


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«**НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**
АРХИТЕКТУРЫ, ДИЗАЙНА И ИСКУССТВ имени А.Д.Крычкова»
(НГУАДИ)

РПД одобрена
Ученым советом НГУАДИ
Протокол №13 от 29.11.2021

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по ОиМД
 И.В. Рязанцева
«29» ноября 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

программы подготовки специалистов среднего звена

54.02.01 Дизайн (по отраслям)
Форма обучения: *очная*

Программу составил(и):

канд. пед. наук, Гребенкина А.А. _____

Рецензент(ы)

к.и.н., доцент Романников О.Д. _____

Рабочая программа дисциплины

Психология общения

Разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 54.02.01 Дизайн (по отраслям) (приказ Минобрнауки России от 23 ноября 2020 г. № 658).

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Протокол от 04-08, 2021 г. № 2

Зав.кафедрой _____ О.Д. Романников

Согласовано:

Начальник УРО _____ Н.С. Кузнецова

Заведующий НТБ _____ Н.А. Патрушева

Содержание

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ	4
1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы	4
1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	5
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
3.1. Материально-техническое обеспечение.....	9
3.2. Информационное обеспечение реализации программы.....	9
3.2.1. Обязательные издания	9
3.2.2. Дополнительные источники	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ...	11
5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА	11

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 54.02.01 «Дизайн» (по отраслям)

Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 54.02.01 «Дизайн» (по отраслям). Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 1- ОК 5, ПК 4.1.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 1- ОК 5, ПК 4.1	эффективно применять полученные психологические знания для решения как личных, так и профессиональных задач, квалифицированно характеризовать другого человека, конструктивно взаимодействовать с социальным окружением, создавая благоприятные условия для совместной деятельности; оперировать основными категориями психологических знаний; использовать набор тестовых методик для определения оценки уровня конфликтности, уровня развития коммуникативных и организаторских качеств личности; развивать умение эффективного общения: установление контакта с собеседником, умение слушать и высказывать свою точку зрения, давать и получать обратную связь от собеседника; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; интерпретировать невербальные сигналы в общении; владеть культурой профессионального общения; позитивно решать проблемные и конфликтные ситуации	взаимосвязь общения и деятельности; определение «общение», цели, структуру, функции, уровни и виды общения; вербальные и невербальные средства общения; барьеры в общении и пути их преодоления; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, понятие «социальная перцепция», механизмы и эффекты межличностного восприятия; психологические основы деловой беседы; основные компоненты и стратегии подготовки и проведения публичного выступления; понятия «этика» и «этикет»; этические принципы общения; этикет делового телефонного разговора; этикетные нормы в системе служебной этики; технология формирования имиджа делового человека

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Распределение часов дисциплины по семестрам	2 семестр
Объем образовательной программы учебной дисциплины, час.	72
в том числе:	
Лекции, час.	36
Практические занятия, час.	8
Семинары, час.	8
Самостоятельная работа, час.	20
Форма промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Психологические особенности процесса общения		13	
Введение	Содержание учебного материала	4	ОК 1- ОК 5, ПК 4.1
	1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Роль общения в профессиональной деятельности человека. Определение психологии общения, предмет и задачи. Структура общения. Связь общения и деятельности	4	
Тема 1.2. Общая характеристика процесса общения	Содержание учебного материала	19	ОК 1- ОК 5, ПК 4.1
	Понятие общения в психологии. Функция общения	14	
	В том числе практических занятий	5	
	Практическое занятие № 1. Коммуникативная сторона общения: Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения	1	
	Практическое занятие № 2. Перцептивная сторона общения: Самодиагностика по теме «Общение»: «Коммуникативные и организаторские способности», «Ваши эмпатические способности»	1	
	Практическое занятие № 3. Интерактивная сторона общения: Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности	1	
Практическое занятие № 4. Барьеры в общении: Основные виды барьеров общения. Ошибки восприятия собеседника и атрибуции. Стили общения и ошибки восприятия в процессе общения	1	ОК 1- ОК 5, ПК 4.1	

	Практическое занятие № 5. Манипуляции в общении: Механизмы и средства манипуляций. Основные виды, приемы и техники манипулирования. Игры и мифы как средство манипуляций. Распознавание манипуляций в общении и защита от них. Развитие навыков противостояния манипуляциям. Диагностика склонности к манипулированию	1	
Раздел 2. Психология делового общения		16	
Тема 2.1. Индивидуальные особенности личности	Содержание учебного материала	10	ОК 1- ОК 5, ПК 4.1
	1.Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Единство общения и деятельности. Характеристика личности: темперамент, характер, способности	8	
	В том числе семинары	2	
	Семинар № 2. Я-концентрация, самооценка и направленность личности. Связь общения и личностных особенностей.	2	
Тема 2.2. Формы делового общения и характеристики	Содержание учебного материала	4	ОК 1- ОК 5, ПК 4.1
	Деловая беседа. Деловая переписка. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	2	
	В том числе семинары	2	
	Семинар № 3. Деловая беседа. Деловая переписка. Техника и тактика аргументирования. Основы имиджа и самопрезентации: определение, виды и принципы. Переформулирование недостатков в достоинства	2	
Тема 2.3. Саморегуляция в общении	Содержание учебного материала	2	ОК 1- ОК 5, ПК 4.1
	Определение саморегуляции. Назначение и классификация техник саморегуляции. Аутотренинг и дыхательные техники снятия напряжения. Психологические основы преодоления волнения.	-	
	В том числе практических занятий	2	
	Практическое занятие № 6. Определение саморегуляции. Назначение и классификация техник саморегуляции. Аутотренинг и дыхательные техники снятия напряжения. Психологические основы преодоления волнения.	2	
Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения		31	
Тема 3.1. Причины и виды конфликтов	Содержание учебного материала	4	ОК 1- ОК 5, ПК 4.1
	Причины и виды конфликтов. Функции и динамика конфликтов. Понятие конструктивного и деструктивного конфликта.	4	
Тема 3.2. Разрешение конфликтов	Содержание учебного материала	4	ОК 1- ОК 5, ПК 4.1
	Стратегии разрешения конфликтов. Стратегии поведения в конфликтах	2	

	В том числе семинары	2	
	Семинар № 4. Стратегии разрешения конфликтов. Стратегии поведения в конфликтах	2	
Тема 3.3. Саморегуляция поведения	Содержание учебного материала	23	ОК 1- ОК 5, ПК 4.1
	«Самодиагностика на определения конфликтности», «Использование приемов урегулирования». Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	2	
	В том числе практических занятий	1	
	Практическое занятие № 7. «Самодиагностика на определения конфликтности», «Использование приемов урегулирования». Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	1	
	Самостоятельная работа обучающихся	20	
Раздел 4. Итоговое занятие. Дифференцированный зачет.	Содержание учебного материала	2	
	В том числе семинары: Семинар № 5. Защита презентации. Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет.	2	
Всего		72	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Учебная аудитория, для проведения учебных занятий всех видов, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащённая специальным оборудованием: комплект учебной мебели (столы, стулья, меловая доска), техническими средствами обучения: мультимедийное оборудование (компьютер, стационарный проектор, экран).

Помещение для самостоятельной работы, оснащённое специальным оборудованием: комплект учебной мебели (столы, стулья), техническими средствами: компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду НГУАДИ.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Обязательные издания

1. Козловская, Т. Н. Психология : учебное пособие для СПО / Т. Н. Козловская, А. А. Кириенко, Е. В. Назаренко. — Саратов : Профобразование, 2020. — 343 с. — ISBN 978-5-4488-0543-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92156.html>

2. Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92154.html>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Резепов, И. Ш. Общая психология : учебное пособие для СПО / И. Ш. Резепов, А. С. Гаврилова. — Саратов : Профобразование, 2018. — 75 с. — ISBN 978-5-4488-0192-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/74503.html>

2. Мактамкулова, Г. А. Психология профессиональной деятельности : учебное пособие для СПО / Г. А. Мактамкулова, И. П. Бунькова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2020. — 66 с. — ISBN 978-5-88247-948-9, 978-5-4488-0763-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92836.html>

В образовательном учреждении функционирует «Электронная информационно-образовательная среда НГУАДИ» <https://portal.nsuada.ru>, которая обеспечивает доступ к необходимым учебно-методическим материалам и обязательным компонентам образовательных программ, а также обеспечивает формирование портфолио обучающихся.

Электронная информационно-образовательная среда НГУАДИ развивается и пополняется необходимыми методическими материалами. Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих.

Каждый обучающийся обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета (100 % охвата WiFi территории учебного корпуса и общежития), так и вне ее.

Все обучающиеся и преподаватели имеют доступ к электронно-информационным ресурсам:

1. Электронно-библиотечная система (ЭБС) НГУАДИ - полнотекстовая база учебных, научных и методических электронных изданий собственной генерации. ЭБС активно пополняется изданиями авторов из числа НПП НГУАДИ.

2. Электронно-библиотечная система IPRbooks (ЭБС IPRbooks) – электронная библиотека по всем отраслям знаний. ЭБС обеспечивает возможность работы с постоянно пополняемой базой лицензионных изданий (более 50 000 экз.) по широкому спектру дисциплин – учебные, научные издания и периодика, представленные более 300 федеральными, региональными и вузовскими издательствами, научно-исследовательскими институтами и ведущими авторскими коллективами;

3. «Научно-электронная библиотека eLIBRARY» – www.eLIBRARY.ru – это крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн. научных публикаций и 14 патентов, в том числе электронные версии более 5600 российских научно-технических журналов, из которых более 4500 журналов находятся в открытом доступе.

4. Национальная электронная библиотека (НЭБ) - www.нэб.рф - объединяет фонды публичных библиотек России федерального, регионального, муниципального уровня, библиотек научных и образовательных учреждений, а также правообладателей;

5. ЭБС Юрайт раздела "Легендарные книги"- www.biblio-online.ru - в котором содержатся сокровища мировой художественной литературы, классические научные труды по философии, истории, педагогике и психологии, а также книги, которые в силу давности издания, ограниченности тиражей или по иным причинам стали малодоступными;

6. Портал «POLPRED» – www.polpred.com – архив важных публикаций. База данных с рубрикатором: 110 отраслей и подотраслей / 8 федеральных округов РФ / 250 стран, территорий и регионов / 600 источников / 170000 материалов в Главном, в т.ч. 90000 авторских статей и интервью 30000 Персон / Важное / Упоминания / поиск sphinxsearch. Машинный перевод всего сайта на десятки языков. Недвижимость, строительство в РФ и за рубежом – самый крупный в рунете сайт новостей и аналитики СМИ по данной теме.

7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования - <http://window.edu.ru>

8. Федеральный портал «Российское образование» – www.edu.ru.

Согласно заключенным лицензионным соглашениям с Российским фондом фундаментальных исследований, НГУАДИ предоставлен доступ к информационным наукометрическим базам данных и полнотекстовым научным ресурсам издательств Springer Nature и Elsevier. РФФИ предоставил НГУАДИ доступ к информационным наукометрическим базам данных и полнотекстовым научным ресурсам издательства Springer Nature, полнотекстовым научным ресурсам издательства Elsevier – электронным коллекциям журналов «Freedom Collection» и коллекции электронных книг «Freedom Collection eBook collection», размещенных на платформе Science Direct. Доступ к базам данных осуществляется с компьютеров университета. Электронные ресурсы библиотеки круглосуточно обеспечивают документами и информацией, выраженными в цифровой форме, образовательную и научную деятельность обучающихся и преподавателей университета.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p><i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i> взаимосвязь общения и деятельности; определение «общение», цели, структуру, функции, уровни и виды общения; вербальные и невербальные средства общения; барьеры в общении и пути их преодоления; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, понятие «социальная перцепция», механизмы и эффекты межличностного восприятия; психологические основы деловой беседы; основные компоненты и стратегии подготовки и проведения публичного выступления; понятия «этика» и «этикет»; этически принципы общения; этикет делового телефонного разговора; этикетные нормы в системе служебной этики; технологию формирования имиджа делового человека</p>	<p><i>Характеристики демонстрируемых знаний, которые могут быть проверены:</i> обучающийся понимает взаимосвязь общения и деятельности; владеет навыками общения; знает вербальные и невербальные средства общения; преодолевает барьеры в общении; использует в жизни техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, понятие «социальная перцепция», механизмы и эффекты межличностного восприятия; знает психологические основы деловой беседы; основные компоненты и стратегии подготовки и проведения публичного выступления; понятия «этика» и «этикет»; этически принципы общения; этикет делового телефонного разговора; этикетные нормы в системе служебной этики; технологию формирования имиджа делового человека</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы Экспертное наблюдение за ходом выполнения практической работы</p>

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Задание 1:

дайте письменные ответы на вопросы.

Что такое социальная перцепция и в чем ее специфика?

Назовите факторы, оказывающие влияние на восприятие.

От чего зависит эффективность восприятия?

Какие эффекты межличностного восприятия могут проявляться в процессе общения?

В чем сходство и различие таких механизмов социальной перцепции, как идентификация и эмпатия?

Что такое имидж и какое влияние он оказывает на восприятие?

Задание 2: Заполните таблицу «Характеристики позиций взаимодействия в руслетранзактного анализа»

Характеристики	Родитель	Взрослый	Ребенок
Характерные слова и выражения			
Интонации			
Состояние			
Выражение лица			
Позы			

Задание 3: Дайте письменные ответы на вопросы.

Назовите основные характеристики коммуникативной стороны общения и коммуникативные позиции субъектов общения.

Назовите различные типы коммуникативных барьеров и дайте им характеристику.

Что общего и различного между вербальной и невербальной коммуникацией?

Задание 4: дайте письменные ответы на вопросы

Что такое деловое общение и деловая беседа?

Что является спецификой переговоров?

Какие вопросы обеспечивают продуктивность беседы?

Какие рекомендации призваны повысить эффективность задаваемых вопросов?

Какие этапы деловой дискуссии выделяют?

Каковы этические нормы и правила необходимо соблюдать в деловом разговоре в различных ситуациях с различными партнёрами?

Тестовое задание №1

Инструкция: время на выполнение 20 минут. Вопросы с выбором вариантов предусматривают 1 ответ. В вопросах открытого типа ответов может быть несколько.

Общественные отношения — это различные взаимосвязи между отдельными людьми или группами, обусловленные.....

- А. Целями деятельности
- Б. Качественными их отношениями
- В. Социальными ролями
- Г. Их местом проживания

Функция общения, которая реализуется в процессе общения с другими людьми, когда человек получает возможность познать, утвердить и подтвердить себя называется:

- А. Внутриличностная
- Б. Формирующая
- В. Подтверждающая
- Г. Ролевая

Организация и поддержание межличностных отношений для любого человека связанно с:

- А. Участием в совместной деятельности
- Б. Возможностью познать, утвердить себя
- В. Оцениванием людей и установлением определенных эмоциональных отношений

Непосредственным общением называют общение:

- А. Организованное посредством телефона или электронной почты
 - Б. То, в процессе которого субъекты находятся рядом друг с другом
 - В. Общение между близкими людьми
- Наиболее полную информацию о собеседнике можно получить в процессе:
- А. Массового общения
 - Б. Прямого общения
 - В. Косвенного общения

Чтение блогов можно отнести к такому виду общения:

- А. Прямое массовое общение
- Б. Опосредованное массовое общение
- В. Непосредственное межличностное общение

Предложение купить две булки хлеба по цене одной можно отнести к такому типу общения:

- А. Диалогический тип
- Б. Императивный тип
- В. Манипулятивный тип

Между Сергеем и Андреем в процессе работы давно установилось равноправное общение, коллеги стремились к взаимному пониманию и помогали друг другу в достижении целей. Такую ситуацию общения можно отнести к такому типу общения:

- А. Диалогический тип
- Б. Императивный тип
- В. Манипулятивный тип

Общение учителя и ученика можно отнести к такому виду общения:

- А. Личностное
- Б. Массовое
- В. Ролевое

Аня знакома с Игорем еще с детского сада. Встречаясь в университете пару раз в неделю они обязательно здороваются и перекидываются парой фраз. К какому уровню можно отнести эту ситуацию общения?

- А. Информационный уровень
- Б. Фатический уровень
- В. Личностный уровень

Недавно Егор Андреев принимал участие в международной конференции врачей-травматологов, где обсуждались новейшие достижения в области протезирования. К какому уровню можно отнести эту ситуацию общения?

- А. Информационный уровень
- Б. Фатический уровень
- В. Личностный уровень

Сторона общения, которая связана с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности, при этом действие является основным содержанием общения

- А. Перцептивная
- Б. Интерактивная
- В. Коммуникативная

Последствия коммуникации, выраженные в изменении внутреннего состояния субъектов коммуникационного процесса, в их взаимоотношениях или в их действиях называется...

- А. Цель коммуникации
- Б. Эффект коммуникации
- В. Функция коммуникации

Перечислите известные вам компоненты коммуникационного процесса

- А. _____
- Б. _____
- В. _____
- Г. _____

Осмысленная соответствующим образом закодированная информация в коммуникационном процессе называется...

- А. Кодом
- Б. Смыслом
- В. Сообщением

Тестовое задание №2

Инструкция: время на выполнение – 10 минут. Вопросы с выбором вариантов предусматривают 1 ответ. В вопросах открытого типа ответов может быть несколько.

Вопросами, на которые не дается прямого ответа, так как их цель — вызвать новые вопросы, называются....

- А. Прямые вопросы Б. Открытые вопросы
- В. Риторические вопросы

Вопросами, предназначенными для сбора сведений, которые необходимы для составления представления о ком-либо или о чем-либо, называются...

- А. Закрыты вопросы
- Б. Риторические вопросы
- В. Информационные вопросы

Обратная связь:

- А. Препятствует коммуникативному процессу Б. Способствует коммуникативному процессу
 - В. Иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
 - Г. Все ответы правильные
- К эффективным приёмам слушания не относят: А. Активная поза слушающего
- Б. Умение задавать уточняющие вопросы В. Активное слушание
 - Г. Нереклексивное слушание

Что не относят к правилам эффективного слушания?

- А. Перестаньте говорить
- Б. Будьте терпеливы В. Задавайте вопросы Г. Планируйте беседу

Тестовое задание №3

Инструкция: время на выполнение – 10 минут. Вопросы с выбором вариантов предусматривают 1 ответ. В вопросах открытого типа ответов может быть несколько.

Сильные и относительно кратковременные эмоциональные переживания, сопровождаемые резко выраженными двигательными проявлениями называются:

- А. Эмоциями
- Б. Чувствами В. Аффектами

Видами эмоциональных состояний являются:

- А. Ощущение, восприятие, внимание, память, воображение, мышление, речь; Б. Тревога, стресс, фрустрация, аффект, гнев, удивление, радость
- В. Потребности, темперамент, характер, способности, чувства, воля, мотивация.

Отрицательное эмоциональное состояние, выражающееся в осознании несоответствия собственных помыслов, поступков и внешности не только ожиданиям окружающих, но и собственным представлениям о подобающем поведении и внешнем облике это –

- А. Гнев
- Б. Вина
- В. Стыд

Положительная эмоция, связанная с возможностью достаточно полно удовлетворить актуальную потребность, вероятность чего до этого была невелика или неопределенна.

- А. Радость
- Б. Интерес
- В. Удивление

Этот вариант способов саморегуляции связан с направленностью сознания на какое-нибудь интересное дело (чтение увлекательной книги, просмотр фильма и т.п.) или на деловую сторону предстоящей деятельности.

- А. Отключение Б. Переключение
- В. Снижение значимости предстоящей деятельности

Анализ кейсов

Кейс-стади является одним из оптимальных способов проведения научно-практического исследования ситуаций, имеющих место в профессиональной деятельности организации. Студенты получают информацию об обстоятельствах и событиях, случившихся в конкретном месте и в конкретное время, и сами становятся «участниками» той или иной моделированной ситуации. Основной целью их работы является системный анализ проблемной ситуации и принятие обоснованного управленческого решения. Критерии оценки:

Согласно балльно-рейтинговой системе максимальная оценка кейс задачи 10 баллов:

2 балла - предпринята попытка решения проблемной ситуации; одного отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решен кейс;

4 балла – рассуждения и обоснования неверны, студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может доказательно обосновать свои суждения, но присутствуют знания по данному вопросу;

6 баллов – не все рассуждения и обоснования верны;

8 баллов – студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения кейса, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности или ответ недостаточно полный;

10 баллов – в процессе решения проблемной ситуации продемонстрированы глубокие знания предмета, грамотно и полно сформулированы все обоснования; изложение материала логично, грамотно, без ошибок; студент организует связь теории с практикой.

Пакет кейсов №1. Конфликт: его сущность и основные характеристики

Кейс 1. Кто банкрот?

Дмитрий Смирнов — руководитель машиностроительного предприятия на протяжении трех лет весьма успешно контактировал с партнером из Австрии — мистером Брауном, который поставлял ему оборудование, запасные части, в случае необходимости осуществлял ремонт оборудования.

При заключении договора на новый вид оборудования возникли некоторые разногласия относительно продажной цены за единицу новой установки. Дмитрию показалось, что 10 000 долл. — это дорого, он настаивал на 7000. Браун убеждал его, что это достаточно обоснованная и справедливая цена. Но Дмитрий решил, что надо настоять на своем. Он знал, что компания Брауна испытывает экономические трудности и в данной ситуации он вынужден будет согласиться с условиями Дмитрия.

Сделка состоялась на условиях, которые предложил Дмитрий.

Однако последствия победы оказались для Дмитрия совершенно неожиданными. Мистер Браун не выдержал конкуренции, он разорился и ушел с рынка. Неудачная для Брауна сделка с Дмитрием сыграла в его крахе не последнюю роль. Впоследствии Дмитрий сам оценил, что цена, которую предлагал ему Браун, действительно соответствовала рыночным условиям.

После разрыва отношений с Брауном у Дмитрия возникла другая проблема — поставка запасных частей и комплектующих узлов для уже закупленного ранее у Брауна оборудования. Другие поставщики предлагали Дмитрию подобные услуги значительно дороже. Дмитрий испытывал угрызения совести еще и потому, что когда-то у него с Брауном были дружеские отношения, они бывали друг у друга дома, обменивались

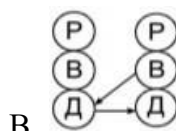
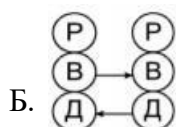
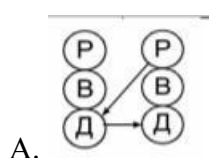
поздравлениями к праздникам. Прошло уже несколько лет, но эта история не дает Дмитрию покоя.

Задание: Каковы источники конфликта в описанной ситуации? Какой тактики придерживались участники конфликта? Предложите свое решение данной конфликтной ситуации.

Кейс 2. Прогоул

Давай уйдем с этой лекции! Надоело! Пошли кофе попьем!

Ты что? Как тебе не стыдно? Нельзя пропускать занятия!



Какая схема отражает диалог приведенный выше? Ответьте с позиции Взрослого. Кейс 3. Не сошлись.

Новоиспеченный молодой руководитель П. пригласил к себе на должность нижестоящего руководителя специалиста В., которого знал в течение четырех лет по прежней совместной работе на инженерных должностях, и о котором у него сложилось мнение как о хорошем специалисте и добросовестном работнике. Однако их новая совместная деятельность довольно быстро привела к взаимной неприязни, скрывать которую становилось все труднее. Наконец, при очередном изменении уровня заработной платы П. устанавливает В. оклад более низкий, чем его коллегам, равным по должности. При этом ничем не мотивирует свое решение. В. обратился к вышестоящему руководству с жалобой, обвиняя П. в самоуправстве и необъективности.

Что является инцидентом, а что конфликтной ситуацией? Как вы думаете, в чем причина конфликта?

Пакет кейсов №2

Кейс 1. Найм по рекомендации.

Ирина, руководитель отдела персонала проводит собеседование с Екатериной, которую рекомендовала коллега Ирины. О Екатерине отзываются как о классном специалисте. В ходе разговора, Ирина узнала, что у них с Екатериной есть много общего: они учились на одном факультете и даже имеют общих знакомых. Ирина приняла положительное решение о найме. Какие эффекты восприятия могли повлиять на решение Ирины.

Кейс 2. Характеристика.

При увольнении Иван Петрович попросил написать руководителя рекомендательное письмо. Какое значение при составлении мнений о человеке имеют отзывы других людей. Как содержание письма может помочь или помешать трудоустройству Ивана Петровича?

Кейс 3. В чем пойти на собеседование?

У Светланы через неделю собеседование в крупной иностранной компании. Она обратилась к вам за советом как выглядеть на этой встрече. Что порекомендуете?

Кейс 4. Без галстуков

В мире большой политики существует формат деловой встречи «без галстуков». Прокомментируйте, как смена стиля в одежде может повлиять на отношения между собеседниками.

Кейс 5. Как выпить кофе?

Вы находитесь в командировке и живете в гостинице. Вы взяли с собой работу, которую должны закончить до конца командировки. Все возможности работать есть, но вы привыкли по вечерам перед работой пить кофе. Кофе у вас взят с собой, а вот кипяtilьник вы забыли. Вы узнаете, что у администратора есть электрический чайник, но его никому не дают. Итак, как выпросить чайник?

Кейс 6. Вежливость

Вежливость — это великое искусство вписываться в общество, умение действовать так, чтобы давать другому все, что сам хочешь получить от него, и не причинять ему огорчений, каких сам не желаешь принять от этого другого. Вежливость — необходимая машинная смазка, без которой механизм человеческих отношений перегревается и отказывает на ходу.

Успенский Л. Вежливость — какая ты? // Ленинградская правда. 1968. 2 апреля.

Прокомментируйте приведенную выше цитату. Как и где уместно использовать вежливость?

Кейс 7. Нарушитель правил

В ходе исследования, проведенного в Техасе, человек в возрасте тридцати одного года нарушал правила дорожного движения, переходя улицу по красному сигналу светофора. В половине случаев он был одет в тщательно отутюженный деловой костюм с галстуком; в другой половине случаев на нем были рабочие брюки и рубашка. Исследователи издали наблюдали за происходившим и подсчитывали количество пешеходов, продолжавших ждать на тротуаре зеленого сигнала светофора, и количество пешеходов, следовавших за человеком, пересекавшим улицу на красный свет. В три с половиной раза больше людей... срывалось за недисциплинированным пешеходом, если он был одет в костюм Чалдини Р., 1999, с. 207.

Прокомментируйте кейс. Как вы можете объяснить ситуацию, описанную в кейсе с точки зрения рассматриваемой темы.

Кейс 8. Словарь Элочки-людоедки.

Посмотрите отрывок из фильма «12 стульев». Прокомментируйте, как ограниченный словарный запас может влиять на эффективность общения.

Кейс 9. Помехи в общении

Бригадиру строителей надо было поправить балконную стойку, покосившуюся на самом видном месте. Он влез туда с молодым взрослым парнем — новичком на стройке, поддел стойку ломом и приказал:

Бей по ребру!

Парень удивился и спросил:

Ты что, с ума сошел?

Бей по ребру! - закричал бригадир и добавил несколько «разъясняющих» слов. Тогда парень размахнулся и ударил бригадира кувалдой по ребрам.

Почему могла произойти такая ситуация? Как бы вы поступили на месте молодого строителя?

Кейс 10. «Дизайнерский» ремонт

Юлия устроилась на должность офис-менеджера. Руководитель компании с гордостью продемонстрировал ей ее рабочее место. «Дизайнерский ремонт» - не без гордости сказал он. Однако Юлия через несколько дней попросила руководителя сменить ей ее рабочее место. Подумайте и ответьте, что является важным при организации рабочего места с точки зрения сотрудника и почему Юлия попросила сменить рабочее место?

Кейс 11. Визитная карточка.

Вам необходимо заказать два вида визитных карточек: персональную для себя и рекламную для компании. На что вы будете обращать внимание при заказе у дизайнера?

Кейс 12. Переговоры с иностранцами.

На будущей неделе у вас назначена встреча с иностранными деловыми партнерами. Опишите, что вы будете делать для подготовки к встрече, какие нюансы вам предстоит учитывать в ходе встречи.

Кейс 13. «Текучка» кадров

Механический завод имеет самый высокий процент текучести кадров среди слесарей - сборщиков основного конвейера (текучесть достигает 8070 в год). Работа сборщиков достаточно проста и монотонна, не требует особых физических усилий. Обучение сборщиков производится непосредственно на рабочем месте в течение четырех часов. Прием сборщиков на завод осуществляется отделом кадров без участия мастеров или других руководителей. Кандидаты заполняют стандартную форму и проходят собеседование с инспектором отдела кадров, который принимает решение о приеме на работу, утверждаемое начальником отдела кадров.

Контрольные вопросы и задания

Существует ли, по вашему мнению, связь между высокой текучестью кадров среди слесарей-сборщиков и методом их отбора?

Как усовершенствовать этот процесс?

Кейс 14. Как сделать замечание «звезде».

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у клиентов, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе Вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным.

Контрольные вопросы и задания

1. Как вы будете себя вести?

Кейс 15. Через голову

аш вышестоящий руководитель, минуя Вас, дает срочное задание Вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания, полученного Вами лично от директора. Ваш вышестоящий руководитель делает это уже не в первый раз, и Вы знаете о его натянутых отношениях с директором предприятия. Оба задания являются неотложными.

Контрольные вопросы и задания. Выберите наиболее приемлемый вариант решения: Выразите подчиненному свое несогласие с заданием вышестоящего руководителя и заставьте его выполнить неотложное задание директора.

В интересах дела подключите к выполнению порученных заданий другого Вашего сотрудника.

Напишите служебную записку на имя директора по поводу случившегося и попросите выпустить приказ о порядке распорядительных воздействий на предприятии.

Обратитесь к вышестоящему руководителю с просьбой давать указания Вашим подчиненным только через Вас и попросите перенести срок его задания. Обоснуйте Ваш выбор.

Кейс 16. Без зарплаты

На заводе «Звезда» рабочим производственного цеха уже несколько месяцев подряд систематически задерживают зарплату. Неоднократно задавая вопрос руководству почему так происходит, работники так и не получили удовлетворяющего их ответа. Последней каплей терпения работников стала очередная задержка зарплаты на 3 недели. Они решили устроить забастовку и не выполнять свои обязанности, тем самым приостановить производство.

Контрольные вопросы и задания

Как следует поступить руководству в сложившейся ситуации?

Как могут поступить рабочие в случае: а) если им выплатят зарплату;

б) если им не выплатят зарплату; в) в случае повторных задержек?

Вопросы к устному собеседованию

Общение как социально-психологический феномен.

Понятие «общение» в психологии и жизни.

Отличие коммуникации от общения.

Коммуникация как процесс.

Цели и функции общения.

Виды общения.

Понятие “коммуникативная компетентность”.

Средства вербального общения.

Средства невербального общения.

Слушание в межличностном взаимодействии.

Сенсорные каналы, их диагностика и использование в процессе общения.

Взаимное влияние людей в процессе общения.

Виды социальных взаимодействий.

Роли и ролевое поведение в общении.

Референтная группа и ее место в процессе взаимодействия.

Формы делового общения и их характеристики.

Имидж и самопрезентация.

Особенности делового общения в сфере услуг.

Функции делового этикета.
Лидерство. Харизма лидера.
Правила группового поведения.
Корпоративное поведение.
Конфликт как универсальное явление.
Понятия «конфликт», «медиация».
Функции конфликта.
Источники и виды конфликтов.
Причины возникновения конфликтов.
Динамика межличностного конфликта и его последствия.
Способы разрешения конфликтов.
Основные принципы делового этикета.