

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Вятский государственный университет»
(ВятГУ)

Колледж ВятГУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа

Вахрушева Л.В.

31.08. 2020 г.

рег.№3-49.02.01.51_2020_0003

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

для специальности

49.02.01. Физическая культура

уровень освоения – углубленный

Форма обучения

очная

2020 г.

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности 49.02.01. Физическая культура

Разработчик: Городилова Светлана Александровна, преподаватель колледжа ВятГУ

Рассмотрено и рекомендовано ЦК гуманитарных дисциплин, протокол № 1 от 31.08.2020 г

председатель ЦК _____ / Гниенко А.А
подпись ФИО

© Вятский государственный университет (ВятГУ), 2020
© Городилова Светлана Александровна, 2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	стр. 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	20
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В ХОДЕ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	22
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ	24

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Психология общения»

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 49.02.01. Физическая культура.

1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

«Психология общения» - учебная дисциплина общего гуманитарного и социально-экономического цикла обязательной части образовательной программы.

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

– взаимосвязь общения и деятельности;

– цели, функции, виды и уровни общения;

– роли и ролевые ожидания в общении;

– виды социальных взаимодействий;

– механизмы взаимопонимания в общении;

– техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

– этические принципы общения;

– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

1.4 Формируемые компетенции

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты обучения:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с коллегами и социальными партнерами.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность занимающихся физической культурой и спортом, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество учебно-тренировочного процесса и организации физкультурно-спортивных мероприятий и занятий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания и смены технологий.

ОК 11. Строить профессиональную деятельность с соблюдением правовых норм, ее регулирующих.

ПК 1.1. Определять цели и задачи, планировать учебно-тренировочные занятия.

ПК 1.2. Проводить учебно-тренировочные занятия.

ПК 1.3. Руководить соревновательной деятельностью спортсменов.

ПК 1.4. Осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результаты деятельности спортсменов на учебно-тренировочных занятиях и соревнованиях.

ПК 1.5. Анализировать учебно-тренировочные занятия, процесс и результаты руководства соревновательной деятельностью.

ПК 1.6. Проводить спортивный отбор и спортивную ориентацию.

ПК 1.7. Подбирать, эксплуатировать и готовить к занятиям и соревнованиям спортивное оборудование и инвентарь.

ПК 1.8. Оформлять и вести документацию, обеспечивающую учебно-тренировочный процесс и соревновательную деятельность спортсменов.

ПК 2.1. Определять цели, задачи и планировать физкультурно-спортивные мероприятия и занятия с различными возрастными группами населения.

ПК 2.2. Мотивировать население различных возрастных групп к участию в физкультурно-спортивной деятельности.

ПК 2.3. Организовывать и проводить физкультурно-спортивные мероприятия и занятия.

ПК 2.4. Осуществлять педагогический контроль в процессе проведения физкультурно-спортивных мероприятий и занятий.

ПК 2.5. Организовывать обустройство и эксплуатацию спортивных сооружений и мест занятий физической культурой и спортом.

ПК 2.6. Оформлять документацию (учебную, учетную, отчетную, сметно-финансовую), обеспечивающую организацию и проведение физкультурно-спортивных мероприятий и занятий, и функционирование спортивных сооружений и мест занятий физической культурой и спортом.

ПК 3.1. Разрабатывать методическое обеспечение организации учебно-тренировочного процесса и руководства соревновательной деятельностью спортсменов в избранном виде спорта.

ПК 3.2. Разрабатывать методическое обеспечение организации и проведения физкультурно-спортивных занятий с различными возрастными группами населения.

ПК 3.3. Систематизировать педагогический опыт в области физической культуры и спорта на основе изучения профессиональной литературы, самоанализа и анализа деятельности других педагогов.

ПК 3.4. Оформлять методические разработки в виде отчетов, рефератов, выступлений.

ПК 3.5. Участвовать в исследовательской и проектной деятельности в области образования, физической культуры и спорта.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов по очной форме обучения
Максимальная учебная нагрузка (всего)	64
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
теоретическое обучение	38
практические занятия	10
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	16
Форма промежуточной аттестации – экзамен	

2.2. Тематический план учебной дисциплины

«Психология общения»

Название разделов / тем учебной дисциплины	Вид учебной работы	Объем часов	Уровень освоения
		Очная форма обучения	
1	2	3	4
Раздел 1. Психологические особенности общения		10	
Тема 1.1. Категория «общение» в психологии. Виды и уровни общения.	Теоретическое обучение	2	1
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Тема 1.2. Стороны, модели и стили общения.	Теоретическое обучение	2	1
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 1.3. Вербальное и невербальное общение.	Теоретическое обучение	2	1
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Раздел 2. Социальное общение.		14	
Тема 2.1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Перцептивная сторона общения.	Теоретическое обучение	2	1,2
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Тема 2.2. Общение как взаимодействие (интерактивная функция общения).	Теоретическое обучение	2	1,2
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Тема 2.3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).	Теоретическое обучение	2	1,2,3
	Практические занятия	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Раздел 3. Деловое общение		8	
Тема 3.1. Понятие, структура и формы делового общения.	Теоретическое обучение	2	1,2
	Практические занятия	2	
	Самостоятельная работа	-	

	обучающихся		
Тема 3.2. Публичные выступления. Публичные презентации.	Теоретическое обучение	2	2,3
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Раздел 4. Конфликты, способы их предупреждения и разрешения.		14	
Тема 4.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики.	Теоретическое обучение	2	1,2
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Тема 4.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах.	Теоретическое обучение	2	2,3
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 4.3. Стрессы. Приемы саморегуляции.	Теоретическое обучение	2	2,3
	Практические занятия	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 4.4. Управление конфликтами	Теоретическое обучение	2	2,3
	Практические занятия	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Раздел 5. Этические формы общения.		8	
Тема 5.1 Организационные ценности.	Теоретическое обучение	2	2,3
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 5.2. Этические нормы. Деловой этикет.	Теоретическое обучение	2	2,3
	Практические занятия	-	
	Лабораторные занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
Тема 5.3 Культура поведения личности.	Теоретическое обучение	2	2,3
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Раздел 6. Потенциал плодотворного общения		6	
Тема 6.1. Рефлексия и доверие как потенциал плодотворного общения.	Теоретическое обучение	2	2,3
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 6.2. Ответственность как потенциал плодотворного общения.	Теоретическое обучение	2	2,3
	Практические занятия	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
7. Эффективные технологии общения		4	
Тема 7.1. Технология беспроблемного общения Т. Гордона	Теоретическое обучение	2	2,3
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	

Тема 7.2. Технология идеального общения Ч. Тойча и Дж. Тойч	Теоретическое обучение	2	2,3
	Практические занятия	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Экзамен			
Итого		64	

2.3. Матрица формируемых общих и профессиональных компетенций в процессе изучения дисциплины «Психология общения»

Разделы / темы учебной дисциплины	Общие компетенции											Профессиональные компетенции																											
	ОК 1.	ОК 2.	ОК 3.	ОК 4.	ОК 5.	ОК 6.	ОК 7.	ОК 8.	ОК 9.	ОК 11.	ПК 1.1.	ПК 1.2.	ПК 1.3.	ПК 1.4.	ПК 1.5.	ПК 1.6.	ПК 1.7.	ПК 1.8.	ПК 2.1.	ПК 2.2.	ПК 2.3.	ПК 2.4.	ПК 2.5.	ПК 2.6.	ПК 2.7.	ПК 3.1.	ПК 3.2.	ПК 3.3.	ПК 3.4.	ПК 3.5.									
Раздел 1. Психологические особенности общения																																							
Тема 1.1.	+									+																							+	+					
Тема 1.2.									+										+							+	+					+							
Тема 1.3.									+		+																					+							
Раздел 2. Социальное общение																																							
Тема 2.1.						+																																	
Тема 2.2.						+																																	
Тема 2.3.		+	+			+																																	
Раздел 3. Деловое общение																																							
Тема 3.1.		+	+										+	+																									
Тема 3.2.			+		+									+																									
Раздел 4. Конфликты, способы их предупреждения																																							
Тема 4.1.			+																																				
Тема 4.2.																																							
Тема 4.3.		+	+																																				
Тема 4.4.		+	+	+																																			
Раздел 5. Этические формы общения																																							
Тема 5.1.						+										+																							
Тема 5.2.						+											+																						
Тема 5.3.																																							
Раздел 6. Потенциал плодотворного общения																																							
Тема 6.1.						+																																	
Тема 6.2.		+	+			+	+																																
Раздел 7. Эффективные технологии общения																																							
Тема 7.1.																																							
Тема 7.2.																																							

2.4 Содержание разделов, тем учебной дисциплины «Психология общения»

Раздел 1. Психологические особенности общения

Тема 1.1. Категория «общение» в психологии. Виды и уровни общения.

Содержание учебного материала: понятие общения и его цели. Предмет, задачи психологии общения. Функции общения.

Виды и уровни общения.

Самостоятельная работа:

1. Используя профиоограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности.

2. Работа с учебной, научной, научно-популярной литературой и конспектом лекций, запоминание основных терминов и определений.

Формы текущего контроля по теме: устный опрос.

Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:

1. Понятие общения, его роль в организации социального и профессионального взаимодействия.

2. Сходство и различия понятий «компетенция» и «компетентность».

3. Компетентный подход к проблемам общения.

Тема 1.2. Стороны, модели и стили общения.

Содержание учебного материала: стороны общения, их проявления в единстве. Понятие модели общения. Виды. Теория трансактного анализа Э.Берна. Стили общения.

Самостоятельная работа:

1. Работа с учебной, научной, научно-популярной литературой и конспектом лекций, запоминание основных терминов и определений.

Формы текущего контроля по теме: тест, устный опрос.

Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:

1. Типы сторон общения.

2. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребенок.

3. Построение схем общения с точки зрения позиции: родитель, взрослый, ребенок.

4. Проблема продуктивности стиля общения.

Тема 1.3. Вербальное и невербальное общение.

Содержание учебного материала: общение и речь. Понятие невербальных средств общения. Визуальные, акустические, тактильно-кинестетические, ольфакторные средства общения. Язык телодвижений, жестов, поз. Психологическая интерпретация и значение жестов, мимики, поз. Ведущие репрезентативные системы.

Самостоятельная работа:

1. Составить таблицу: «Психологическая характеристика людей с визуальной, аудиальной, кинестетической ведущей репрезентативной системой».

2. Работа с учебной, научной, научно-популярной литературой и конспектом лекций, запоминание основных терминов и определений.

Формы текущего контроля по теме: устный опрос.

Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:

1. Чем отличаются язык и речь?

2. Какие виды речи вы знаете?

3. В чем заключается суггестивность речи? Приведите примеры формул суггестивного внушения для саморегуляции в кризисной ситуации.

Раздел 2. Социальное общение.

Тема 2.1. Общение в системе межличностных и общественных отношений.

Перцептивная сторона общения.

Содержание учебного материала: межличностные и общественные отношения. Перцептивная функция общения. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания. Механизмы взаимопонимания в общении. Трудности и дефекты межличностного общения. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении. Имидж и самопрезентация.

Самостоятельная работа:

1. Выполните задание

Обратите на себя пристальный и строгий взгляд и определите, какие аспекты имиджа вас удовлетворяют и нужна ли коррекция. Заполните таблицу

Составляющие имиджа	Создает помехи	На среднем уровне	Выше среднего	Первоклассно
Звучание вашего голоса				
Искусство общения (письменного и устного)				
Навыки презентации				
Светские навыки				
Умение вести себя за столом				
Визуальный контакт				
Рукопожатие				
Осанка				
Поддержание формы				
Уход за собой (волосы, кожа, руки)				
Одежда и индивидуальный стиль				
Манеры				

2. Работа с учебной, научной, научно-популярной литературой и конспектом лекций, запоминание основных терминов и определений.

Формы текущего контроля по теме: устный опрос. Презентация индивидуального задания.

Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:

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

Тема 2.2. Общение как взаимодействие (интерактивная функция общения).

Содержание учебного материала: структура межличностного взаимодействия. Структура и тактика взаимодействия. Позиции и ориентации в деловом взаимодействии. Формы стратегического поведения в общении. Понятие социальной роли. Виды и характеристика социальных ролей.

Самостоятельная работа:

1. Ответьте на вопросы теста «Три Я» и обработайте результаты.
2. Работа с учебной, научной, научно-популярной литературой и конспектом лекций, запоминание основных терминов и определений.

Формы текущего контроля по теме: устный опрос.

Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:

1. Механизмы партнерских отношений.
2. Правила корпоративного поведения в команде.
3. Выделите особенности интерактивной стороны общения. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
4. Какие уровни взаимодействия существуют и можно ли говорить о недостатках того или иного уровня?
5. На каком из уровней взаимодействия предпочитаете общаться вы?
6. Сколько типов взаимовлияний существует?
7. Выделите ключевые слова в определении межличностные отношения.
8. Перечислите виды ограничений, накладываемых на деловые контакты.
9. Есть ли различия между слухами и сплетнями?
10. В чем специфика позиций: Родитель, Взрослый, Ребенок Э. Берна? Перечислите существующие стратегии взаимодействия, выделите характеристики для их отличия.
11. Для достижения каких целей в деловом общении нужна фасциация и в чем ее отличие?
12. Какие характеристики взаимоотношений влияют на развитие доверительных отношений?
13. Каковы признаки совместимости и срабатываемости деловых партнеров?
14. Как проявляется конкуренция?
15. Чем отличается групповая работа от работы командной?
16. Дайте характеристику кооперации как конструктивному виду взаимодействия. Каковы правила корпоративного поведения и работы в команде?
17. Какие социальные роли в повседневной жизни вы выполняете?

Тема 2.3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).

Содержание учебного материала: природа и цель коммуникации. Эффективность коммуникации. Коммуникативные барьеры. Технологии обратной связи в говорении и слушании.

Практическое занятие: заполнение таблиц, ответить на вопросы теста, выполнить упражнение.

Самостоятельная работа:

1. Заполните таблицу «Виды вопросов и ответов в межличностном общении».
2. Работа с учебной, научной, научно-популярной литературой и конспектом лекций, запоминание основных терминов и определений.

Формы текущего контроля по теме: устный опрос.

Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:

1. Каковы роль и место коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности, в межличностном общении?
2. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?
3. Назовите виды, сущность и содержание барьеров общения. В результате чего они возникают?

4. Какие коммуникативные барьеры мешают восприятию и пониманию информации?
5. Зачем нужна обратная связь в говорении и слушании?
6. Каковы виды и цели двусторонней обратной связи?
7. Какие техники вопросов важны для эффективной обратной связи?
8. Какие виды вопросов и с какой целью используются при расспрашивании?
9. Какие техники ответов на вопросы вы знаете?
10. Чем различаются открытые и закрытые вопросы?
11. Что означает правильно сформулировать вопрос?
12. С какой целью необходимо осуществлять перефразирование, в чем его суть?
13. Что означает отражение чувств, почему это важно для обеих сторон?
14. Каковы семь способов задавания вопросов на понимание?
15. Почему в процессе взаимодействия возникает неконгруэнтность? Что означает этот термин?

Раздел 3. Деловое общение

Тема 3.1. Понятие, структура и формы делового общения.

Содержание учебного материала: понятие делового общения. Деловые беседы: правила, принципы, функции, структура. Этапы, техники, приемы деловых переговоров.

Практическое занятие: ролевая игра «Собеседование с работодателем».

Самостоятельная работа: работа с учебной, научной, научно-популярной литературой и конспектом лекций, запоминание основных терминов и определений.

Формы текущего контроля по теме: устный опрос, собеседование.

Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:

1. Каковы основные функции и виды деловой беседы?
2. Раскройте основные этапы проведения деловой беседы.
3. Какие требования следует соблюдать во время обсуждения деловой информации для поддержания контакта с собеседником?
4. В чем специфика стадии аргументирования? Как вести себя во время возражений?
5. В чем особенность беседы в системе: директор — учитель, учитель — ученик, учитель — родитель?

Тема 3.2. Публичные выступления. Публичные презентации.

Содержание учебного материала: публичные речи. Публичные презентации, аргументации и возражения. Публичные коммуникации: свойства и функции.

Самостоятельная работа: работа с учебной, научной, научно-популярной литературой и конспектом лекций, запоминание основных терминов и определений.

Формы текущего контроля по теме: устный опрос, собеседование.

Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:

1. Назовите основные психологические факторы, обеспечивающие успешность публичного выступления.
2. Что значит подготовить презентацию?
3. В чем отличие самопрезентации и публичной презентации?
4. Какое значение для презентации имеет внешний вид ведущего?
5. Каковы требования к публичной речи?
6. Каковы пять этапов подготовки и произнесения речи?
7. Какие средства речевой выразительности можно использовать в публичной речи?
8. Что подразумевается под позитивным тоном делового письма?
9. Почему деловые письма следует писать с позиции ВЫ?
10. Какими средствами обеспечиваются целостность, ясность, связность и краткость делового письма?

Раздел 4. Конфликты, способы их предупреждения и разрешения.

Тема 4.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики.

Содержание учебного материала: конфликт как тип трудных ситуаций. Структура конфликта. Виды конфликтов. Причины конфликтов. Динамика конфликтов.

Самостоятельная работа:

1. Письменно объяснить роль ценностей, отношений и настроений информации, структуры, интересов в возникновении конфликта.
2. Выписать в тетради продуктивные и непродуктивные стили взаимодействия и привести примеры
3. Подобрать тесты, определяющие конфликтность человека.
4. Работа с учебной, научной, научно-популярной литературой и конспектом лекций, запоминание основных терминов и определений.

Формы текущего контроля по теме: устный опрос

Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:

1. Каково содержание понятия «конфликт»?
2. Охарактеризуйте основные виды или типы конфликтов.
3. В чем различие конструктивных и деструктивных конфликтов?
4. В силу наличия, каких признаков конфликт можно отнести к трудным ситуациям жизнедеятельности человека?
5. Какие основные виды конфликтов вы знаете?
6. Перечислите основные объективные факторы возникновения конфликта.
7. Какие причины возникновения конфликтов можно отнести к личностным?
8. Укажите, из каких основных компонентов состоит структура конфликта.
9. Раскройте сущность двойственного конфликта.
10. В чем состоит специфика восприятия конфликтной ситуации?
11. Почему конфликт часто перерастает в фазу эскалации?
12. Каким образом происходят потеря и искажение информации при общении оппонентов?

Тема 4.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах.

Содержание учебного материала: особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Тревога, тревожность и эмоциональная ригидность в конфликтах. Гнев и агрессия в конфликтах. Просмотр фрагментов фильма «Варенье из Сакуры». Анализ фильма.

Самостоятельная работа: работа с учебной, научной, научно-популярной литературой и конспектом лекций, запоминание основных терминов и определений.

Формы текущего контроля по теме: устный опрос, собеседование.

Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:

1. Общая характеристика эмоций.
2. Эмоциональное состояние.
3. Физиологические основы и высшее выражение эмоций.
4. Влияние эмоционального реагирования на решение конфликта.
5. Проанализируйте, почему конфликты сопровождаются сильными эмоциональными реакциями, гневом и напряженностью?
6. Какие бывают виды агрессии?
7. В чем заключается конфликтоустойчивость человека?

Тема 4.3. Стрессы. Приемы саморегуляции.

Содержание учебного материала: понятие стресса. Причины возникновения стресса. Стадии, виды, субсиндромы, категории стресса. Защитные механизмы и копинг-стратегии. Саморегуляция, её приемы. «Окно Джохари».

Практическое занятие: отработка приемов саморегуляции.

Самостоятельная работа: работа с учебной, научной, научно-популярной литературой и конспектом лекций, запоминание основных терминов и определений.

Формы текущего контроля по теме: устный опрос.

Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:

1. Влияние стресса на поведение человека в конфликтах.
2. Стадии, виды и категории стресса.
3. Основные приемы саморегуляции в конфликтных ситуациях.

Тема 4.4. Управление конфликтами.

Содержание учебного материала: способы управления конфликтами. Переговоры - эффективный способ разрешения конфликтов. Оптимальные стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Практическое занятие: использование способов управления конфликтами.

Самостоятельная работа: работа с учебной, научной, научно-популярной литературой и конспектом лекций, запоминание основных терминов и определений.

Формы текущего контроля по теме: тест, устный опрос.

Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:

1. Что включают в себя структурные способы разрешения конфликтов, какие стратегии взаимодействия используются при разрешении конфликтов?
2. В чем особенность межличностных способов разрешения конфликтов?
3. Какие стратегии поведения целесообразно использовать в конфликтных ситуациях?
4. В каких ситуациях может оказаться эффективным избегание, как стиль реагирования в конфликтных ситуациях (или приспособление — уступка)?
5. Что такое «алгоритм анализа конфликтной ситуации», какие этапы он включает?
6. Можно ли использовать толерантность как технологию эффективного поведения в конфликте?
7. Какие правила поведения в конфликтной ситуации следует использовать при разрешении конфликта? Назовите ситуации эффективного применения стратегии «компромисс»?
8. В чем сложность стиля «сотрудничество» для анализа и разрешения конфликтной ситуации?
9. Считаете ли вы, что конструктивному общению необходимо учить, начиная со школьного возраста? Если да, то почему? Что вы об этом думаете?

Раздел 5 Этические формы общения.

Тема 5.1. Организационные ценности.

Содержание учебного материала: этика, репутация и ценности в организации. Позитивные и негативные ценности. Ценностно-ориентационное единство.

Самостоятельная работа: работа с учебной, научной, научно-популярной литературой и конспектом лекций, запоминание основных терминов и определений.

Формы текущего контроля по теме: устный опрос.

Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:

1. Что представляют собой этика и этикет?
2. Какую функцию при взаимодействии людей выполняет этикет?
3. Какие существуют общепринятые правила этикета?
4. Какова роль этикета в вашей будущей профессии?

Тема 5.2. Этические нормы. Деловой этикет.

Содержание учебного материала: понятие этики и этикета (круг проблем этики; цель и задачи этики). Этические нормы и корпоративная этика. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Речевой этикет: обстановка общения и этикетные формулы Ты- и Вы-общение; этикет и социальный статус адресата. Культура общения по телефону. Правила деловой переписки. Документационное обеспечение делового общения.

Самостоятельная работа:

1. Реферат.
2. Работа с учебной, научной, научно-популярной литературой и конспектом лекций, запоминание основных терминов и определений.

Формы текущего контроля по теме: устный опрос.

Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:

1. Чем отличается деловой этикет от неформального, межличностного?
2. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
3. Что представляет собой деловая репутация?
4. Какие характеристики организации влияют на ее бренд и репутацию?
5. Может ли неразвитый деловой этикет профессионалов создавать конфликтные ситуации в коллективе?

Тема 5.3. Культура поведения личности.

Содержание учебного материала: понятие «манеры». Правила хорошего тона. Понятие «репутация». Позитивный и негативный пути.

Самостоятельная работа: работа с учебной, научной, научно-популярной литературой и конспектом лекций, запоминание основных терминов и определений.

Формы текущего контроля по теме: устный опрос.

Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:

1. Факторы становления личности.
2. Внешняя и внутренняя культура личности.
3. Почему по речи судят об общей культуре человека?
4. Какие правила общения считаются «хорошим тоном»?
5. Как связаны между собой деловой этикет и корпоративная культура?
6. Что такое коммуникативная компетентность человека?
7. В чем преимущества и достоинства интерактивных технологий обучения общению?
8. Почему необходимо начинать учить конструктивному общению с детства?

Раздел 6 Потенциал плодотворного общения.

Тема 6.1. Рефлексия и доверие как потенциал плодотворного общения.

Содержание учебного материала: механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия). Понятие «рефлексия». Пути совершенствования личности и осознание себя. Понятие «доверие». Психологическая наука – о доверии.

Самостоятельная работа: работа с учебной, научной, научно-популярной литературой и конспектом лекций, запоминание основных терминов и определений.

Формы текущего контроля по теме: устный опрос, собеседование

Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:

1. Значение рефлексии в различных жизненных ситуациях.
2. Жизненная необходимость в доверительных отношениях.
3. Внутреннее закрепощение личности.
4. Избегательное поведение контакта.
5. Как вы понимаете «Доверие самому себе»?
6. Значение доверия людям и окружающему миру.

Тема 6.2. Ответственность как потенциал плодотворного общения.

Содержание учебного материала: психологическая наука – об ответственности. Концепция локуса контроля Дж. Роттера. Виды ответственности по Ф. Перлз. Изучение проблемы ответственности в отечественной психологии.

Практическое занятие: выполнение упражнений.

Самостоятельная работа: работа с учебной, научной, научно-популярной литературой и конспектом лекций, запоминание основных терминов и определений.

Формы текущего контроля по теме: устный опрос.

Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:

1. Как вы понимаете выражение «Принять ответственность за самого себя»?
2. Значение Я – концепции в правомерности существования.
3. Рекомендации американского психотерапевта Ф. Порат.
4. Ответственность за другого человека.

Раздел 7. Эффективные технологии общения

Тема 7.1. Технология беспроблемного общения Т.Гордона

Содержание учебного материала: концепция «владения проблемой». Распознавание и устранение своей проблемы и проблемы партнера. Беспроигрышный метод разрешения конфликтов.

Самостоятельная работа: работа с учебной, научной, научно-популярной литературой и конспектом лекций, запоминание основных терминов и определений.

Формы текущего контроля по теме: устный опрос.

Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:

1. Какие идеи и концепции лежат в основе технологии Т.Гордона?
2. Как поощрение способствует решению проблемы общения?
3. Какие виды слушания выделяет Т.Гордон и как они соотносятся с техникой активного слушания?
4. Раскройте сущность директивных, подавляющих и косвенных замечаний.
5. Перечислите пять шагов беспроигрышного разрешения конфликта.

Тема 7.2. Технология идеального общения Ч.Тойча и Дж. Тойч

Содержание учебного материала: разрушительные модели поведения. Переобучение или изменение жизненной программы. Принципы переобучения. Модель переобучения по Ч.Тойч и Дж. Тойч. Аффирмация как инструмент изменения общения.

Самостоятельная работа: работа с учебной, научной, научно-популярной литературой и конспектом лекций, запоминание основных терминов и определений.

Формы текущего контроля по теме: устный опрос.

Вопросы для подготовки к текущей аттестации по теме:

1. История возникновения психогенетики.
2. Перечислите основные постулаты психогенетики.
3. Как проявляются разрушительные модели поведения?
4. В чем отличие моделей разрушительного общения?
5. Какую роль играют негативные эмоции в подавляющей и избежательной стратегии общения?
6. Почему страх запускает модель разрушительного общения?
7. Каковы принципы переобучения?
8. Приведите примеры разрушительного поведения из вашей жизни.
9. Составьте аффирмацию для решения своей проблемы. Напишите её 25 раз.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное освоение учебной дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы. Обучающийся обязан посещать лекции и практические занятия, получать консультации преподавателя и выполнять самостоятельную работу.

Выбор методов и средств обучения, образовательных технологий осуществляется преподавателем исходя из необходимости достижения обучающимися планируемых результатов освоения дисциплины, а также с учетом индивидуальных возможностей обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Организация учебного процесса предусматривает применение инновационных форм учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества (включая, при необходимости, проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр).

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделить целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Содержание лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины.

Лекции – это систематическое устное изложение учебного материала. На них обучающийся получает основной объем информации по каждой конкретной теме. Лекции обычно носят проблемный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, кроме того они способствуют формированию у обучающихся навыков самостоятельной работы с научной литературой.

Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой. Часто обучающимся трудно разобраться с дискуссионными вопросами, дать однозначный ответ. Преподаватель, сравнивая различные точки зрения, излагает свой взгляд и нацеливает их на дальнейшие исследования и поиск научных решений. После лекции желательно вечером перечитать и закрепить полученную информацию, тогда эффективность ее усвоения значительно возрастает. При работе с конспектом лекции необходимо отметить материал, который вызывает затруднения для понимания, попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за помощью к преподавателю.

Целью практических занятий является проверка уровня понимания обучающимися вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе, степени и качества усвоения материала; применение теоретических знаний в реальной практике решения задач; восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса и оказания помощи в его освоении. Практические занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их оценки определяются преподавателем, ведущим занятия.

На практических занятиях под руководством преподавателя обучающиеся обсуждают дискуссионные вопросы, отвечают на вопросы тестов, закрепляя приобретенные знания, выполняют практические задания и т.п. Для успешного проведения практического занятия обучающемуся следует тщательно подготовиться.

Основной формой подготовки обучающихся к практическим занятиям является самостоятельная работа с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными и т.п.

Изучив конкретную тему, обучающийся может определить, насколько хорошо он в ней разобрался. Если какие-то моменты остались непонятными, целесообразно составить список вопросов и на занятии задать их преподавателю. Практические занятия предоставляют студенту

возможность творчески раскрыться, проявить инициативу и развить навыки публичного ведения дискуссий и общения, сформировать определенные навыки и умения и т.п.

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий (изучение учебной и научной литературы, материалов лекций, систематизацию прочитанного материала, подготовку контрольной работы, решение задач и т.п.), которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины преподаватель предлагает обучающимся перечень заданий для самостоятельной работы. Самостоятельная работа по учебной дисциплине может осуществляться в различных формах (например, подготовка докладов; написание рефератов).

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно либо группой и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Каждую неделю рекомендуется отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

Результатом самостоятельной работы должно стать формирование у обучающегося определенных знаний, умений, компетенций.

Система оценки качества освоения учебной дисциплины включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины, промежуточная аттестация обучающихся - оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине.

При проведении промежуточной аттестации обучающегося учитываются результаты текущей аттестации в течение семестра.

Процедура оценивания результатов освоения учебной дисциплины осуществляется на основе действующего Положения об организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ВятГУ.

Для приобретения требуемых знаний, умений и высокой оценки по дисциплине обучающимся необходимо выполнять все виды работ своевременно в течение семестра.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета педагогики и психологии.

Кабинет «Педагогики и психологии» оснащенный оборудованием:

- рабочие места обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебная доска
- мультимедийный проектор;
- экран;
- ноутбук.

Программное обеспечение:

- Windows Professional;
- Office Professional Plus.

3.2. Информационное обеспечение обучения

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

Основная литература:

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения [Электронный ресурс]: Учебник и практикум Для СПО / М. Ю. Коноваленко. - 2-е изд., пер. и доп. - Москва Юрайт, 2020. - 476 с. - (Профессиональное образование)

Дополнительная литература:

1. Жернакова, М. Б. Деловое общение [Электронный ресурс]: Учебник и практикум для СПО / М. Б. Жернакова. - Москва: Юрайт, 2020. - 370 с. - (Профессиональное образование)

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Раздел официального сайта ВятГУ, содержащий описание образовательной программы [Электронный ресурс] /-Режим доступа: <https://www.vyatsu.ru/nash-universitet/obrazovatel'naya-deyatel-nost/kolledzh/49-02-01-fizicheskaya-kul-tura.html>

2. Портал дистанционного обучения ВятГУ [Электронный ресурс] /-Режим доступа: - <https://e.vyatsu.ru>

3. Личный кабинет студента на официальном сайте ВятГУ [Электронный ресурс] /-Режим доступа: <http://student.vyatsu.ru>

Перечень электронно-библиотечных систем (ресурсов) и баз данных для самостоятельной работы

Используемые сторонние электронные библиотечные системы (ЭБС):

1. ЭБС «Научная электронная библиотека eLIBRARY» (<http://elibrary.ru/defaultx.asp>)
2. ЭБС «Издательства Лань» (<http://e.lanbook.com/>)
3. ЭБС «Университетская библиотека online» (www.biblioclub.ru)
4. ЭБС «ЮРАЙТ» (<http://biblio-online.ru>)
5. ЭБС «Академия» (<http://www.academia-moscow.ru/elibrary/>)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

- Windows Professional;
- Office Professional Plus.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В ХОДЕ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Результаты обучения	Формы и методы контроля для оценки результатов обучения
<p>Освоенные умения:</p> <ul style="list-style-type: none">- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; <p>Усвоенные знания:</p> <ul style="list-style-type: none">- взаимосвязь общения и деятельности;- цели, функции, виды и уровни общения;- роли и ролевые ожидания в общении;- виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении;- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;- этические принципы общения;- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	<p>Экзамен в форме письменного опроса и выполнения практических занятий</p>

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«Психология общения»**

1. Общие положения

Формы и процедуры промежуточной аттестации по дисциплине разрабатываются преподавателями и доводятся до сведения обучающихся в течение первых двух месяцев от начала обучения.

Промежуточный контроль по учебной дисциплине осуществляется в форме экзамена.

Экзамен проводится в виде письменного задания открытого типа, решения задач.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

2.1 Промежуточная аттестация в форме экзамена.

Цель процедуры:

Целью промежуточной аттестации по учебной дисциплине является оценка уровня усвоения обучающимися знаний и освоения умений в результате изучения учебной дисциплины.

Субъекты, на которые направлена процедура:

Процедура оценивания должна охватывать всех без исключения обучающихся, осваивающих дисциплину. В случае, если обучающийся не прошел процедуру без уважительных причин, то он считается имеющим академическую задолженность.

Период проведения процедуры:

Процедура оценивания проводится по окончании изучения дисциплины в период промежуточной аттестации, в соответствии с календарным учебным графиком.

Требования к помещениям материально-техническим средствам для проведения процедуры:

Требования к кабинету для проведения процедуры и необходимости специализированных материально-технических средств определяются преподавателем, ведущим дисциплину.

Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:

Процедуру проводит преподаватель, ведущий дисциплину.

Требования к фонду оценочных средств:

До начала проведения процедуры преподавателем разрабатывается фонд оценочных средств для оценки знаний и умений, который включает примерные вопросы и задания, из перечня которых формируются экзаменационные билеты. Экзаменационные билеты рассматриваются на соответствующих цикловых комиссиях и утверждаются заместителем директора колледжа по учебной работе. Количество вопросов в билете определяется преподавателем самостоятельно в зависимости от вида заданий, но не менее двух. Количество экзаменационных билетов, как правило, превышает количество обучающихся, проходящих процедуру промежуточной аттестации в форме экзамена.

Описание проведения процедуры:

Каждому обучающемуся при предъявлении зачетной книжки выдается экзаменационный билет. После получения экзаменационного билета и подготовки ответов, обучающийся должен в меру имеющихся знаний и умений выполнить предложенные задания в установленное преподавателем время. Продолжительность проведения экзамена определяется из расчета 0,3 часа на каждого обучающегося.

Шкалы оценки результатов проведения процедуры:

Результаты проведения экзамена оцениваются преподавателем с применением четырехбалльной шкалы в соответствии с критериями оценки.

2. Контроль и оценка образовательных результатов

Для контроля и оценки образовательных результатов по учебной дисциплине разрабатываются фонды оценочных средств, которые позволяют оценить все предусмотренные рабочей программой умения и знания.

3.1. Показатели оценки образовательных результатов

Образовательные результаты (знания, умения)	Показатели оценки результата
- взаимосвязь общения и деятельности;	формулировать понятия «общение», «деятельность»; определять взаимосвязь между общением и деятельностью
- роли и ролевые ожидания в общении;	формулировать понятия «роли», «ролевые ожидания»; давать характеристику ролей в общении
- виды социальных взаимодействий;	систематизация и формулирование видов социального взаимодействия
- механизмы взаимопонимания в общении;	определять механизмы взаимопонимания в общении
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	определять техники и приемы общения, правила слушания; представление приемов ведения беседы и убеждения
- цели, функции, виды и уровни общения;	формулировать цели, функции, уровни общения; определять виды общения
- этические принципы общения;	определять и формулировать этические принципы общения
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	определять и формулировать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	использование техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	применять приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

3.2 Перечень вопросов для контроля знаниевых образовательных результатов

Проверяемые образовательные результаты (знания)	Примерные вопросы для контроля в соответствии с уровнем освоения
- взаимосвязь общения и деятельности;	1. Понятие общения и его цели. 2. Функции общения. 4. Виды и уровни общения. 5. Понятие «деятельность». 6. Деятельность и общение. 7. Теория деятельности А.Н. Леонтьева. 8. Межпредметные взаимосвязи психологии общения.

роли и ролевые ожидания в общении;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие социальной роли. Виды и характеристика социальных ролей. 2. Типы ролей в общении. 3. Ожидания ролей от партнера по общению. 4. Теория трансактного анализа Э.Берна. 5. Взаимосвязь жизненного сценария и общения. 6. Модель общения и принятие решения.
- виды социальных взаимодействий;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Межличностные и общественные отношения. 2. Перцептивная функция общения. 3. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания. 4. Механизмы взаимопонимания в общении. 5. Трудности и дефекты межличностного общения. 6. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении. 7. Виды социального взаимодействия.
- механизмы взаимопонимания в общении;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия). 2. Понятие «рефлексия». 3. Способы существования человека (С.Л. Рубинштейн). 4. Пути совершенствования личности и осознание себя. 5. Понятие «доверие». 6. Доверие как способ существования человека. 7. Психологическая наука – о доверии.
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие делового общения. 2. Деловые беседы: правила, принципы, функции, структура. 3. Этапы, техники, приемы деловых переговоров.
- цели, функции, виды и уровни общения;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие общения и его цели. 2. Предмет, задачи психологии общения. 3. Функции общения. 4. Виды и уровни общения. 5. Виды стратегического общения. 6. Виды тактики общения. 7. Стороны общения, их проявления в единстве. 8. Понятие модели общения. Виды. 9. Теория трансактного анализа Э.Берна.
- этические принципы общения;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие «манеры». 2. Правила хорошего тона. 3. Понятие «репутация». Позитивный и негативный пути. 4. Этические нормы и корпоративная этика. 5. Деловой этикет в профессиональной деятельности. 6. Понятие «манеры». 7. Правила хорошего тона. 8. Понятие «репутация». Позитивный и негативный пути.
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	<ol style="list-style-type: none"> 1. Конфликт как тип трудных ситуаций. Структура конфликта. 2. Виды конфликтов. 3. Причины конфликтов. 4. Динамика конфликтов.

	<p>5. Способы управления конфликтами.</p> <p>6. Переговоры - эффективный способ разрешения конфликтов.</p> <p>7. Оптимальные стратегии поведения в конфликтных ситуациях.</p>
--	---

3.2.1. Перечень заданий для контроля умениевых образовательных результатов

Проверяемые образовательные результаты (умения)	Примерные практические задания для контроля в соответствии с уровнем освоения																				
<p>– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p>	<p>1. Заполните таблицу: В процессе говорения или передачи распоряжений очень важно находить верные слова. Известно, что разные слова несут различный эмоциональный посыл. Подумайте о том, к каким чувствам и эмоциям своих собеседников вы хотели бы апеллировать, и подберите соответствующие слова, которые вместо отрицательных чувств будут вызывать положительные эмоции и желание выполнить вашу просьбу — эвфемизмы (мягкие эквиваленты жестких слов). Придумайте еще не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Не приятные слова</th> <th style="width: 50%;">Эвфемизмы</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Вам следует</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Давайте перейдем</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Вы должны</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Вы сделаете</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Я сказал</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Нужно выполнить срочно</td> <td></td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>2. Выполните задание Вспомните два недавних случая, когда вы участвовали в обсуждении проблем: одно удачное обсуждение и одно неудачное. Попробуйте вспомнить точно, что было сказано, сделайте анализ, извлеките уроки. Выделите каждую из пяти частей проблемного обсуждения. А. Отсутствуют ли какие-нибудь из частей? Б. Пытались ли собеседники найти общие интересы? В. Вылилась ли неудачная беседа в спор? Г. Как часто в течение беседы подводились итоги? Д. Можно ли сказать, что вы с собеседником были вежливы, интересны друг другу?</p> <p>3. Выполните задание Проанализируйте свой значимый разговор в течение дня. Как и почему вы корректировали свою речь и насколько удачно? Постарайтесь непосредственно в разговоре осознавать, как фиксируете реакцию собеседника и как в соответствии с нею корректируете речь. После разговора проанализируйте,</p>	Не приятные слова	Эвфемизмы	Вам следует		Давайте перейдем		Вы должны		Вы сделаете		Я сказал		Нужно выполнить срочно							
Не приятные слова	Эвфемизмы																				
Вам следует																					
Давайте перейдем																					
Вы должны																					
Вы сделаете																					
Я сказал																					
Нужно выполнить срочно																					

	насколько удачно была проведена корректировка и как можно было бы скорректировать речь лучше. Зафиксируйте свои наблюдения на бумаге.
– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	<p>Задание 1. Выполнить упражнение по управлению дыханием. Ниже представлен один из способов использования дыхания для саморегуляции. Сидя или стоя постарайтесь по возможности расслабить мышцы тела и сосредоточьте внимание на дыхании.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. На счет 1-2-3-4 делайте медленный глубокий вдох (при этом живот выпячивается вперед, а грудная клетка неподвижна). 2. На следующие четыре счета задержите дыхание. 3. Затем сделайте плавный выдох на счет 1-2-3-4-5-6. 4. Снова задержите дыхание перед следующим вдохом на счет 1-2-3-4. <p>Задание 2. Выполните технику визуализации для улучшения настроения.</p> <p>Задание 3. Выполните приемы саморегуляции перед публичным выступлением.</p>

3.2.2. Критерии оценки образовательных результатов

1. Шкала оценки развернутых письменных заданий открытого типа

Критерии	Качественная оценка образовательных результатов.	
	балл (отметка)	вербальный аналог
Содержание и полнота письменного ответа полностью соответствует заданию. Информация систематизирована и обработана в соответствии с заданием. Логическая связь между отдельными частями текста присутствует, текст грамотно разделен на абзацы. Используются термины и определения.	5	отлично
В содержании письменного ответа имеются отдельные незначительные неточности. Информация систематизирована в соответствии с заданием. Логическая связь между отдельными частями текста присутствует, текст разделен на абзацы. Используются термины и определения.	4	хорошо
В содержании письменного ответа имеются недостатки в передаче информации. Задание выполнено не полностью. Логическая связь отсутствует. Деление текста на абзацы непоследовательно. Имеются ошибки в использовании терминов и определений.	3	удовлетворительно

Содержание письменного ответа не соответствует заданию. Отсутствует логика изложения. Не использованы термины и определения	2	не удовлетворительно
---	---	----------------------

2. Шкала оценки модельных ответов

Критерии	Качественная оценка образовательных результатов.	
	балл (отметка)	вербальный аналог
Задание выполнено в соответствии с модельным ответом	5	отлично
В задании допущен один -два недочета и (или) одна ошибка	4	хорошо
В задании допущено несколько недочётов и две ошибки	3	удовлетворительно
В задании допущено несколько недочетов и более двух ошибок	2	не удовлетворительно