39108031227a81add207cbee4149f2098d7a

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Омский государственный аграрный университет
имени П.А. Столыпина»**

Университетский колледж агробизнеса

ООП по специальности 36.02.01 Ветеринария

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ООП

 Е.И. Терещенко

«24» 06 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор

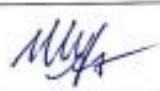
 А.П. Шевченко

«24» 06 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

ОГСЭ.05 Психология общения

Выпускающее отделение	Отделение биотехнологий и права	
Разработчики РП (внутренние и внешние):		А.В. Шулындина
Внутренние эксперты:		
Заведующая методическим отделом УМУ		Г.А. Горелкина
Директор НСХБ		И.М. Демчукова
Омск 2023		

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	13
ПРИЛОЖЕНИЕ	

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 Психология общения

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Дисциплина **ОГСЭ.05 Психология общения** является обязательной частью общепрофессионального цикла ООП в соответствии с ФГОС СПО по специальности 36.02.01 Ветеринария.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 08.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК	Код умений	Умения	Код знаний	Знания
ОК 03	Уо 03.03	определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Зо 03.03	возможные траектории профессионального развития и самообразования;
ОК 04	Уо 04.01	организовывать работу коллектива и команды	Зо 04.01	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности
	Уо 04.02	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Зо 04.02	основы проектной деятельности
ОК 05	Уо 05.01	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Зо 05.01	особенности социального и культурного контекста
			Зо 05.02	правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 08	Уо 08.03	пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности	Зо 08.04	средства профилактики перенапряжения

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах	
	Форма обучения	
	Очная	Очно-заочная
Объем образовательной программы дисциплины	36	36
в т.ч. в форме практической подготовки	-	-
в т. ч.:		
теоретическое обучение	18	8
практические занятия	18	8
Самостоятельная работа	-	20
Промежуточная аттестация - зачет		

2.2. Тематический план и содержание дисциплины

2.2.1 Тематический план и содержание дисциплины по очной форме обучения:

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций и личностных результатов, формирование которых способствует элемент программы	Код Н/У/З
1	2	3	4	5
Раздел 1. Этико-психологические основы профессионального общения		8/4		
Тема 1.1. Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности. Этика в деловом общении	Содержание	4	ОК 03	Уо 03.03
	1. Понятие и сущность общения. Взаимосвязь общения и деятельности. Психологические, этические и социо-культурные особенности процесса общения. Общение и социальные отношения. Понятие этики общения. Общение и культура поведения. Понимание собеседника - как ближайшая цель общения. Моральные ценности общения. «Золотое правило» этики как универсальная формула общения. Толерантность как принцип культурного общения. Вежливость и формы её проявления	2		
	2. Практическая работа № 1. Применение приемов делового этикета в профессиональном общении	2		
Тема 1.2 Психология трудового коллектива. Групповая динамика	Содержание	4		Зо 03.03
	3. Психология трудового коллектива. Групповая динамика. Этапы развития малой группы. Понятия: группа, коллектив, команда. Роль лидера в становлении команды. Психологический микроклимат в трудовом коллективе. Групповые роли.	2		
	4. Практическая работа № 2. Распределение ролей в трудовом коллективе и работа в команде	2		
Раздел 2. Общение как многоуровневый социально-психологический процесс		16/8		
Тема 2.1. Психологические особенности процесса общения	Содержание	4	ОК 05	Уо 05.01
	5. Процесс общения и его аспекты: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Структура, цели и функции общения. Классификация видов общения. Средства общения: вербальные и невербальные. Техники и приёмы общения.	2		
	6. Практическая работа № 3. Определение структуры общения	2		
Тема 2.2 Общени	Содержание	4		
	7. Средства, используемые в процессе	2		

е как коммуни- кация	передачи информации. Языки общения: вербальный, невербальный. Коммуникативная тактика и стратегия. Коммуникативные барьеры. Психология речевой коммуникации. Управление впечатлением партнёра по общению. Роль комплимента в общении. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Невербальное общение. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Позы, жесты, мимика. Классификация жестов.			
	8.Практическая работа № 4. Применение приемов установления контакта в деловом общении с использованием вербальных и невербальных средств коммуникации	2		
Тема 2.3 Перцепт- ивная сторона общения	Содержание	4		3о 05.01 3о 05.02
	9. Понятие социальной перцепции. Механизмы перцепции. Социальный стереотип и предубеждение. Факторы превосходства. Привлекательности и отношения к нам. Исследование эффектов восприятия человеком человека: «эффект ореола», «эффект проекции», «эффект первичности и новизны». Механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. Теория каузальной атрибуции. Презентация и самопрезентация	2		
	10.Практическая работа № 5. Проведение консультирования, с использованием знаний об эффектах восприятия в общении.	2		
Тема 2.4 Интерак- тивная сторона общения	Содержание	4		
	11. Понятие интеракции в процессе общения. Место взаимодействия в структуре общения. Виды социальных взаимодействий. Транзактный анализ Э. Берна. Трансакция – единица общения. Виды трансакций. Механизмы процесса взаимодействия. Стратегия «контролёра» и стратегия «понимателя». Открытость и закрытость общения. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта. Эффект контраста и эффект ассимиляции. Формы управления: приказ, убеждение, внушение, заражение. Манипулирование сознанием.	2		
	12.Практическая работа № 6. Применение приемов активного слушания, как инструмента установления взаимопонимания в деловом общении	2		
Раздел 3. Личность в деловом общении		8/4		
Тема 3.1	Содержание	4	OK 08	

Проявление индивидуальностей личности и в деловом общении	13. Общие сведения о психологии личности. Виды психических явлений: психические процессы, психические состояния, психические свойства. Основы психологии личности: психологическая структура личности, темперамент, характер. Типология темперамента. Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении. Психологические основы общения в сфере сервиса. Психологическая культура специалиста. Психологические приемы общения с клиентами, коллегами и деловыми партнерами.	2		Уо 08.03
	14. Практическая работа № 7. Распознавание психотипа собеседника и выбор эффективной стратегии и тактики общения с ним	2		
Тема 3.2 Стресс и приемы снятия психоэмоционального напряжения	Содержание	4		Зо 08.04
	15. Стресс в профессиональной деятельности. Профессиональное выгорание. Приемы профилактики профессионального выгорания. Приемы самоорганизации и самоподдержки, Психогигиена.	2		
	16. Практическая работа № 8. Применение приемов саморегуляции поведения в межличностном общении.	2		
Раздел 4. Барьеры общения и способы их преодоления		4/2		
Тема 4.1. Конфликты в деловом общении	Содержание	4	ОК 04	Уо 04.01 Уо 04.02
	17. Понятие конфликта. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Правила поведения в условиях конфликта. Предупреждение конфликтов в профессиональной сфере.	2		
	18. Практическая работа № 9. Применение стратегий разрешения конфликтов.	2		Зо 04.01 Зо 04.02
Всего		36		

2.2.2 Тематический план и содержание дисциплины по очно-заочной форме обучения:

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций и личностных результатов, формирование которых способствует элементу программы	Код Н/У/З
-----------------------------	--	---	---	-----------

1	2	3	4	5
Раздел 1. Этико-психологические основы профессионального общения		8/2		
Тема 1.1. Проблем а общения в психолог ии и професс иональн ой деятельн ости. Этика в деловом общении	Содержание	4	ОК 03	Уо 03.03
	1. Понятие и сущность общения. Взаимосвязь общения и деятельности. Психологические, этические и социо-культурные особенности процесса общения. Общение и социальные отношения. Понятие этики общения. Общение и культура поведения. Понимание собеседника - как ближайшая цель общения. Моральные ценности общения. «Золотое правило» этики как универсальная формула общения. Толерантность как принцип культурного общения. Вежливость и формы её проявления	2		
	2. Практическая работа № 1. Применение приемов делового этикета в профессиональном общении	2		
Тема 1.2 Психоло гия трудовог о коллект ива. Группов ая динамик а	Содержание	4		Зо 03.03
	Самостоятельная работа: Психология трудового коллектива. Групповая динамика. Этапы развития малой группы. Понятия: группа, коллектив, команда. Роль лидера в становлении команды. Психологический микроклимат в трудовом коллективе. Групповые роли.	2		
	Самостоятельная работа: Распределение ролей в трудовом коллективе и работа в команде	2		
Раздел 2. Общение как многоуровневый социально-психологический процесс		16/2		
Тема 2.1. Психоло гические особенн ости процесса общения	Содержание	4	ОК 05	Уо 05.01
	3. Процесс общения и его аспекты: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Структура, цели и функции общения. Классификация видов общения. Средства общения: вербальные и невербальные. Техники и приёмы общения.	2		
	Самостоятельная работа: Определение структуры общения	2		
Тема 2.2 Общение как коммуни кация	Содержание	4		
	Самостоятельная работа: Средства, используемые в процессе передачи информации. Языки общения: вербальный, невербальный. Коммуникативная тактика и стратегия. Коммуникативные барьеры. Психология речевой коммуникации. Управление впечатлением партнёра по общению. Роль комплимента в общении. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Невербальное общение. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Позы,	2		

	жесты, мимика. Классификация жестов.			
	Самостоятельная работа: Применение приемов установления контакта в деловом общении с использованием вербальных и невербальных средств коммуникации	2		
Тема 2.3 Перцептивная сторона общения	Содержание	4		3o 05.01 3o 05.02
	Самостоятельная работа: Понятие социальной перцепции. Механизмы перцепции. Социальный стереотип и предубеждение. Факторы превосходства. Привлекательности и отношения к нам. Исследование эффектов восприятия человеком человека: «эффект ореола», «эффект проекции», «эффект первичности и новизны». Механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. Теория каузальной атрибуции. Презентация и самопрезентация	2		
	Самостоятельная работа: Проведение консультирования, с использованием знаний об эффектах восприятия в общении.	2		
Тема 2.4 Интерактивная сторона общения	Содержание	4		
	4. Понятие интеракции в процессе общения. Место взаимодействия в структуре общения. Виды социальных взаимодействий. Транзактный анализ Э. Берна. Трансакция – единица общения. Виды трансакций. Механизмы процесса взаимодействия. Стратегия «контролёра» и стратегия «понимателя». Открытость и закрытость общения. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта. Эффект контраста и эффект ассимиляции. Формы управления: приказ, убеждение, внушение, заражение. Манипулирование сознанием.	2		
	5. Практическая работа № 2. Применение приемов активного слушания, как инструмента установления взаимопонимания в деловом общении	2		
Раздел 3. Личность в деловом общении		8/2		
Тема 3.1 Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	Содержание	4	ОК 08	У Уо 08.03
	Самостоятельная работа: Общие сведения о психологии личности. Виды психических явлений: психические процессы, психические состояния, психические свойства. Основы психологии личности: психологическая структура личности, темперамент, характер. Типология темперамента. Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении. Психологические основы общения в сфере сервиса. Психологическая культура специалиста. Психологические приёмы общения с клиентами, коллегами и деловыми	2		

	партнёрами.			
	Самостоятельная работа: Распознавание психотипа собеседника и выбор эффективной стратегии и тактики общения с ним	2		
Тема 3.2	Содержание	4		Зо
Стресс и приемы снятия психоэмоционального напряжения	6. Стресс в профессиональной деятельности. Профессиональное выгорание. Приемы профилактики профессионального выгорания. Приемы самоорганизации и самоподдержки, Психогигиена.	2		08.04
	7. Практическая работа № 3. Применение приемов саморегуляции поведения в межличностном общении.	2		
Раздел 4. Барьеры общения и способы их преодоления		4/2		
Тема 4.1.	Содержание	4	ОК 04	Уо 04.01
Конфликты в деловом общении	Самостоятельная работа: Понятие конфликта. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Правила поведения в условиях конфликта. Предупреждение конфликтов в профессиональной сфере.	2		Уо 04.02
	8. Практическая работа № 4. Применение стратегий разрешения конфликтов.	2		Зо 04.01 Зо 04.02
Всего		36		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет, оснащенный в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по специальности 36.02.01 Ветеринария.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации укомплектован печатными и/или электронными образовательными и информационными ресурсами, для обеспечения образовательного процесса.

3.2.1. Основные печатные издания

Печатных изданий нет

3.2.2. Основные электронные издания

1. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1817807>. – Режим доступа: по подписке.

2. Гарькуша, О. Н. Профессиональное общение : учебное пособие / О. Н. Гарькуша. - Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2021. - 111 с. - (Среднее профессиональное образование). - www.dx.doi.org/10.12737/1210. - ISBN 978-5-369-01311-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1229811>. – Режим доступа: по подписке.

3.2.3. Дополнительные источники

1. Социальная психология и общество : рецензируемое научное периодическое издание. - Москва : Московский городской психолого-педагогический университет, 2010 - . - Выходит ежеквартально. - ISSN 2221-1527. – Текст : непосредственный

2. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1824952>. – Режим доступа: по подписке.

3. Деловое общение : учебное пособие для бакалавров / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 524 с. - ISBN 978-5-394-03597-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093519>. – Режим доступа: по подписке.

4. Бодалев, А. А. Психология общения. Энциклопедический словарь / Под ред. А. А. Бодалева. - Москва : Когито-Центр, 2011. - 600 с. - ISBN 978-5-89353-335-4. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785893533354.html>. – Режим доступа: по подписке.

5. Немов, Р. С. Психология : Словарь-справочник : В 2 ч. / Р. С. Немов. - Москва : ВЛАДОС, 2003. - 352 с. - ISBN 5-305-00064-5. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5305000645.html>. – Режим доступа: по подписке.

6. Кузнецов, И. Н. Современный этикет : практическое пособие / И. Н. Кузнецов. — 9-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 496 с. - ISBN 978-5-394-03366-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092942>. – Режим доступа: по подписке.

7. Современные профессиональные базы данных (ИОС ОмГАУ-Moodle).
8. Электронно-библиотечная система «Znanium.com» <http://znanium.com/>
9. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» <https://e.lanbook.com/>
10. Электронно-библиотечная система «Консультант студента»
<http://www.studentlibrary.ru>
11. Справочная правовая система Консультант Плюс <http://www.consultant.ru/>
12. Универсальная База Данных ИВИС <https://eivis.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Знания:		
возможные траектории профессионального развития и самообразования	Обучающийся знает возможные траектории профессионального развития и самообразования	– Анализ ролевых ситуаций. – Оценка решений творческих задач. – Устный опрос, тестовый контроль. – Наблюдение, интерпретация результатов и экспертная оценка деятельности обучающихся на практических и теоретических занятиях. – Итоговый контроль – зачет.
психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	Обучающийся знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	
основы проектной деятельности	Обучающийся знает основы проектной деятельности	
особенности социального и культурного контекста	Обучающийся знает особенности социального и культурного контекста	
правила оформления документов и построения устных сообщений	Обучающийся знает правила оформления документов и построения устных сообщений	
средства профилактики перенапряжения	Обучающийся знает средства профилактики перенапряжения	
Умения:		
определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Обучающийся умеет определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	– Оценка решений творческих задач. – Анализ ролевых ситуаций. – Наблюдение, интерпретация результатов и экспертная оценка деятельности обучающихся на практических и теоретических занятиях. – Итоговый контроль – зачет.
организовывать работу коллектива и команды	Обучающийся умеет организовывать работу коллектива и команды	
взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Обучающийся умеет взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	
грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Обучающийся умеет грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	
пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности	Обучающийся умеет пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности	

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Омский государственный аграрный университет
имени П.А. Столыпина»**

Университетский колледж агробизнеса

36.02.01 Ветеринария

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине
ОГСЭ.05 Психология общения**

Обеспечивающее преподавание дисциплины
подразделение

отделение биотехнологий и права

Разработчик:

Преподаватель

А.В. Шулындина

**Омск
2023**

СОДЕРЖАНИЕ

	3
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	
2. ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИЗУЧЕНИЯ	4
3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ И ТИПОВ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ЭЛЕМЕНТАМ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ	6
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ	7
5. ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	27

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Фонд оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения.
2. ФОС включает оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме зачета.
3. ФОС позволяет оценивать знания, умения, направленные на формирование компетенций.
4. ФОС разработан на основании положений основной образовательной программы по специальности 36.02.01 Ветеринария дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения.
5. ФОС является обязательным обособленным приложением к рабочей программе.

II. ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИЗУЧЕНИЯ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Показатели оценки образовательных результатов
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	
Уо 03.03 определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Обучающийся умеет определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
Зо 03.03 возможные траектории профессионального развития и самообразования	Обучающийся знает возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	
Уо 04.01 организовывать работу коллектива и команды	Обучающийся умеет организовывать работу коллектива и команды
Уо 04.02 взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Обучающийся умеет взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
Зо 04.01 психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	Обучающийся знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности
Зо 04.02 основы проектной деятельности	Обучающийся знает основы проектной деятельности
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	
Уо 05.01 грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Обучающийся умеет грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
Зо 05.01 особенности социального и культурного контекста	Обучающийся знает особенности социального и культурного контекста
Зо 05.02 правила оформления документов и построения устных сообщений	Обучающийся знает правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	
Уо 08.03 пользоваться средствами профилактики перенапряжения,	Обучающийся умеет пользоваться средствами профилактики перенапряжения,

характерными для данной специальности	характерными для данной специальности
Зо 08.04 средства профилактики перенапряжения	Обучающийся знает средства профилактики перенапряжения

III. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ И ТИПОВ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ЭЛЕМЕНТАМ ЗАНИЙ И УМЕНИЙ

Содержание курса	Форма контроля	Знания	Умения
Текущий контроль			
Раздел1. Этико-психологические основы профессионального общения			
Тема 1.1. Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности. Этика в деловом общении	Устный ответ; выполнение тематических практических работ	Зо 03.03	Уо 03.03
Тема 1.2 Психология трудового коллектива. Групповая динамика			
Раздел 2. Общение как многоуровневый социально-психологический процесс			
Тема 2.1. Психологические особенности процесса общения	Устный ответ; выполнение тематических практических работ	Зо 05.01 Зо 05.01	Уо 05.01
Тема 2.2 Общение как коммуникация			
Тема 2.3 Перцептивная сторона общения			
Тема 2.4 Интерактивная сторона общения			
Раздел 3. Личность в системе деловых отношений			
Тема 3.1 Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	Устный ответ; выполнение тематических практических работ	Зо 08.04	Уо 08.03
Тема 3.2 Стресс и приемы снятия психоэмоционального напряжения			
Раздел 4. Барьеры общения и способы их преодоления			
Тема 4.1. Конфликты в деловом общении	Устный ответ; выполнение тематических практических работ	Зо 04.01 Зо 04.02	Уо 04.01 Уо 04.02
Промежуточный контроль			
Зачет	Тестирование	Зо 03.03	Уо 03.03
		Зо 04.01	Уо 04.01
		Зо 04.02	Уо 04.02
		Зо 05.01	Уо 05.01
		Зо 05.01	Уо 08.03
		Зо 08.04	

IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ

4.1. Оценочные средства, применяемые для текущего контроля.

Примеры тематических практических задач

Практическая работа № 1. Психология трудового коллектива. Групповая динамика

Цель: Отследить групповую динамику в командной работе.

Ход работы:

1. Разбиться на подгруппы 5-7 человек.
2. Получить задание выполнить проект: сделать постройку из бумаги (кубиков, стульев и т.п.), провести презентацию постройки.

3* Раздать роли (эмоциональный лидер, критик, генератор идей, руководитель, экономист, рабочая пчелка, интеллектуальный лидер)

Вопросы для анализа:

1. Какую роли вы выполняли в проекте? Свойственна ли вам эта роль? Как вы с ней справились?
2. Как менялись взаимоотношения в группе по ходу выполнения задания?
3. Удовлетворены ли вы результатом работы вашей команды и почему?
4. Что в работе вашей команды способствовало достижению цели, а что мешало?
5. Сформулируйте вывод к практической работе.

Практическая работа № 2. Проведение делового мероприятия: переговоры, публичное выступление, деловая беседа, совещание

Цель: разработать и провести деловое мероприятие в группе.

Ход работы:

1. Изучить особенности организации и проведения деловых мероприятий.
2. Выбрать тип мероприятия и выбрать помощников.
3. Разработать план-сценарий к мероприятию.
4. Договориться о проведении мероприятия (элемента мероприятия) .
5. Провести мероприятие (элемент мероприятия) на занятии.

Вопросы для анализа

1. Почему вы решили проводить именно это мероприятие?
2. Удовлетворены ли вы результатом проделанной работы?
3. Что вам показалось наиболее удачным в вашей работе
4. Что бы вы хотели улучшить в вашем мероприятии?
5. Какое из проведенных мероприятий вам более понравилось и почему?
6. Что было самым сложным в подготовке мероприятия, почему?
7. Сформулируйте вывод к практической работе.

Практическая работа № 3. Приемы установления контакта в вербальном общении.

Цель: установка словесного контакта развитие навыков взаимопонимания, тренировка когнитивных процессов (внимание, память, мышление).

Ход игры:

Ведущий загадывает слово и называет первую букву. Остальные участники пытаются отгадать слово – это основная цель игры. Но само слово участникам называть нельзя – можно давать только его определение.. Ведущий должен догадаться, о чем его спрашивают, и опровергнуть.

Например:

Ведущий: первая буква М.

Участник: это холодное и сладкое?

Ведущий: нет, это не мороженное.

Контакт. Когда кто-то из игроков говорит определение, а другой игрок понимает о чем речь, то он говорит Контакт, и они вместе начинают считать до 10-ти и затем вместе называют это общее слово. Пока они считают, ведущий должен опровергнуть их определение, если не успел – то называет вторую букву.

Пример:

Участник: это есть у Бабы Яги?

Участник 2: Контакт!

Участник 1 и участник 2 хором: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10.... Метла!

Ведущий: МЕ

Задачи игры: а) отгадать слово; б) заставить ведущего назвать еще одну букву слова; в) установить контакт с другими участниками.

Вопросы для анализа:

Какова была ваша роль в этой игре: загадывающий, активный участник, пассивный участник?

Что особенно понравилось вам в этой игре?

Какие сложности возникли у вас во время игры?

Какие деловые качества помогает развить это упражнение?

Какая система кодирования больше задействована при выполнении этого упражнения: вербальная или невербальная, в чем это проявляется?

Сформулируйте вывод к практической работе.

Практическая работа № 4. Трансформация информации при передаче от одного лица к другому

Цель: Отследить изменение информации при передаче от одного лица к другому.

Работа проходит в форме эксперимента, с последующим анализом.

Оборудование: картина, бланки наблюдений.

Ход работы:

1. Распределение ролей: Первый рассказчик, участники, наблюдатели – 2 чел.

2. Из кабинета выходят 5-9 человек. Остается первый рассказчик и наблюдатели. Он получает инструкцию: Подробно опишите увиденное на картине: кого вы видите, сколько их как одеты, чем они заняты, какие эмоции выражают, что вообще происходит на картине, где происходит действие, обстановка, детали, в какое время происходит это действие и т.п. Ваша задача: максимально полно и подробно, во всех деталях передать сюжет картины следующему собеседнику.

3. Наблюдатели получают бланки фиксации наблюдений и заполняют его по ходу эксперимента. По завершении эксперимента наблюдатели докладывают о своих наблюдениях, пользуясь таблицей.

Бланки фиксации наблюдений

Рассказчик (Имя)	Добавленная информация	Исключенная информация	Искаженная информация	Кол-во предложений
...				

Условия эксперимента:

Участники ждут своей очереди за дверью. По приглашению один заходит в аудиторию и слушает рассказ. Затем рассказывавший садится на место, а слушавший приглашает следующего и пересказывает ему подробно всё, что услышал.

Переспрашивать и задавать вопросы рассказчику – нельзя.

Рассказавший участник садится на свое место и остается там до конца эксперимента - молча. Разговаривать, комментировать и спорить нельзя.

Вопросы для анализа:

1. Происходило ли искажение информации при передаче от одного собеседника к другому?
2. Каким образом менялось содержание информации: какие элементы добавлялись, какие убирались из повествования.
3. Как менялся объем информации?
4. Какие явления в сфере коммуникаций человека происходят по такому же принципу, который был продемонстрирован в эксперименте? Приведите пример.
5. Предложите три и более способа, уменьшающих потерю или искажение информации в деловом общении.
6. Сформулируйте вывод.

Практическая работа № 5. Распознавание невербальной информации.

Цель: Получение информации из невербальных каналов общения.

Ход работы:

Разбиться на пары, выбрать роль экспериментатора и испытуемого.

Испытуемому загадать двух людей, согласно инструкции. Эксперимент состоит их 2-х этапов, в ходе каждого из которых экспериментатор задает вопросы и наблюдает, а испытуемый мысленно отвечает на вопросы.

Этап 1. Экспериментатор задает вопросы. Испытуемый мысленно отвечает на них, думая об одном из двух людей.

Этап 2. Экспериментатор задает вопросы, а испытуемый отвечает, думая о другом из двух загаданных.

Инструкция для экспериментатора: ваша цель - определить по невербальным реакциям о приятном или неприятном человеке думает испытуемый. Задавая, косвенные вопросы отслеживайте невербальные реакции испытуемого. Помните, что вам нельзя задавать прямых вопросов; вы высказываете предположение только после второго этапа эксперимента; у вас нет цели, узнать имя человека.

Варианты вопросов:

1. Как зовут этого человека?
2. Какого цвета у него глаза?
3. Какого он роста?
4. Где он живет?
5. Во что он обычно одет?
6. Какой у него запах?
7. Вспомните, когда вы общались с ним в последний раз?
8. Как он тебя называет?

Инструкция для испытуемого: Вам необходимо вспомнить, *не называя вслух* двух человек из своего окружения: очень приятного и неприятного. На вопросы экспериментатора отвечайте мысленно. Не скрывайте свои чувства, будьте естественными.

Вопросы для анализа

1. Когда вы были в роли экспериментатора: Удалось ли вам определить, в каком случае испытуемый думал о приятном, а в каком о неприятном человеке? Если да, то, по каким невербальным признакам вы это сделали, перечислите их. Если нет, то, что вам помешало?
2. Когда вы были в роли испытуемого: Удалось ли экспериментатору определить, в каком случае вы думали о приятном, а в каком о неприятном человеке?
3. Пытались ли вы сознательно контролировать мимику лица, чтобы запутать экспериментатора?

4. Какая роль вам больше понравилась и почему?

5. Сформулируйте вывод.

Практическая работа № 6. Применение стратегий разрешения конфликта

Цель: Анализ эффективности стратегий поведения в конфликтной ситуации

Основные понятия: конфликтная ситуация, стратегии: соперничество, компромисс, избегание, уступка, сотрудничество.

Ход работы:

1. Распределиться на подгруппы.

2. Коллективно выполнить задания творческого блока.

3. Составить диалог, между клиентом и специалистом, который использует данную стратегию, и прочитать по ролям, либо разыграть.

Вопросы для анализа:

1. Придумать неформальное название стратегии (ассоциация, поговорка, строчка из песни – на ваше усмотрение).

2. Описать с помощью прилагательных и словосочетаний, поведение специалиста в этой стратегии.

3. Перечислить последствия использования данной стратегии: для специалиста, для клиента, для организации

4. Перечислить ситуации из любой сферы жизни, в которых данная стратегия может быть эффективна и не эффективна

Сравнение эффективности стратегий

Стратегия эффективна	Стратегия не эффективна

Приведите пример диалогов для каждой стратегии

Сформулируйте вывод.

Практическая работа № 7. Приемы активного слушания, как инструмент установления взаимопонимания в деловом общении.

Цель: отработать навык активного слушания

Ход работы:

1. Изучить технику активного слушания: приемы, ошибки и нарушения.

2. Разбиться на пары. В паре один участник - выполняет роль рассказчика, а второй роль слушателя.

3. Рассказчик выбирает любую ситуацию из своей жизни и рассказывает ее. Слушающий использует все приемы активного слушания.

4. Поменяться ролями и повторить задание.

Вопросы для анализа:

Для роли слушающего:

1. Удалось ли использовать все приемы АС?

2. Опишите эффект от использования каждого приема.

3. Оцените, насколько сложно было использовать каждый приём по шкале: Очень сложно - скорее сложно, чем не сложно - скорее просто, чем сложно, очень просто.

Объясните, почему так?

4. Удалось ли избежать ошибок активного слушания и помех? Поясните.

Вопросы для говорящего:

1. Комфортно ли вам было рассказывать, когда собеседник использовал приемы активного слушания?

2. Какие приемы помогли вам раскрыть суть своего сообщения?

3. Возникло ли у вас чувство взаимопонимания в процессе слушания?

4. Сформулируйте вывод к практической работе.

Практическая работа № 8. Стресс и приемы снятия психоэмоционального напряжения

Цель: опробовать приемы саморегуляции и выбрать наиболее приемлемые для себя.

Основные понятия: стресс, эмоциональное выгорание, саморегуляция, личностный ресурс.

Ход работы

1. Изучите описанные приемы
2. Выберите по одному способу из каждого блока. Выполняйте их в разные дни, фиксируя дату и свое состояние в таблице (*Протокол изучения приемов саморегуляции эмоционального состояния*)

3. Напишите заключение, используя вопросы для анализа.

4. Оцените значимость работы для вас.

Протокол изучения приемов саморегуляции эмоционального состояния

Группа приемов	№ приема	Состояние перед выполнением упражнения	Состояние в процессе выполнения упражнения	Состояние после выполнения упражнения
I. Приемы, связанные с управлением дыханием Дата: Время:				
II. Приемы, связанные с управлением тонусом мышц, движением Дата: Время:				
III. Приемы, связанные с воздействием слова Дата: Время:				
IV. Приемы, связанные с использованием образов Дата: Время:				

Вопросы для анализа:

1. Как менялось ваше состояние в ходе выполнения упражнения?
2. В чем причина изменений?
3. Готовы ли вы использовать эти приемы в реальной ситуации психоэмоционального напряжения?
4. Какие приемы вы будете использовать?

Тестовые задания

Компетенции	Оценочные средства
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессионально	1. Внешние правила приличия (вежливость, корректность, уважение личности) - это... ОТВЕТ ЗАПИШИТЕ В ФОРМЕ СУЩЕСТВИТЕЛЬНОГО В ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ Этикет 2. Наука о морали, о применении моральных требований к

е и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	поступкам и поведению людей – это... ОТВЕТ ЗАПИШИТЕ В ФОРМЕ СУЩЕСТВИТЕЛЬНОГО В ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ Этика 3. Поступай с людьми так, как хочешь, чтобы поступали с тобой. Как называется это правило этики ОТВЕТ ЗАПИШИТЕ В ФОРМЕ ПРИЛАГАТЕЛЬНОГО Золотое 4. Стадия формирования команды, когда происходит больше всего конфликтов называется ОТВЕТ ЗАПИШИТЕ В ФОРМЕ СУЩЕСТВИТЕЛЬНОГО В ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ Бурление 5. Лицо в какой-либо группе, команде, пользующееся большим, признанным авторитетом, обладающее влиянием, которое проявляется как управляющие действия. ОТВЕТ ЗАПИШИТЕ В ФОРМЕ СУЩЕСТВИТЕЛЬНОГО В ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ Лидер 6. Этапы формирования команды по модели Б. Такмена и М. Дженсена УКАЖИТЕ ПОРЯДКОВЫЙ НОМЕР ДЛЯ ВСЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ 1.Формирование 2.Бурление. 3.Нормирование 4.Функционирование 5.Перемена или расставание 7. Ошибки правил хорошего тона в организации ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ПЯТИ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ здороваться и прощаться с коллегами активно жестикулировать, показывать пальцем причесываться, красить губы в присутствии других людей сморгаться, плевать, ковырять в зубах, в носу и.т.п. приносить в кабинет продукты питания с резким запахом включать на полную громкость музыку принимать душ или ванну ежедневно 8. Формы оценки достоинств собеседника и их определения УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ <table border="1" data-bbox="502 1624 1476 1960"> <tr> <td>положительная оценка, одобрение собеседника</td><td>похвала</td></tr> <tr> <td>не искреннее восхваление собеседника, приписывание не существующих достоинств с целью получения выгоды</td><td>лесть</td></tr> <tr> <td>небольшое преувеличение реальных достоинств собеседника, как способ проявления дружелюбия в деловом общении</td><td>комплимент</td></tr> </table> 9. Нарушения этикета общения руководителя с подчинёнными ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ руководитель не запоминает имена подчиненных	положительная оценка, одобрение собеседника	похвала	не искреннее восхваление собеседника, приписывание не существующих достоинств с целью получения выгоды	лесть	небольшое преувеличение реальных достоинств собеседника, как способ проявления дружелюбия в деловом общении	комплимент
положительная оценка, одобрение собеседника	похвала						
не искреннее восхваление собеседника, приписывание не существующих достоинств с целью получения выгоды	лесть						
небольшое преувеличение реальных достоинств собеседника, как способ проявления дружелюбия в деловом общении	комплимент						

	поручения отдает в форме приказа совершив ошибку, старается делать вид, что ничего не произошло. уважает и не вторгается в личную жизнь подчиненных если ошибку совершает подчиненный, воздержится от упреков и раздражения, а сосредоточится на сути проблемы и ее решении 10. Нарушение этикета общения подчиненного с руководителями ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ главная обязанность подчиненного – выполнять порученную ему работу относиться к своему руководителю с уважением и пониманием обращаться к руководителю по имени и отчеству, если так обращаются к нему все сотрудники вашего уровня. придерживаться примерно такого же стиля одежды, как ваш начальник начальника можно считать своим другом откровенничать с руководителем о ваших личных проблемах. использовать шутливую манеру общения с руководителем 11. Случаи, когда руководитель поступает этично по отношению к подчиненным: ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ хвалит подчиненного при всех, а отчитывает с глазу на глаз. никогда не жалуется на своих сотрудников и если надо берет их вину на себя. предъявляет ко всем сотрудникам одинаковые требования и никого не выделяет, не смотря на свои симпатии и антипатии. скрупулёзно контролирует сотрудников, не дает самостоятельно принимать решения. ежедневно формулирует новые идеи для выполнения задания 12. Случаи, когда подчиненный поступает этично ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ первым проявляет инициативу к сотрудничеству со старшим по должности. при выяснении причин ошибки или виновных стремится представить себя непогрешимым и найти виновников среди других. при получении невыполнимого, как ему кажется, задания подчиненный корректно выражает свои возражения в форме позвольительных замечаний по существу дела, одновременно предлагая варианты исполнения поручения. подчиненный стремится не получать замечаний от руководителя и предупреждать основания для их высказывания. формулирует руководителю задачу и предлагает варианты решения, входящие в сферу своей деятельности. 13. Деловые мероприятия и их характеристики УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ <table border="1"> <tr> <td>конференция</td><td>собрание представителей разных сообществ, стран, проходящее в форме заслушивания докладов с последующим обсуждением</td></tr> <tr> <td>выставка</td><td>показ достижений в области экономики, науки, искусства и др., проводимый в</td></tr> </table>	конференция	собрание представителей разных сообществ, стран, проходящее в форме заслушивания докладов с последующим обсуждением	выставка	показ достижений в области экономики, науки, искусства и др., проводимый в
конференция	собрание представителей разных сообществ, стран, проходящее в форме заслушивания докладов с последующим обсуждением				
выставка	показ достижений в области экономики, науки, искусства и др., проводимый в				

		специально оборудованном зале, продолжающийся несколько дней, имеющий освещение в СМИ
	круглый стол	совместное обсуждения общественно значимых идей, проблем с участием авторитетных представителей науки, бизнеса, общественных и государственных организаций
	день открытых дверей	знакомство с деятельностью организации, ее планами, беседа с руководством, проведение экскурсий по организации
	презентация	представление компании, продукта, услуги, новых достижений, итогов, выход на новый сегмент рынка и др.

14. Эффективное совещание предполагает соблюдение следующих правил
ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ
каждый участник обязан высказаться
председатель совещания пресекает отклонения от темы совещания, время выступления каждого участника не ограничено
совещания проводится без перерыва, даже если продолжается более 2 часов.
решение по каждому вопросу формулируется в письменном виде

15. «Блокирующие» роли сотрудников на совещании и их действия
УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ

выпавший	не участвует в обсуждении, рассеян, отвлекается, разговаривает с соседями на личные темы
ищущий признания	хвастается, много говорит, участие в совещании для него - повод для самоутверждения
доминирующий	пытается захватить власть (инициативу) и манипулировать присутствующими в своих интересах
разрушитель	задает острые вопросы, ведущие к провалу совещания, его называют «адвокатом дьявола»

16. Ошибки оратора
ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ
монотонно читает текст с листа, не глядя на слушателей
имеет в запасе юмористические истории, которые употребляет в сложных случаях
НЕ использует иллюстративные жесты во время выступления
торопится изложить свои мысли как можно быстрее
речь ограничена предметом обсуждения
речь опирается на строго проверенные и отобранные факты

17. Принципы проведения эффективной деловой беседы и их содержание
УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ

	рациональность	стремиться к достижению цели беседы, руководств разумом, а не эмоциями	
	понимание	проявить уважение к позиции собеседника, стремит вникнуть в суть его точки зрения	
	внимание	быть внимательным к собеседнику, а также поддер его внимание, если оно ослабляется	
	достоверность	оперировать только достоверной информацией, опи на факты	
	разграничение	установить границы между собеседником и предме разговора	
18. Верно ли, что доминирование одной стороны в переговорах, приводящее к капитуляции другой, либо конфронтации сторон – это жесткая стратегия. ВЫБЕРИТЕ, СОГЛАСНЫ ВЫ ИЛИ НЕТ С ПРЕДЛАГАЕМЫМ УТВЕРЖДЕНИЕМ верно неверно 19. Ошибки этикета использования мобильных устройств ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ЧЕТЫРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ класть мобильное устройство на обеденный стол разговаривать по телефону в туалете обсуждать личные вопросы по телефону в рабочее время, находясь в одном кабинете с коллегами ждать ответ на ваш звонок не более 5 гудков перезванивать, в случае разъединения должен тот, кто звонил первым общаться в социальных сетях, когда ты в гостях или на встрече. 20. Виды деловых писем и их названия УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ			
уведомления о служебных изменениях, новых расценках, о проведении мероприятий и т.д.		письмо-извещение	
цель такого письма, своевременное информирование адресата о некоем факте		информационное письмо	
используется для подтверждения факта получения документов, проведенного телефонного разговора и др.		письмо-подтверждение	
приглашение отдельного человека, либо группы лиц на какое-либо мероприятие		письмо-приглашение	
изложение просьбы с обоснованием или заинтересованностью в ее исполнении		письмо-просьба	
коммерческое письмо, целью которого является заключение сделки, приобретение товара или услуги адресатом		письмо-предложение	

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	1. Стратегии поведения в ситуации конфликта интересов по У. Томасу и их названия УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ <table border="1" data-bbox="504 338 1479 712"> <tr> <td>игнорирование проблемы, бездействие, избегание «острых» тем разговора</td><td>уход</td></tr> <tr> <td>стремление добиться удовлетворения своих интересов любой ценой</td><td>соперничество</td></tr> <tr> <td>отказ от отстаивания своих интересов в конфликте в пользу соперника</td><td>приспособление</td></tr> <tr> <td>средняя позиция, не дающая максимального удовлетворения интересов партнеров, «50 на 50»</td><td>компромисс</td></tr> <tr> <td>стремление максимально удовлетворить интересы обеих сторон</td><td>сотрудничество</td></tr> </table> 2. Эффективные стратегии поведения в конфликтной ситуации уход и сотрудничество компромисс и уход сотрудничество и компромисс 3. Покупателю понравился товар. Он попросил сделать большую скидку. Продавец понимает, что, делая такую скидку, он лишает себя комиссионных. Но из-за страха потерять покупателя он соглашается и продает товар со скидкой. Стратегия продавца: приспособление соперничество сотрудничество 4. Столкновение интересов, обострение противоречий между людьми - это ВПИШИТЕ СЛОВО СУЩЕСТВИТЕЛЬНОЕ В ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ Конфликт 5. Ситуация или происшествие с использованием конфликтогенов провоцирующие начало конфликта ВПИШИТЕ СЛОВО СУЩЕСТВИТЕЛЬНОЕ В ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ Инцидент 6. Стратегия соперничества будет наиболее эффективна в ситуации спортивных соревнований семейного конфликта неудовлетворительного обслуживания в магазине 7. Мария и Анна коллеги, находятся в приятельских отношениях. Однажды Мария попросила Анну помочь ей с расчетами. Анна согласилась, однако вскоре начальник поручил Анне дополнительную работу, которая заняла всё её свободное время. Анна ничего не сказала Марии, однако ее просьбу она не выполняет. На вопросы Марии о расчетах, Анна отвечает: «Всё нормально». Анна избегает Марию в коридорах и столовой. Назовите стратегию Анны. уход соперничество сотрудничество 8. Конфликтную ситуацию необходимо решать	игнорирование проблемы, бездействие, избегание «острых» тем разговора	уход	стремление добиться удовлетворения своих интересов любой ценой	соперничество	отказ от отстаивания своих интересов в конфликте в пользу соперника	приспособление	средняя позиция, не дающая максимального удовлетворения интересов партнеров, «50 на 50»	компромисс	стремление максимально удовлетворить интересы обеих сторон	сотрудничество
игнорирование проблемы, бездействие, избегание «острых» тем разговора	уход										
стремление добиться удовлетворения своих интересов любой ценой	соперничество										
отказ от отстаивания своих интересов в конфликте в пользу соперника	приспособление										
средняя позиция, не дающая максимального удовлетворения интересов партнеров, «50 на 50»	компромисс										
стремление максимально удовлетворить интересы обеих сторон	сотрудничество										

как только начнется открытое противоборство сторон.
когда возникла конфликтная ситуация, но еще нет открытого противоборства

эффективнее всего - максимально отсрочить конфликт

9. Этапы развития конфликта

УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ

Первый этап	проблема
Второй этап	конфликтная ситуация
Третий этап	инцидент
Четвертый этап	эскалация

10. Ошибки поведения в конфликте

ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ

непредвзято относиться к инициатору конфликта

настаивать на удовлетворении своих интересов любой ценой

стремиться разобраться со всеми обидами и проблемами в отношениях в течение одного конфликта

выплеснуть все накопившиеся эмоции, **НЕ** сдерживать себя

стремиться к позитивному решению конфликта

сдерживать эмоции

соблюдать такт в споре

11. Примеры манипуляции

ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ЧЕТЫРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ

Дай, пожалуйста, 5 000 р. до понедельника, иначе мне конец!

Здравствуй, Василий! Какие у тебя планы на выходные? Поехали на рыбалку?

Женщина, дай погадаю! Не отказывай! Я знаю, что с твоим мужем может случиться!

Иди, иди доченька на дискотеку! Веселись! И совсем не думай, что твоя мама умирает от головной боли.

Лена, ты молодец, учишься отлично, а я вообще ничего не понимаю в этом предмете, да еще с парнем поссорилась, совсем голова не работает, дай списать!

Раз уж мы живем в этой комнате вместе, давайте договоримся, о графике дежурства.

12. Скрытое управление партнером по общению против его воли
ВПИШИТЕ СЛОВО СУЩЕСТВИТЕЛЬНОЕ В ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ

Манипуляция

13. Противостоять манипулятору возможно, если задавать ему вопросы, проясняющие цель его обращения к вам.

ВЫБЕРИТЕ, СОГЛАСНЫ ВЫ ИЛИ НЕТ С ПРЕДЛАГАЕМЫМ УТВЕРЖДЕНИЕМ

верно

неверно

14. Уверен в себе, доверяет людям, искренне выражает чувства, проявляет интерес к жизни – это

манипулятор

актуализатор

анализатор

15. Типы манипуляторов и их характеристики по Э. Шострому
УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА

ЗАДАНИЯ											
диктатор	преувеличивает свою силу, доминирует, приказывает, цитирует авторитеты и делает все, чтобы управлять										
тряпка	преувеличивает свою чувствительность, забывает, не слышит, подчиняется, пассивно молчит										
вычислитель	преувеличивает свой контроль, обманывает, лжет, старается перехитрить и проверить других людей										
защитник	чрезмерно подчеркивает свою поддержку и снисходительность к ошибкам, портит других, сочувствуя им сверх всякой меры										
хулиган	преувеличивает свою агрессивность, жестокость, оскорбляет, ненавидит, угрожает										
16. Умение внимательно молчать, не высказывая замечаний побуждение собеседника к открытому и полному изложению своих мыслей, с помощью уточняющих вопросов, отзеркаливания чувств, перефразирования – это ВПИШИТЕ СЛОВСОЧЕТАНИЕ ИЗ ДВУХ СЛОВ Активное слушание 17. Проявление взаимной симпатии между людьми в процессе общения невербальное выражение негативных эмоций эмоциональный отклик, выражение сопереживания собеседнику – это ВПИШИТЕ СЛОВО СУЩЕСТВИТЕЛЬНОЕ В ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ Эмпатия 18. Типы подчиненных и их определения УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ <table> <tr> <td>подчинение руководителю воспринимается им как возможность проявить себя или избежать ответственности</td><td>зависимый тип</td></tr> <tr> <td>подчинение руководителю воспринимает как осознанную необходимость, которая вызывает чувство долга и лояльности</td><td>нейтральный тип</td></tr> <tr> <td>подчинение руководителю воспринимает как вынужденное, внешнее навязанное поведение, посягательство на свободу.</td><td>независимый тип</td></tr> </table> 19. Стили руководства и их определения УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ <table> <tr> <td>четкость и оперативность управления, минимальное время принятия решений, подавление инициативы и творческого потенциала исполнителей, невысокая удовлетворенность результатами труда</td><td>авторитарный стиль</td></tr> <tr> <td>стимулирование творческого потенциала исполнителей, удовлетворенность результатами</td><td>демократический стиль</td></tr> </table>		подчинение руководителю воспринимается им как возможность проявить себя или избежать ответственности	зависимый тип	подчинение руководителю воспринимает как осознанную необходимость, которая вызывает чувство долга и лояльности	нейтральный тип	подчинение руководителю воспринимает как вынужденное, внешнее навязанное поведение, посягательство на свободу.	независимый тип	четкость и оперативность управления, минимальное время принятия решений, подавление инициативы и творческого потенциала исполнителей, невысокая удовлетворенность результатами труда	авторитарный стиль	стимулирование творческого потенциала исполнителей, удовлетворенность результатами	демократический стиль
подчинение руководителю воспринимается им как возможность проявить себя или избежать ответственности	зависимый тип										
подчинение руководителю воспринимает как осознанную необходимость, которая вызывает чувство долга и лояльности	нейтральный тип										
подчинение руководителю воспринимает как вынужденное, внешнее навязанное поведение, посягательство на свободу.	независимый тип										
четкость и оперативность управления, минимальное время принятия решений, подавление инициативы и творческого потенциала исполнителей, невысокая удовлетворенность результатами труда	авторитарный стиль										
стимулирование творческого потенциала исполнителей, удовлетворенность результатами	демократический стиль										

		труда, благоприятный микроклимат в коллективе, высокие материальные затраты, эффективен только для работников высокой квалификации.	
		уход от принятия стратегически важных решений, предоставление делам идти своим чередом, использования коллективного способа принятия решений, с целью ухода от ответственности, безразличие к персоналу.	нейтральный стиль
		открытость в отношениях между руководителем и подчиненными, вовлеченность подчиненных в разработку и принятие решения, делегирование руководителем ряда полномочий подчиненным, создание особых групповых структур, наделенных правом самостоятельного принятия решений	соучаствующий (партиципативный) стиль
ОК Осуществлять устную письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации учетом особенностей социального культурного контекста	5. и с и	1. Три компонента общения когнитивный, умственный, аффективный коммуникативный, перцептивный, интеракционный коммуникативный, информационный, перцептивный 2. Ситуация, НЕ относящаяся к деловому общению секретарь приемной директора предлагает посетителю присесть на стул, чтобы подождать, пока освободится директор офис-менеджер составляет и отправляет по электронной почте письмо в компанию заказчика с прайс-листом коллеги во время обеденного перерыва обсуждают, как они проведут предстоящий отпуск 3. Сущность общения как коммуникации - это обмен информацией между общающимися обмен эмоциями между общающимися обмен действиями между общающимися 4. Социальный стереотип – это образец поведения, которому люди стремятся подражать упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций неприязнь к кому-либо 5. Порядок передачи и приема сообщения УКАЖИТЕ ПОРЯДКОВЫЙ НОМЕР ДЛЯ ВСЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ 1. намерение 2. смысл 3. кодирование 4. текст 5. декодирование 6. Коммуникация, которая предполагает передачу информации с помощью устной и письменной речи ОТВЕТ ЗАПИШИТЕ В ФОРМЕ ПРИЛАГАТЕЛЬНОГО В ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ	

	Вербальная 7. Оптико-кинетическая знаковая система невербальной коммуникации включает мимику, жесты, походку тембр голоса, темп и громкость речи расположение мебели в рабочем кабинете 8. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы невербальной коммуникации включают: тембр голоса, темп речи, смех, плач, покашливания, паузы. ВЫБЕРИТЕ, СОГЛАСНЫ ВЫ ИЛИ НЕТ В ПРЕДЛАГАЕМОМ УТВЕРЖДЕНИИ верно неверно 9. К проксемике (организация пространства и времени коммуникации) относится ситуации ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ЧЕТЫРЕХ ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ руководитель часто назначает, а затем переносит время совещания в зале для совещаний установлен круглый стол выступающий на конференции студент стоит за трибуной студенты, не готовые к занятию, садятся на задние парты во время беседы партнеры по общению смотрят друг другу в глаза ученики слушают увлекательную эмоциональную речь учителя, приоткрыв рот 10. Типы взглядов и их направления УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ <table border="1"> <tr> <td>деловой взгляд</td><td>в район лба собеседника, создает серьезную атмосферу, деловой настрой</td></tr> <tr> <td>светский взгляд</td><td>ниже уровня глаз, не доходя до губ собеседника, способствует созданию атмосферы непринужденного общения</td></tr> <tr> <td>интимный взгляд</td><td>в район между губами и грудью, разглядывание собеседника, неуместен в деловом общении</td></tr> <tr> <td>критический взгляд</td><td></td></tr> </table> 11. Прилагательные и соответствующие им каналы восприятия УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ <table border="1"> <tr> <td>тихий, шумный, говорящий и т.п.</td><td>аудиальный канал</td></tr> <tr> <td>яркий, красочный, красивый и т.п.</td><td>визуальный канал</td></tr> <tr> <td>сильный, мощный, теплый и т.п.</td><td>кинестетический канал</td></tr> <tr> <td></td><td>перцептивный канал</td></tr> </table> 12. Зоны коммуникации, по возрастанию их размера УКАЖИТЕ ПОРЯДКОВЫЙ НОМЕР ДЛЯ ВСЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ - интимная - личная - социальная - публичная	деловой взгляд	в район лба собеседника, создает серьезную атмосферу, деловой настрой	светский взгляд	ниже уровня глаз, не доходя до губ собеседника, способствует созданию атмосферы непринужденного общения	интимный взгляд	в район между губами и грудью, разглядывание собеседника, неуместен в деловом общении	критический взгляд		тихий, шумный, говорящий и т.п.	аудиальный канал	яркий, красочный, красивый и т.п.	визуальный канал	сильный, мощный, теплый и т.п.	кинестетический канал		перцептивный канал
деловой взгляд	в район лба собеседника, создает серьезную атмосферу, деловой настрой																
светский взгляд	ниже уровня глаз, не доходя до губ собеседника, способствует созданию атмосферы непринужденного общения																
интимный взгляд	в район между губами и грудью, разглядывание собеседника, неуместен в деловом общении																
критический взгляд																	
тихий, шумный, говорящий и т.п.	аудиальный канал																
яркий, красочный, красивый и т.п.	визуальный канал																
сильный, мощный, теплый и т.п.	кинестетический канал																
	перцептивный канал																

	13. Сущность общения как социальной перцепции процесс восприятия одного партнера по общению другим передача информации от одного партнера к другому обмен действиями между партнерами по общению 14. Эффект восприятия в межличностном общении, когда о человеке судят по одному самому яркому качеству. ВПИШИТЕ СЛОВСОЧЕТАНИЕ ИЗ ДВУХ СЛОВ Эффект ореола 15. Эффект восприятия в межличностном общении, представляющий собой бессознательное приписывание другим собственных мыслей, чувств, намерений ВПИШИТЕ СЛОВО СУЩЕСТВИТЕЛЬНОЕ В ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ Проецирование 16. Сущность общения как интеракции передача информации от одного участника общения к другому восприятие одного субъекта общения другим обмен действиями между общающимися 17. Направление психологии, которое позволяет проанализировать взаимодействия между людьми, исходя из трех эго-состояний, сложившихся в индивидуальном опыте личности ОТВЕТ ЗАПИШИТЕ В ФОРМЕ СЛОВСОЧЕТАНИЯ В ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ транзактный анализ 18. Назовите эго-состояние транзактного анализа Эрика Берна, которое характеризуется эмоциональностью, игривостью, безответственностью, творческой деятельностью. ВПИШИТЕ СЛОВО СУЩЕСТВИТЕЛЬНОЕ В ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ Ребенок 19. Высказывания характерные для эго-состояний транзактного анализа УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ <table border="1"> <tr> <td>Предлагаю обсудить это... На мой взгляд, ситуация заключается в следующем... Я проанализировал ситуацию и пришел к выводу...</td><td>Взрослый</td></tr> <tr> <td>Ты ведешь себя безответственно! Как долго можно терпеть твои выходки? Ради тебя я готов на всё!</td><td>Родитель</td></tr> <tr> <td>Какая прелесть! Я устал и ничего не хочу! Я обожаю это!</td><td>Ребенок</td></tr> <tr> <td></td><td>Мужчина</td></tr> </table>	Предлагаю обсудить это... На мой взгляд, ситуация заключается в следующем... Я проанализировал ситуацию и пришел к выводу...	Взрослый	Ты ведешь себя безответственно! Как долго можно терпеть твои выходки? Ради тебя я готов на всё!	Родитель	Какая прелесть! Я устал и ничего не хочу! Я обожаю это!	Ребенок		Мужчина
Предлагаю обсудить это... На мой взгляд, ситуация заключается в следующем... Я проанализировал ситуацию и пришел к выводу...	Взрослый								
Ты ведешь себя безответственно! Как долго можно терпеть твои выходки? Ради тебя я готов на всё!	Родитель								
Какая прелесть! Я устал и ничего не хочу! Я обожаю это!	Ребенок								
	Мужчина								
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления	1. Цвет глаз, цвет волос, рост, телосложение – это характеристики личности человека ВЫБЕРИТЕ, СОГЛАСНЫ ВЫ ИЛИ НЕТ С ПРЕДЛАГАЕМЫМ УТВЕРЖДЕНИЕМ верно неверно 2. Темперамент это это динамическая характеристика личности								

здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности и	комплимент синоним характера свойство личности, формируемое в процессе воспитания 3. Заостренная черта характера, является крайним вариантом нормы ВПИШИТЕ СЛОВО СУЩЕСТВИТЕЛЬНОЕ В ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ Акцентуация проявление у человека негативных черт характера 4. Развивается в процессе взаимодействия с людьми, обладает жизненной историей, относительно постоянна во времени и меняющихся ситуациях – это личность педантичность акцентуация характера легенда 5. Человек, сосредоточенный на явлениях собственного внутреннего мира, за которыми признается высшая ценность – это ВПИШИТЕ СЛОВО СУЩЕСТВИТЕЛЬНОЕ В ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ интроверт 6. Типы акцентуация, для которых больше подходит работа с документами, с архивом, структурирование информации, нежели консультирование людей Гипертимический, истероидный, лабильный Шизоидный, epileptoidный, психастеничный Циклотимический, неустойчивый. 7. Стремится всем помогать, но не сдерживает свои обещания, непоследователен, постоянно повышенное настроение, повышенная общительность, энергичность, доброжелательность и оптимизм. Назовите тип акцентуации по А.С. Прутенкову и А.А. Сиялову ВПИШИТЕ СЛОВО СУЩЕСТВИТЕЛЬНОЕ В ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ Гипертим 8. Акцентуации характера по А.С. Прутенкову и А.А. Сиялову УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ <table border="1" data-bbox="512 1585 1479 2063"> <tr> <td data-bbox="512 1585 831 1731">Эпилептоидный тип</td><td data-bbox="831 1585 1479 1731">Любит порядок, консервативен, активен, агрессивен, в обычной жизни проявляет гневливость, придирчивость, бывают периоды злобно-тоскливого настроения.</td></tr> <tr> <td data-bbox="512 1731 831 1917">Истероидный тип</td><td data-bbox="831 1731 1479 1917">Демонстративен, стремится постоянно быть в центре внимания, иногда любой ценой, эгоцентричен. Ненасытная жажда постоянного внимания к себе, удивления, поклонения и т.д.</td></tr> <tr> <td data-bbox="512 1917 831 2063">Лабильный тип</td><td data-bbox="831 1917 1479 2063">Подвержен резким частым перепадам настроения от ничтожных причин. От душевного состояния зависит все: аппетит, сон, работоспособность, желание общаться.</td></tr> </table>	Эпилептоидный тип	Любит порядок, консервативен, активен, агрессивен, в обычной жизни проявляет гневливость, придирчивость, бывают периоды злобно-тоскливого настроения.	Истероидный тип	Демонстративен, стремится постоянно быть в центре внимания, иногда любой ценой, эгоцентричен. Ненасытная жажда постоянного внимания к себе, удивления, поклонения и т.д.	Лабильный тип	Подвержен резким частым перепадам настроения от ничтожных причин. От душевного состояния зависит все: аппетит, сон, работоспособность, желание общаться.
Эпилептоидный тип	Любит порядок, консервативен, активен, агрессивен, в обычной жизни проявляет гневливость, придирчивость, бывают периоды злобно-тоскливого настроения.						
Истероидный тип	Демонстративен, стремится постоянно быть в центре внимания, иногда любой ценой, эгоцентричен. Ненасытная жажда постоянного внимания к себе, удивления, поклонения и т.д.						
Лабильный тип	Подвержен резким частым перепадам настроения от ничтожных причин. От душевного состояния зависит все: аппетит, сон, работоспособность, желание общаться.						

9. Типы темперамента

УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ

Меланхолик	Чувствительный, пассивный, ранимый, интровертированный
Сангвиник	Активный, уравновешанный, жизнерадостный, коммуникабельный, экстравертированный
Холерик	Эмоциональный, резкий, быстрый, неуравновешенный, возбудимый, экстравертированный
Флегматик	Спокойный, медлительный, мало эмоциональный, интровертированный

10. Признаки психопатии:

ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТА

тотальность проявления

социальная дезадаптация

относительная стабильность во времени

проявляется только в критических ситуациях

способствует социальной адаптации

11. Характер человека проявляется в следующих сферах: отношение к другим людям, отношение к себе, отношение к делу, отношение к вещам.

ВЫБЕРИТЕ, СОГЛАСНЫ ВЫ ИЛИ НЕТ С ПРЕДЛАГАЕМЫМ УТВЕРЖДЕНИЕМ

верно

неверно

12. Синдром, признаваемый результатом хронического стресса на рабочем месте, который не был успешно преодолен

ВПИШИТЕ СЛОВСОЧЕТАНИЕ ИЗ ДВУХ СЛОВ

эмоциональное выгорание

13. Эффективные приемы профилактики эмоционального выгорания

ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ

Регулярно употреблять алкоголь

НЕ брать работу на дом, НЕ задерживаться на работе после окончания рабочего дня.

Не сдерживать негативные эмоции, прямо высказывать клиентам и коллегам свое недовольство

Уделять время отдыху от работы с регулярностью: каждый день, каждые выходные, раз в месяц, раз в сезон, раз в год

Освоить и применять техники снятия психоэмоционального напряжения

14. Правильная организация рабочего места за компьютером

ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ

расстояния от глаз до монитора равно вытянутой руке

делать перерыв в работе за компьютером нужно каждые 3 часа

сидеть нужно на краешке стула

клавиатура расположена так, чтобы руки были расслаблены и можно было их свободно перемещать ступни должны стоять на полу, либо опоре дополнительного освещения не требуется, т.к монитор излучает свет 15. Психологический смысл порядка на рабочем месте ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ снижает уровень стресса повышает скорость выполнения работы формирует имидж успешного работника приводит к нервозности снижает мотивацию к труду 16. Виды тайм-менеджмента и их определение: УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ <table> <tr> <td>индивидуальный</td><td>осуществляется лично человеком, желающим повысить эффективность своей деятельности</td></tr> <tr> <td>ролевой</td><td>оптимизация процессов исполнения человеком конкретной социальной роли, обычно - профессиональной</td></tr> <tr> <td>социальный</td><td>оптимизация процессов взаимодействия людей: бизнес-процессов, организационных и коммуникационных процессов</td></tr> <tr> <td>субъективный</td><td></td></tr> </table> 17. Этапы тайм-менеджмента и их названия УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ <table> <tr> <td>анализ текущей структуры дня</td><td>регистрация времени</td></tr> <tr> <td>выделение главных задач, распределение дел в течение дня, сокращение непродуктивных затрат времени</td><td>управление временем</td></tr> <tr> <td>сбор всех дел в блоки, согласно основным целям деятельности</td><td>укрупнение времени</td></tr> <tr> <td></td><td>наблюдение времени</td></tr> </table> 18. Формирование персонального имиджа нужно начинать с создания привлекательного внешнего вида человека изучения индивидуальности человека, его психологии, интересов, привычек и т.п. совершенствования навыков общения, публичных выступлений, уверенного поведения и т.п. 19. Сложившийся в массовом сознании, имеющий характер стереотипа, эмоционально-окрашенный образ кого-либо или чего-либо, умение подбирать прическу и стиль одежды, скрадывающие недостатки и подчеркивающие достоинства человека харизматичность, привлекательность человека ВПИШИТЕ СЛОВО СУЩЕСТВИТЕЛЬНОЕ В ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ Имидж 20. Для классического делового стиля одежды женщины предпочтительнее выбрать:		индивидуальный	осуществляется лично человеком, желающим повысить эффективность своей деятельности	ролевой	оптимизация процессов исполнения человеком конкретной социальной роли, обычно - профессиональной	социальный	оптимизация процессов взаимодействия людей: бизнес-процессов, организационных и коммуникационных процессов	субъективный		анализ текущей структуры дня	регистрация времени	выделение главных задач, распределение дел в течение дня, сокращение непродуктивных затрат времени	управление временем	сбор всех дел в блоки, согласно основным целям деятельности	укрупнение времени		наблюдение времени
индивидуальный	осуществляется лично человеком, желающим повысить эффективность своей деятельности																
ролевой	оптимизация процессов исполнения человеком конкретной социальной роли, обычно - профессиональной																
социальный	оптимизация процессов взаимодействия людей: бизнес-процессов, организационных и коммуникационных процессов																
субъективный																	
анализ текущей структуры дня	регистрация времени																
выделение главных задач, распределение дел в течение дня, сокращение непродуктивных затрат времени	управление временем																
сбор всех дел в блоки, согласно основным целям деятельности	укрупнение времени																
	наблюдение времени																

	трикотажное платье свитер и брюки деловой костюм с юбкой 21. Нарушение делового дресс-кода в летний период ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ шорты майка сланцы/босоножки капроновые колготки легкая, но не просвечивающая блузка/рубашка с рукавом 22. Какие виды психотехник существуют для снятия стресса УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ	
	Дыхательные техники	Сидя или стоя постарайтесь, по возможности, расслабить мышцы тела и сосредоточьте внимание на дыхании. На счет 1-2-3-4 делайте медленный глубокий вдох (при этом живот выпячивается вперед, а грудная клетка неподвижна); – на следующие четыре счета проводится задержка дыхания; – затем плавный выдох на счет 1-2-3-4-5-6; – снова задержка перед следующим вдохом на счет 1-2-3-4.
	Образные техники (визуализация)	Чтобы использовать образы для саморегуляции специально запоминайте ситуации, события, в которых вы чувствовали себя комфортно, расслабленно, спокойно, — это ваши ресурсные ситуации. – При ощущении напряженности, усталости: 1) сядьте удобно, по возможности, закрыв глаза; 2) дышите медленно и глубоко; 3) вспомните одну из ваших ресурсных ситуаций; 4) проживите ее заново, вспоминая все сопровождавшие ее зрительные, слуховые и телесные ощущения; 5) побудьте внутри этой ситуации несколько минут; 6) откройте глаза и вернитесь к работе.
	Словесные техники (самопрограммирование)	Вспомните ситуацию, когда вы справились с аналогичными

	<table border="1" data-bbox="534 152 1487 577"> <tr> <td data-bbox="534 152 911 577"></td><td data-bbox="911 152 1487 577"> трудностями. Сформулируйте текст программы, для усиления эффекта можно использовать слова «именно сегодня»: «Именно сегодня у меня все получится»; «Именно сегодня я буду самой спокойной и выдержанной»; «Именно сегодня я буду находчивой и уверенной»; </td></tr> </table> 23. Верно ли что правильный режим отдыха от рабочей нагрузки соответствует следующему графику: ккаждый день, каждые выходные, раз в месяц, раз в сезон, раз в год. ВЫБЕРИТЕ, СОГЛАСНЫ ВЫ ИЛИ НЕТ С ПРЕДЛАГАЕМЫМ УТВЕРЖДЕНИЕМ верно неверно		трудностями. Сформулируйте текст программы, для усиления эффекта можно использовать слова «именно сегодня»: «Именно сегодня у меня все получится»; «Именно сегодня я буду самой спокойной и выдержанной»; «Именно сегодня я буду находчивой и уверенной»;
	трудностями. Сформулируйте текст программы, для усиления эффекта можно использовать слова «именно сегодня»: «Именно сегодня у меня все получится»; «Именно сегодня я буду самой спокойной и выдержанной»; «Именно сегодня я буду находчивой и уверенной»;		

4.2. Оценочные средства, применяемые для промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины

Зачет проводится по завершении изучения дисциплины на последнем аудиторном занятии.

Промежуточная аттестация по дисциплине в форме зачета осуществляется по результатам текущего контроля успеваемости при выполнении всех видов текущего контроля, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Обучающиеся, не выполнившие виды работ, предусмотренные рабочей программой дисциплины; пропустившие более 50% аудиторных занятий без уважительной причины, не допускаются к зачету.

Промежуточная аттестация таких лиц проводится только после прохождения ими всех видов текущего контроля.

V. ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Уровень сформированности компетенций	Оценка	Критерии оценивания по видам работ	
		тестирование (процент правильных ответов)	прочие виды работ по дисциплине
Высокий	Отлично	90-100%	Обучающийся глубоко и прочно усвоил теоретический и освоил практический материал. Дает логичные и грамотные ответы. Демонстрирует знание не только основного, но и дополнительного материала, быстро ориентируется, отвечая на дополнительные вопросы. Свободно справляется с поставленными задачами, аргументировано и верно обосновывает принятые решения.
Повышенный	Хорошо	70-89%	Обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его. Не допускает существенных неточностей при ответах на вопросы, правильно применяет теоретические положения при решении практических задач, владеет навыками и приемами их выполнения.
Базовый	Удовлетворительно	50-69%	Обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не усвоил его детали, испытывает затруднения при решении практических задач. В ответах на поставленные вопросы допускает неточности. Дает определения понятий, искажающие их смысл. Нарушает последовательность изложения программного материала.
Не сформирована	Неудовлетворительно	0-49%	Обучающийся не знает, не выполняет или неправильно выполняет большую часть учебного материала. Допускает ошибки в формулировке определений, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Не выполняет задания.

ЛИСТ РАССМОТРЕНИЙ И ОДОБРЕНИЙ
рабочей программы дисциплины
ОГСЭ. 05 Психология общения
36.02.01 Ветеринария

1) Рассмотрена и одобрена:
а) На заседании предметно-цикловой методической комиссии протокол № 7 от 17.05.2023 г. Председатель ПЦМК _____ Е.М. Казначеева
б) На заседании методического совета протокол № 5 от 25.05.2023 г. Председатель методического совета _____ М.В. Иваницкая
2) Рассмотрена и одобрена внешним экспертом
а) Акционерное общество «Омский бекон», директор Букулит Николай Николаевич

ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ
к рабочей программе дисциплины
ОГСЭ.05 Психология общения в составе ООП 36.02.01 Ветеринария

Ведомость изменений

Срок, с которого вводится изменение	Номер и основное содержание изменения и/или дополнения	Отметка об утверждении/ согласовании изменений	
		инициатор изменения	руководитель ООП или председатель ПЦМК/ МК

ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ
к рабочей программе дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения
Ведомость изменений на 2025-2026 уч. год

№ п/п	Вид обновлений	Содержание изменений, вносимых в ППССЗ	Обоснование изменений
1	Обновление на 2025/2026 учебный год	Исключить из списка основной литературы 1.Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1817807. — Режим доступа: по подписке. Включить в список основной литературы 1.Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2183422 – Режим доступа: по подписке. Исключить из списка дополнительной литературы 1.Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1824952. — Режим доступа: по подписке. Включить в список дополнительной литературы 1.Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2025. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2177856 – Режим доступа: по подписке.	Ежегодное обновление

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена на заседании ПЦМК, протокол № 7 от «20» 05. 2025г.

Председатель ПЦМК отделения биотехнологий и права  /Казначеева Е.М./
Одобрена методическим советом, протокол № 5 от «24» 04.2025 г.

Председатель методического совета  /Иваницкая М.В./