

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«А.06 Этика и психология профессионального общения»

Организация – разработчик: ГАПОУ СО «Сухоложский многопрофильный техникум»

Разработчик: Потапенко Светлана Александровна, преподаватель , ГАПОУ СО «Сухоложский многопрофильный техникум»

СОДЕРЖАНИЕ

1	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

А.06 Этика и психология профессионального общения

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа А.06 Этика и психология профессионального общения является частью основной образовательной программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих по профессии 18 511 слесарь по ремонту автомобиля ,адаптированной для лиц с ограниченными возможностями здоровья (нарушение интеллектуального развития).

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной программы:
учебная дисциплина входит в цикл профессиональной подготовки

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

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся **должен уметь:**

соблюдать правила профессиональной этики;

применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;

воспринимать и на основе полученных знаний самостоятельно оценивать информацию, содержащуюся в сообщениях СМИ, Интернете;

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

правила обслуживания населения;

основы профессиональной этики;

эстетику внешнего облика;

психологические особенности делового общения и его специфику в профессиональной деятельности;

механизмы взаимопонимания в общении;

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

источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности;

В результате освоения учебной дисциплины обучающиеся должны обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

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

ОК 06 Проявлять гражданскопатриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом

гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 57 часов, в том числе;

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 38 часов;

внеаудиторной (самостоятельной) работы обучающегося 19 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	57
Аудиторная учебная работа (обязательные учебные занятия) (всего)	38
В том числе:	
Практические занятия	14
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося (всего)	19
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины А.06 ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Раздел 1 Этика и эстетика делового общения.			8	
Тема1.1. Введение. Этика и эстетика делового общения	Содержание учебного материала		2	
	1	Понятие деловой репутации. Субординация и координация в производственных отношениях. Стереотипы социального сознания.	2-2	
	2	Взаимоотношения человека и организации. Этические нормы общения.	2-4	1
	Практическое занятие			
	1	№1 Разработка таблицы «Этические принципы поведения делового человека»	2-6	
	Самостоятельная работа обучающихся №1 Подготовить сообщение и презентацию по теме «Повышение деловой культуры работников как одно из средств повышения качества производства»		4	
Тема 2.1.Деловое общение	Содержание учебного материала		2	
	1	Деловое общение	2-8	1
	2	Приемы саморегуляции	2-10	
	Практическое занятие		2	
	1	№ 2 Деловая игра «Я высказывание»	2-12	2
Тема 2.2 Деловая беседа	Содержание учебного материала		2	1
	1	Деловая беседа как форма общения. Этика и эстетика телефонного общения. Аргументация. Публичное выступление.	2-14	
	Практическое занятие			
	1	№3 Методы развития коммуникативных способностей (тренинг)	2-16	
	Содержание учебного материала		2	1
	2	Деловая переписка	2-18	
	Практическое занятие		2	2

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
	1	№ 4 Составление заявления для поступления на работу.	2-20	
Раздел 2. Психологические аспекты общения				
	Содержание учебного материала		2	1
Характеристика общения	1	Характеристика общения. Восприятие в процессе общения. Психологические механизмы восприятия	2-22	
Общение как взаимодействие.	Содержание учебного материала		2	1
	1	Общение как взаимодействие. Общение как обмен информацией. Барьеры в общении. Невербальное общение.	2-24	
	Практическое занятие		2	2
		№ 5 Методы развития коммуникативных способностей	2-26	
	Самостоятельная работа обучающихся №2 Составить рекомендации специалистов подготовки к публичному выступлению.		4	
Раздел 3. Психология трудового коллектива				
Группа и ее организационная структура.	Содержание учебного материала		4	1
	1	Организационная структура группы. Руководство и лидерство. Стили управления. Социально-психологический климат	2-28	
	Практическое занятие		2	2
	1	№ 6 Выявление психологического микроклимата в группе. Составление рекомендаций по улучшению микроклимата.	2-30	
	Самостоятельная работа обучающихся №3 Написать эссе на тему: «Улучшение социально-психологического климата в коллективе»		4	1
Раздел 4. Конфликты в общении.				
Конфликт и его структура.	Содержание учебного материала		2	1
	1	Структура конфликта. Стратегия поведения в конфликтах. Эмоциональное реагирование в конфликтах.	2-32	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
	Самостоятельная работа обучающихся № 4. Ответить на вопросы: Каким образом осуществляется контроль над эмоциональным состоянием? Что запрещено в конфликте? Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте?	4	
Раздел 5. Свойства личности		26	
Свойства личности.	Содержание учебного материала	6	1
	1 Темперамент. Характер. Способности.	2-34	
	Практическое занятие	2	2
	1 № 7 Определение темперамента	2-36	
	Самостоятельная работа обучающихся №5. Составить коллаж «Яв этом мире».	3	
<i>Дифференцированный зачет</i>		38	
Всего:		57	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Учебный кабинет:

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучающихся; автоматизированное рабочее место преподавателя; дидактический раздаточный материал к практическим занятиям.

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением и выходом в Интернет; мультимедийное оборудование.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Основные источники.

Психология общения: учеб. Пособие для студ. Учреждений сред.проф.образования / Г. М. Шеламова. - М.: Издательский центр «Академия», 2023. - 128с.

Этикет делового общения: Учеб. Пособие для нач.проф.образования. М.:

Издательский центр «Академия», 2023 — 192с.Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog/product/945954>

Интернет –ресурсы;

[электронно-библиотечная система Znanium](http://znanium.com)

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Основные показатели оценки результатов Формы и методы контроля и оценки
В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:	
- соблюдать правила профессиональной этики; - применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности; - воспринимать и на основе полученных знаний самостоятельно оценивать информацию, содержащуюся в сообщениях СМИ, Интернете;	Практические работы Оценка по критериям
В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:	
- правила обслуживания населения; - основы профессиональной этики; - эстетику внешнего облика; - психологические особенности делового общения и его специфику в профессиональной деятельности; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы, общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности;	Самостоятельные работы Представление выполненных работ

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой.

Процент результативности (правильности ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
90-100	5	Отлично
80-89	4	Хорошо
70-79	3	Удовлетворительно
Менее 70	2	Неудовлетворительно

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен владеть общими компетенциями

Код	Наименование	Методы и способы формирования ОК	Сформированные действия	Оценочные мероприятия
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Рассказ, дискуссия, интерактивные задачи; действие по инструкции, кейсметод; рефлексия	Выбор и применение способов решения стандартных типовых задач. Анализ действия на соответствие эталону (нормам) оценки результатов деятельности. Перенос способов решения типовых задач на практикоориентированные задания. Использование изученного материала в новых ситуациях. Лабораторные наблюдения и эксперименты с использованием лабораторного оборудования. Обработка данных лабораторного эксперимента	Устные сообщения Решение практических задач. Презентация Разработка ментальной карты Лабораторные работы Письменные контрольные работы Проверка результатов и хода выполнения практических работ Тестирование Защита рефератов
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Ориентация в источниках информации, поиск и сбор информации, передача информации,	Поиск, подбор, изучение материала в информационных ресурсах разного характера (печатными и электронными изданиями, интернет-сайтами, базами данных). Первичная обработка имеющейся информации (выделение основного, сравнение, классификация, интерпретация, составление таблиц, подготовка текстов и иных форматов представления результатов, подведение итогов по прочитанному)	Выполнение заданий на поиск информации в справочной литературе, сети Интернет
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной	Разработка алгоритмов и планов. Выполнение порученной работы качественно и в срок	Владеет навыками организации учебнопознавательной деятельности Целеполагание, планирование профессионального роста и карьеры при поддержке(преподавателя, классного руководителя, наставника)	оценка преподавателем эссе, подготовленного конспекта, портфолио, тестирование, обоснования собственной деятельности
ОК	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и	Командные и ролевые игры; групповые проекты;	Устанавливает позитивный стиль общения, выбирает стиль общения в соответствии с	Оценка выполнения групповых проектов Оценка распределения

04	команде	командные спортивные мероприятия; рефлексия	ситуацией, принимает критику, ведет деловую беседу в соответствии с этическими нормами	ролей при выполнении заданий
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Дискуссии; письменные задания: сочинения, изложения, рецензии, эссе; исследовательские проекты; общение с носителями языка и чтение литературы; корректирование ошибок и их разбор	Простая устная коммуникация в рабочей ситуации и при личном общении Способность передавать информацию, обсуждать известные темы. Понимание партнера по общению. Соблюдение норм литературного русского языка Использование правил русского речевого этикета в социально-культурной, официально-деловой сферах общения, в повседневном общении, интернет-коммуникации	Экспертное наблюдение за выступлениями с рефератами, ответами на вопросы, участием в дискуссии Решение кейс заданий Выступление с докладом Представление презентаций
ОК 06	Проявлять гражданскопатриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Лекции; дискуссии; разбор ситуационных задач; участие в гражданскопатриотических мероприятиях	Ответственное отношение к заданиям и поручениям Готовность к выполнению гражданского долга и конституционных обязанностей. Демонстрация традиционных национальных, общечеловеческих гуманистических и демократических ценностей. Дает толкование понятий «гражданин», «гражданство», патриотизм», «социальная ответственность», «социальный конфликт»	Тестирование Оценка решения ситуационных задач, наблюдение и оценка действий при проведении мероприятий
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Реализация учебных проектов; проведение экскурсий; участие в экологических мероприятиях, проблемное обучение	Использует изученный материал в новых ситуациях. Осознает глобальный характер экологических проблем. Оценивает действия субъекта деятельности с точки зрения последствий для окружающей среды. Выполняет необходимые действия при чрезвычайных ситуациях биолого-социального характера, предлагает действия	Оценка решения ситуационных задач, выполнения практических заданий, портфолио, тестирование

			на основе кейса, описывающего ситуации	
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Организация физических упражнений и тренировок; применение здоровьесберегающих технологий	Демонстрирует выполнение упражнения на выносливость в заданном темпе в течение определенного промежутка времени, демонстрирует освобождение от захватов и обхватов	Фронтальная беседа, устный опрос, тестирование Оценка выполнения практических заданий, индивидуальных заданий, принятие нормативов
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Изучение государственного и иностранного языков; использование специализированной профессиональной документации на государственном и иностранных языках; проведение дискуссий или ролевых игр; флеш-карты и другой раздаточный материал	Демонстрирует владение основными видами речевой и фонетической деятельности, простую устную коммуникацию в типовой рабочей ситуации; способность передавать информацию; понимание партнера по общению	Экспертное наблюдение за выступлениями с рефератами, ответами на вопросы, участием в дискуссии Решение кейс заданий Выступление с докладом Представление презентаций

*Приложение 06.01
к АОППО по профессии рабочих,
должностям служащих 18511
Слесарь по ремонту автомобиля*

**Контрольно-оценочные средства
на промежуточную аттестацию
адаптационной дисциплины
А.06 Этика и психология профессионального общения**

Организация – разработчик: ГАПОУ СО «Сухоложский многопрофильный техникум»

Разработчик: Потапенко Светлана Александровна, преподаватель ГАПОУ СО «Сухоложский многопрофильный техникум»

СОДЕРЖАНИЕ

ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА	4
РУКОВОДСТВО ПО ОЦЕНКЕ ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ	5
РУКОВОДСТВО ПО ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ	7
ПРИЛОЖЕНИЯ	
тест, эталон теста, ведомость результатов освоения дисциплины	9

ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА.

Оценочные средства промежуточной аттестации адаптационной дисциплины А.06Этика и психология профессионального общения составлены в соответствии с требованиями Методических рекомендаций по разработке и реализации адаптированных образовательных программ среднего профессионального образования - утв. Минобрнауки России 20.04.2015 №06-830 вн

Форма контроля и его содержание: дифференцированный зачет

1. Цели контроля: оценить результаты освоения адаптационной дисциплины А.06Этика и психология профессионального общения

2. Результаты освоения адаптационной дисциплины, подлежащие проверке:

При выполнении заданий зачётного теста по адаптационной дисциплине А.06 Этика и психология профессионального общения обучающиеся должны продемонстрировать сформированные **умения**:

соблюдать правила профессиональной этики;

применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;

воспринимать и на основе полученных знаний самостоятельно оценивать информацию, содержащуюся в сообщениях СМИ, Интернете;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должны продемонстрировать сформированные **умения**:

- правила обслуживания населения;

- основы профессиональной этики;

- эстетику внешнего облика;

- психологические особенности делового общения и его специфику в профессиональной деятельности;

- механизмы взаимопонимания в общении;

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

- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

Форма проведения дифференцированного зачета: тестирование

3. Методика оценивания: Сопоставление с эталоном ответов.

4. Требования к процедуре аттестации

Инструменты: ручка, тест

Норма времени: 60 минут

5. Требования к кадровому обеспечению аттестации

Оценщики (эксперты): преподаватель специальных дисциплин

6. Оценочные материалы: тестовые материалы, эталон заполнения, контрольная ведомость.

РУКОВОДСТВО ПО ОЦЕНКЕ ДЛЯ ПРЕПОДАВАТЕЛЯ

Оценка результатов освоения адаптационной дисциплины А.06Этика и психология профессионального общения проводится в ходе демонстрации обучающимися знаний и умений в процессе выполнения тестирования.

Итоговая оценка по А.06Этика и психология профессионального общения является определяющей независимо от оценок текущего контроля. Полученных в течении семестра. Оценка, полученная обучающимся на зачете, заносится преподавателем в журнал и электронный дневник.

Тест состоит из 20 заданий (вопросов)

10 заданий с выбором ответа из 2-5;

5 заданий открытой формы;

3 задания на установление соответствия;

2 задания на установление правильной последовательности

Время тестирования 60 минут.

Критерии оценивания: за каждый верный ответ 1 балл. За неверный ответ ставится 0 баллов.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой.

Процент результативности (правильности ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
90-100	5	Отлично
80-89	4	Хорошо
70-79	3	Удовлетворительно
Менее 70	2	Неудовлетворительно

20-18 верных ответов -5 (отлично)

17-15 верных ответов – 4 (хорошо)

14-9 верных ответов – 3 (удовлетворительно)

РУКОВОДСТВО ПО ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Формой промежуточной аттестации адаптационной дисциплины А.06 Этика и психология профессионального общения является дифференцированный зачет. Условием допуска к промежуточной аттестации является успешное (оценки 3, 4, 5) выполнение всех контрольных точек текущего контроля. Оценка является определяющей независимо от оценок текущего контроля, полученных по адаптационной дисциплины А.06 Этика и психология профессионального общения в течение семестра.

В рамках зачета Вам необходимо выполнить тестовое задание.

Тест состоит из 20 тестовых заданий (вопросов): Время тестирования — 60 минут.

Критерии оценки: за каждый верный ответ на вопрос тестового задания ставится 1 балл. За неверный ответ ставится 0 баллов.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой.

Процент результативности (правильности ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
90-100	5	Отлично
80-89	4	Хорошо
70-79	3	Удовлетворительно
Менее 70	2	Неудовлетворительно

20-18 верных ответов -5 (отлично)

17-15 верных ответов – 4 (хорошо)

14-9 верных ответов – 3 (удовлетворительно)

Что подлежит оцениванию:

При выполнении заданий зачётного теста по адаптационной дисциплине А.06 Этика и психология профессионального общения обучающиеся должны продемонстрировать сформированные **умения**:

соблюдать правила профессиональной этики;

применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;

воспринимать и на основе полученных знаний самостоятельно оценивать информацию, содержащуюся в сообщениях СМИ, Интернете;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должны продемонстрировать сформированные **умения**:

- правила обслуживания населения;
- основы профессиональной этики;
- эстетику внешнего облика;
- психологические особенности делового общения и его специфику в профессиональной деятельности;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы, общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

Рекомендуемая литература

Основные источники.

Психология общения: учеб. Пособие для студ. Учреждений сред.проф.образования / Г. М. Шеламова. - М.: Издательский центр «Академия», 2018. - 128с.
 Этикет делового общения: Учеб. Пособие для нач.проф.образования. М.: Издательский центр «Академия», 2014 — 192с.Режим доступа:
<http://znanium.com/catalog/product/945954>

Интернет –ресурсы;
ЭБС

Тестовое задание

1. Конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими, социальными качествами и свойствами — это:

- а) личность;
- б) индивидуальность.

2. В течение жизни у человека могут изменяться:

- а) черты характера;
- б) темперамент;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

3. Основой характера является:

- а) воля;
- б) эмоции;
- в) способности

4. Укажите правильный ответ. Когда мы говорим «человек с характером», «мямля», то подразумеваем:

- а) свойства темперамента;
- б) волевые черты характера;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны

5. Волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение приятных решений — это:

- а) настойчивость;
- б) самостоятельность;
- в) исполнительность

6. Из предложенных определений выберете те, которые по смыслу соответствуют:

а) эмоциям; б) настроению; в) страсти; г) аффекту.

- 1. Сильное, кратковременное эмоциональное состояние, возникающее внезапно.
- 2. Яркое, сильное, возможно длительное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей.
- 3. Длительное эмоциональное состояние, окрашивающие действия, мысли и поведение человека.

4. Явления, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окружающей действительности и к самому себе

7. Какие виды эмоций проявляются в следующих ситуациях:

- а) «Что-то я сегодня не в духе», — говорит коллега, после неудачного разговора с клиентом;
- б) «Две недели назад видел уникальную марку. Как бы я хотел купить ее для своей коллекции, даже начал копить деньги» (Из разговора двух приятелей);
- в) В конфликтной ситуации подчиненный резко встал со стула и отшвырнул его в сторону

8. Что означают выражения: «Смотреть сквозь розовые очки», «Видеть все в темном цвете»?

9. Согласны ли вы с определением: Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

а) да;

б) нет

10. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

- а) императивное;
- б) интерактивное;
- в) манипулятивное;
- г) перцептивное
- д) диалогическое;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны

11. Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей — это:

- а) конкуренция;
- б) кооперация.

12. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению!

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
- д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны

13 Коллега по работе в ходе беседы по вопросу улучшения микроклимата коллектива старается продемонстрировать свою эрудицию, судит обо всем только на основании личных позиций и своего жизненного опыта, дает оценку всему сказанному. Такая позиция является признаком:

а) эффективного общения;

б) неэффективного общения

14 Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям:

а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт; г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью?

1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.

2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.

3. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.

5. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

15 Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

а) многословие одного из партнеров;

б) коммуникативные барьеры;

в) личностно-индивидуальные особенности партнера;

г) бестактность;

д) неконтролируемость эмоционального состояния;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

16. Конфликтная ситуация — это:

а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;

б) накопившиеся противоречия;

в) стечения обстоятельств.

17. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

а) способствуют возникновению конфликта;

б) препятствуют возникновению конфликта;

в) помогают разрешить конфликт.

18. Определите, какая ситуация характеризует: а) внутриличностный конфликт; б) межличностный конфликт.

1. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

19. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

а) компромисс;

б) сотрудничество;

в) избегание;

г) соперничество;

д) приспособление.

20. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;

б) демонстрируйте свое превосходство;

в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;

г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;

д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;

е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

Эталон ответов

1. Конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими, социальными качествами и свойствами — это:
а) личность;
б) индивидуальность.

2. В течение жизни у человека могут изменяться:
а) черты характера;
б) темперамент;
в) все ответы верны;
г) все ответы неверны

3. Основой характера является:
а) воля;
б) эмоции;
в) способности

4. Укажите правильный ответ. Когда мы говорим «человек с характером», «мямля», то подразумеваем:
а) свойства темперамента;
б) волевые черты характера;
в) все ответы верны;
г) все ответы неверны

5. Волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое
исполнение приятных решений — это:
а) настойчивость;
б) самостоятельность;
в) исполнительность

6. Из предложенных определений выберете те, которые по смыслу соответствуют:
а) эмоциям; б) настроению; в) страсти; г) аффекту.
 1. Сильное, кратковременное эмоциональное состояние, возникающее внезапно.
 2. Яркое, сильное, возможно длительное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей.
 3. Длительное эмоциональное состояние, окрашивающие действия, мысли и поведение человека.**а-4; б-3; в-2; г-1.**

7. Какие виды эмоций проявляются в следующих ситуациях:

- а) «Что-то я сегодня не в духе», — говорит коллега, после неудачного разговора с клиентом(**настроение**)
- б) «Две недели назад видел уникальную марку. Как бы я хотел купить ее для своей коллекции, даже начал копить деньги» (Из разговора двухприятелей); (**страсть**)
- в) В конфликтной ситуации подчиненный резко встал со стула и отшвырнул его в сторону(**эффект**)

8. Что означают выражения: «Смотреть сквозь розовые очки», «Видеть все в темном цвете»?

(**взаимосвязь цвета и настроения**)

9. Согласны ли вы с определением: Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

- а) да;
- б) нет

10. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

- а) **императивное;**
- б) интерактивное;
- в) **манипулятивное;**
- г) перцептивное
- д) **диалогическое;**
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны

11. Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей — это:

- а) конкуренция;
- б) **кооперация.**

12. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению!

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) **в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;**
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
- д) **лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;**
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны

13. Коллега по работе в ходе беседы по вопросу улучшения микроклимата коллектива старается продемонстрировать свою эрудицию, судит обо всем только на основании личных позиций и своего жизненного опыта, дает оценку всему сказанному. Такая позиция является признаком:

- а) эффективного общения;
- б) **неэффективного общения**

14. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям: а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт; г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью?

1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.
2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.
3. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.
4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.
5. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения. **а-2; б-3; в-1; г-4.**

15. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;**
- ж) все ответы неверны.

16. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;**
- в) стечения обстоятельств.

17. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;**
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

18. Определите, какая ситуация характеризует: а) внутриличностный конфликт; б) межличностный конфликт.

1. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.
2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования. **а-1; б-2.**

19. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;**
- в) избегание;

- г) соперничество;
- д) приспособление.

20 Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
- б) демонстрируйте свое превосходство;
- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
- д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
- е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

а;в;е.

Министерство образования Свердловской области
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Свердловской области
«Сухоложский многопрофильный техникум»

Грунна _____

Γ.

Специальность/профессия

Преподаватель

Форма дифференцированного зачета

Методика оценки

Качественная успеваемость-

Дата « » 20 г. Преподаватель