

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Краюшкина Марина Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 11.05.2023 08:08:33
Уникальный программный ключ:
5e608be07b9761c0a5e2f0e4ccddb2e4db1e603

**Автономная некоммерческая организация профессионального образования
«Университетский колледж»
(АНО ПО «Университетский колледж»)**

УТВЕРЖДЕНО
Директор АНО ПО
«Университетский колледж»
Краюшкина М.В.
Приказ №60-О от «20» февраля 2023



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины общего гуманитарного и социально-экономического учеб-
ного цикла

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

по специальности среднего профессионального образования
38.02.07 Банковское дело
(код, наименование специальности)

Москва, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело, утв. приказом Минобрнауки от 05.02.2018 № 67 (с изменениями и дополнениями утв. приказом Минпросвещения России от 13.07.2021 № 450).

Организация-разработчик:

Автономная некоммерческая организация профессионального образования «Университетский колледж» (АНО ПО «Университетский колледж»)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
5. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	19

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью Общего гуманитарного и социально-экономического цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии 38.02.07 Банковское дело

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих и профессиональных компетенций: ОК 01- ОК 06, ОК 09, ОК 10, ПК 1.1, ПК 2.1.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09 ОК 10 ПК 1.1 ПК 2.1 ЛР1- ЛР15.	<p>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности</p> <p>использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>налаживать контакт, обеспечивать эффективную коммуникацию с клиентом;</p> <p>использовать навыки саморегуляции в стрессовых ситуациях; применять техники и правила ведения делового общения</p> <p>применять техники и приемы распознавания признаков манипуляции, внушения;</p> <p>распознавать и избегать открытых конфликтов</p>	<p>взаимосвязь общения и деятельности</p> <p>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> <p>правила эффективной коммуникации, принципы делового общения; навыки саморегуляции стрессовых состояний;</p> <p>признаки манипуляции и способы защиты от манипуляции;</p> <p>основные типы и последствия конфликтов, способы регуляции конфликтов</p>

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	36
в том числе:	
3 семестр	
теоретическое обучение	22
практические занятия	12
<i>Самостоятельная работа</i>	2
Промежуточная аттестация	
1 семестр	Комплексный дифференцированный зачет

1.1. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах (очная/заочная)	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Введение	Содержание учебного материала	2	ОК 01- ОК 06, ОК 09, ОК 10, ПК 1.1, ПК 2.1
	1. Предмет, задачи и цели дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине. Теоретическое и практическое значение дисциплины для подготовки специалиста в сфере банковского дела. Роль общения в профессиональной деятельности специалиста по банковскому делу.	2	
	В том числе: практических занятий и лабораторных работ	-	
	Тематика самостоятельной работы Составление отчета об анализе роли общения в своей будущей деятельности	-	
Тема 1. Психология личности Т.1.1. Личность и идеальность	Содержание учебного материала	2	ОК 01- ОК 06, ОК 09, ОК 10, ПК 1.1, ПК 2.1
	1. Сущность и структура процесса познания. Понятия: «личность», «человек», «индивид», «индивидуальность». Структура личности. Статистическая и динамическая структуры личности: направленность, потребности, мотивы личности.	2	
	В том числе: практических занятий и лабораторных работ	-	
	Тематика внеаудиторной работы Составление портрета специалиста банковского дела. Подготовка сообщений и докладов.	-	
	Содержание учебного материала	4	ОК 01- ОК 06, ОК 09, ОК

Тема 2. Индивидуально-психологические качества личности	1. Т.2.1 Темперамент. Характеристика темперамента холерика. Характеристика темперамента сангвиника.	4	10, ПК 1.1, ПК 2.1
	Характеристика темперамента меланхолика, флегматика. Самодиагностика и определение темперамента.	2	
	Т.2.2. Характер. Отношение к общественным обязанностям и долгу. Отношение к людям. Отношение к себе. Понятия экстравертированной и интровертированной личности.		
	В том числе: Практическое занятие №1 Самодиагностика и определение темперамента.	2	
	Тематика внеаудиторной работы Подготовка презентации на тему «Влияние темперамента на деятельность специалиста по банковскому делу».		
Тема 3. Психологическая структура общения	Содержание учебного материала	8	ОК 01- ОК 06, ОК 09, ОК 10, ПК 1.1, ПК 2.1
	1. Т.3.1. Коммуникативная сторона общения. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения и средства общения. Единство общения и деятельности. Коммуникативные барьеры. Вербальные и невербальные способы общения.		
	2. Т.3.2. Правила слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание. Приемы эффективного общения.		
	3.Т.3.3. Интерактивная сторона общения. Трансактный анализ Э.Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Самодиагностика эго-состояний в рамках трансактного анализа.	8	

	4.Т.3.4. Перцептивная сторона общения. Механизмы социальной перцепции. Искажения в процессе общения. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджана восприятие человека.		
	В том числе: Практическое занятие: Самодиагностика эго-состояний в рамках трансактного анализа.	2	ОК 01- ОК 06, ОК 09, ОК 10, ПК 1.1, ПК 2.1
	Тематика внеаудиторной работы 1. Презентация « Значение невербальных средств общения на процесс взаимодействия». 2. Индивидуальный творческий проект по теме «Имидж делового человека».		
Тема 4. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала	6	ОК 01- ОК 06, ОК 09, ОК 10, ПК 1.1, ПК 2.1
	1. Т.4.1. Деловая беседа. Характеристика беседы. Структура делового обсуждения проблемы. Правила беседы. Принципы сотрудничества. Техники влияния и противодействия.	4	
	2.Т.4.2. Техники ведения переговоров.		
	В том числе: Практические занятие : Техники ведения переговоров	2	
	Тематика внеаудиторной работы 1.Подготовить сообщение на тему «Этика поведения во время беседы». 2.Подготовить сообщение на тему «Этика поведения во время переговоров».	1	
Тема 5. Конфликты в деловом общении	Содержание учебного материала		
	1. Конфликт и его структура. Типы конфликтов. Классификация конфликтогенов.	6	ОК 01- ОК 06, ОК 09, ОК 10, ПК 1.1, ПК 2.1
	2. Решение ситуационных задач и определение стратегии поведения в конфликте.		

	3.Управление эмоциями и чувствами. Применение технологии «Я - высказывание».		
	В том числе: Практическое занятие: Определение стратегии поведения в конфликте. Практическое занятие: Управление эмоциями и чувствами. Применение технологии «Я - высказывание».	4	ОК 01- ОК 06, ОК 09, ОК 10, ПК 1.1, ПК 2.1
	Тематика внеаудиторной работы 1.Подготовить сообщение на тему «Правила поведения в конфликтах».	1	
Тема 6.Основы этики межличностного общения.	Содержание учебного материала	10	ОК 01- ОК 06, ОК 09, ОК 10, ПК 1.1, ПК 2.1
	1.Т.6.1. Этика общения. Этика общения и культура общения. Этические принципы общения. Ценности общения. Этикет как отражение морали общества.	8	
	2. Т.6.2.Культура устной речи. Речевой этикет. Языковые нормы.		
	3.Т.6.3. Служебный этикет специалиста банковского дела.		
Промежуточная аттестация комплексный дифференцированный зачет, 1 семестр			
Итого		36	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет социально-гуманитарных дисциплин:

- рабочее место преподавателя - 1 шт.;
- столы ученические - 14 шт.;
- стулья ученические - 28 шт.;
- маркерная доска - 1 шт.;
- компьютер - 1 шт.;
- проектор - 1 шт.;
- доска для проектора - 1 шт.;
- наглядные пособия - 28 шт.;
- комплекты учебно-методической документации по дисциплинам - 28 шт.;
- шкаф для хранения учебных материалов - 1 шт.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

Основная литература:

1. Социальная психология: учебник для СПО / Т. В. Бендас, И. С. Якиманская, А. М. Молокостова, Е. А. Трифонова. — Саратов: Профобразование, 2020. — 354 с. — ISBN 978-5-4488-0608-7. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/92169>

2. Захарова, И. В. Социальная психология: учебное пособие для СПО / И. В. Захарова. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 132 с. — ISBN 978-5-4488-0385-7, 978-5-4497-0222-7. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/86474>

3. Социальная психология. Современная теория и практика: учебное пособие для СПО / В. В. Макурова, Э. Л. Боднар, А. А. Любякин [и др.]. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 227 с. — ISBN 978-5-4488-0485-4, 978-5-7996-2808-6. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/87869>

Дополнительная литература:

1. Абраменкова, В. В. Социальная психология детства : учебное пособие / В. В. Абраменкова. — 2-е изд. — Москва, Саратов : ПЕР СЭ, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 432 с. — ISBN 978-5-4486-0840-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/88228>

2. Токарская, Л. В. Социальное и психолого-педагогическое сопровождение приемных детей и их семей : учебное пособие для СПО / Л. В. Токарская. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 136 с. — ISBN 978-5-4488-0509-7, 978-5-7996-2841-3. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/87870>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> <p>номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности;</p> <p>приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p> <p>особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p> <p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное</p>	<p>распознавание алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</p> <p>определение методов работы в профессиональной и смежных сферах; выбор оптимальной структуры плана для решения задач; понимание порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; выбор наиболее оптимальных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; ориентирование в актуальной нормативно-правовой документации; современной научной и профессиональной терминологии; понимание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; владение знаниями основ работы с документами, подготовки устных и письменных сообщений; знание основ компьютерной грамотности; знание правил написания и произношения слов, в т.ч. и профессиональной лексики.</p>	<p>Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ</p>

Образовательные технологии

При изучении дисциплины применяются следующие образовательные и интерактивные технологии:

- технология адаптивного обучения;
- технология информационно-коммуникационного обучения;
- технология проектного обучения.
- лекция-визуализация
- лекция с применением технологий проблемного обучения
- лекция-диалог
- встречи со специалистами соответствующего профиля и т.п.
- организация тематических мероприятий, экскурсий и т.п.
- решение конкретных профессиональных ситуаций

Тестовые вопросы для проведения текущего контроля по дисциплине

1. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- а) Профессиональных интересов партнеров
- б) Личностных, неделовых интересов партнеров**
- в) Деловых интересов партнеров

2. Адресат манипуляции в деловом общении – это:

- а) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие**
- б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- в) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

3. Персональная дистанция в процессе общения:

- а) Свыше 350см
- б) 50 – 120см**
- в) 120 – 350см

4. В ценностно – ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- а) Ценностные установки партнера – адресата**
- б) Духовные идеалы партнера – адресата
- в) Потребности и склонности партнера – адресата

5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) Определенного темпа речи
- б) Информационных технологий
- в) Устной речи**

6. Все люди делятся на:

- а) Сенсорики и интуиты
- б) Экстраверты и интраверты
- в) оба варианта верны**

7. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга**
- б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник

8. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- а) Тактильными образами
- б) Зрительными образами**
- в) Аудиальными образами

9. Информационно – силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- а) Когнитивно – рациональных сил адресата психологического воздействия
- б) Статусно – ресурсных сил манипулятора
- в) Личностно – психологических сил манипулятора

10. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- а) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- б) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
- в) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции

11. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- а) Убеждения
- б) Запутывания, «Ложного вовлечения», скрытого принуждения
- в) Расположения

12. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- а) Выстраивание партнером – адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
- б) Дистанцирование партнера – адресата от партнера-манипулятора
- в) оба варианта правильные

13. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- а) Информационные
- б) Риторические
- в) Альтернативные

14. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- а) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
- б) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы
- в) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов

15. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- а) Такетика
- б) Проксемика, кинесика
- в) оба варианта правильные

16. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- а) Поза, мимика
- б) Рукопожатие
- в) Покашливание

17. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- а) Соккрытие важных смысловых дискурсов информации
- б) Утаивание информации
- в) Дозирование информации

18. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- а) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

- б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- в) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долго временные цели манипулятора**

19. Мишени манипулятивного воздействия – это:

- а) Структурные уровни психики манипулятора
- б) Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие**
- в) Объекты, включенные в деловую ситуацию

20. Невербальными средствами общения являются:

- а) Рукопожатие, походка, взгляд**
- б) Телефон
- в) Электронная почта

21. Конфликт – это....

- а) борьба мнений
- б) спор, дискуссия по острой проблеме
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений**
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре

22. Обсуждение поведения человека в разгар конфликта является:

- а) необходимой мерой воздействия
- б) ошибкой**
- в) привычкой
- г) ситуативной мерой воздействия

23. Если личность заняла позицию, отличную от позиции своей группы, то возникший в результате этого конфликт является:

- а) межличностным
- б) межгрупповым
- в) внутриличностным
- г) между личностью и группой**

24. Если предмет конфликта не слишком значим для человека, шансы добиться своего невелики или «цена» победы может оказаться чрезмерной, то следует избрать стратегию:

- а) уклонения**
- б) компромисса
- в) соперничества
- г) сотрудничества

25. Если руководитель стремится завоевать командную роль относительно делового партнера, пытается провести свою позицию по спорному вопросу, несмотря на возражения его партнеров, и проявляет при этом максимум активности, то такое поведение относится к стратегии:

- а) сотрудничества
- б) компромисса
- в) ухода
- г) соперничества**

26. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется:

- а) посредник

- б) пособие
- в) подстрекатель**

27. Внутри личностный конфликт – это:

- а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач
- б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией
- в) столкновение противоположно направленных мотивов личности**
- г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности

28. Конфликтогены – это:

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту**
- б) проявления конфликта
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта

29. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его**
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними

30. Конфликт равен:

- а) конфликтная ситуация + инцидент**
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация
- в) конфликтные отношения + инцидент

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Алгоритм управления конфликтами.
2. Аргументация в процессе деловых переговоров.
3. Вербальные средства коммуникации: речь устная и письменная.
4. Деловое общение и его особенности в интернет-пространстве.
5. Дискуссии в ходе совещания.
6. Имидж выступающего. Формирование первого впечатления.
7. Какие выделяют виды межличностных конфликтов?
8. Каковы функции конфликта? В чем позитивный смысл конфликта?
9. Каковы этапы конфликтного процесса?
10. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения.
11. Коммуникативные навыки.
12. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Общение и коммуникация в теории речевой деятельности.
13. Методы и тактика ведения деловых переговоров. Современный метод ведения деловых переговоров – метод принципиальных переговоров.
14. Модели коммуникации
15. Мозговой штурм, смысл, подготовка и проведение.
16. Невербальные (в т.ч. паравербальные) средства коммуникации: кинесические, просодические и экстралингвистические, такесические, проксемические.
17. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их разрешению.
18. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Культура спора.
19. Основные понятия и сущность управления социальными конфликтами.

20. Основные типы делового общения. Особенности деловых коммуникаций исходя из типов делового общения.
21. Основные этические и психологические правила ведения деловой беседы. Технические особенности при проведении деловых бесед. Запрещённые приёмы во время деловой беседы.
22. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
23. Подведение итогов совещания. Принятие решений и контроль исполнения решений
24. Подготовка к деловым переговорам. Протокольные аспекты ведения переговоров.
25. Понятие и самопрезентации. Варианты самопрезентации.
26. Понятие коммуникации. Схема коммуникативного акта.
27. Понятие коммуникационных барьеров. Виды коммуникационных барьеров.
28. Понятие публичного выступления. Характеристика публичной речи. Требования к публичной речи. Виды публичных выступлений.
29. Понятия «деловая дискуссия», «полемика», «дебаты». Основные принципы проведения деловой дискуссии. Роль ведущего в дискуссии.
30. Правила и основные принципы этики делового общения.
31. Председательствующий и его роль. Рекомендации по повышению эффективности совещаний.
32. Презентация, ее смысл и назначение. Проведение презентаций.
33. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
34. При каких условиях вероятность конфликта повышается?
35. Проведение деловых переговоров. Основные рекомендации по ведению переговоров. Принципы проведения переговоров.
36. Проведение деловых совещаний. Правила поведения на совещании для руководителя. Правила поведения на совещании для участников.
37. Психологические приемы убеждения в споре
38. Раскройте, в чем состоит стратегия выхода из конфликтной ситуации – «доминирование»?
39. Раскройте, в чем состоит стратегия выхода из конфликтной ситуации – «уход или избегание».
40. Раскройте, в чем состоит стратегия выхода из конфликтной ситуации – приспособление.
41. Раскройте, в чем состоит стратегия выхода из конфликтной ситуации – «компромисс».
42. Раскройте, в чем состоит стратегия выхода из конфликтной ситуации – «сотрудничество».
43. Самопрезентация в публичном выступлении. Трудности самопрезентации.
44. Содержание коммуникационного процесса. Способы передачи и приёма информации.
45. Сущность деловых переговоров: понятие, цели. Подходы к деловым переговорам. Стили ведения переговоров.
46. Сущность деловых совещаний, собраний: понятие, цель, классификация, достоинства и недостатки в проведении. Отличие совещаний от собраний.
47. Технологии переговорного процесса.
48. Технологии управления конфликтами.
49. Технология публичного выступления.
50. Технология телефонных бесед. Телефонный этикет.
51. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.
52. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
53. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов
54. Факторы, определяющие стратегию выхода.
55. Что не рекомендуют делать в конфликтной ситуации?
56. Что такое «конфликтогены»? Правила бесконфликтного взаимодействия.
57. Что такое «межличностный конфликт»?
58. Что такое острота конфликта? Укажите факторы ее определяющие. Как можно снизить остроту конфликта?
59. Этапы деловой дискуссии. Типы и разновидности вопросов дискуссии.
60. Этапы и стадии публичного выступления.

Практические задания

Задача 1. Аргументация в споре.

Прочитайте и выберите одну из тем для спора, полемики.

1. Сленг и ненормативная лексика.
2. Шопинг: развлечение или болезнь?
3. Уроки религии в школе: за и против.
4. Должна ли реклама быть честной?

Вопросы:

1. *Продумайте аргументацию по выбранной теме.*
2. *Действительно ли имеется тема для спора?*
3. *Продумайте контраргументы.*

Задача 2. Дискуссия

Составьте короткие убеждающие выступления, используя парадокс: Из двух ссорящихся всегда виноват тот, кто умнее (В.Гете) Начните выступление с парадокса, приведите пример из жизни и сделайте вывод - подтвердите или опровергните данный парадокс.

Вопрос:

1. *Какие аргументы для подтверждения или опровержения парадокса вы приводили?*
2. *Как вы считаете эти аргументы корректны или нет?*
3. *Если вы подтвердили парадокс – подберите аргументы для опровержения, если опровергли – подтвердите его.*

Задача 3. Публичное выступление

Отрывок из речи Стива Джобса: «Иногда жизнь бьёт вас по башке кирпичом. Не теряйте веры. Я убеждён, что единственной вещью, которая помогла мне продолжать дело, было то, что я любил его. Вам надо найти то, что вы любите. И это так же верно для работы, как и для отношений. Ваша работа заполнит большую часть жизни и единственный способ быть полностью довольным – делать то, что, по-вашему, является великим делом. И единственный способ делать великие дела – любить то, что вы делаете. Если вы ещё не нашли своего дела, ищите. Не останавливайтесь. Как это бывает со всеми сердечными делами, вы узнаете, когда найдёте. И, как любые хорошие отношения, они становятся лучше и лучше с годами. Поэтому ищите, пока не найдёте. Не останавливайтесь». «Ваше время ограничено, поэтому не тратьте его на жизнь чьей-то чужой жизнью. Не попадайте в ловушку догмы, которая говорит жить мыслями других людей. Не позволяйте шуму чужих мнений перебить ваш внутренний голос. И самое главное: имейте храбрость следовать своему сердцу и интуиции. Они каким-то образом уже знают то, кем вы хотите стать на самом деле. Всё остальное вторично». «Оставайтесь голодными. Оставайтесь безрассудными».

Вопросы:

1. *Прочитайте и проанализируйте отрывок с точки зрения содержания. Обратите внимание на: структуру, логику, заключение.*
2. *Какие чувства хотел вызвать оратор у аудитории? Удалось ли ему на ваш взгляд это?*
3. *Если есть возможность – посмотрите это выступление и проанализируйте выступление с точки зрения действия: речь, жесты, поза, взгляд оратора.*
4. *Какую роль в восприятии выступления играет имидж оратора в данном случае? Пофантазируйте как бы эта речь звучала от другого выступающего?*

Задача 4. Публичное выступление

... Сегодня молодежь проводит все больше времени за компьютером и телевизором, не задумываясь о собственном здоровье. Тем временем пассивный образ жизни приводит к неприятным, а иногда и страшным проблемам со здоровьем. Занятия спортом укрепляют здоровье и иммунитет, моделируют фигуру, повышают самооценку, влияют на улучшение концентрации, позитивно влияют на настроение и приносят еще много другой пользы для организма...

Вопросы:

- 1. Придумайте эффектное начало речи и окончание*
- 2. С какими эмоциями вы бы его произнесли?*
- 3. Что можно изменить, добавить или убрать в тексте, чтобы он стал более убедительным?*

Задача 5. Самопрезентация

Подготовьте резюме от имени любого сказочного персонажа (Шрек, Чебурашка, Мальвина, Рапунцель и т.п.). Придумайте должность, на которую претендует соискатель, опишите его плюсы и выигрышные стороны. Почему именно он\она должны занять эту позицию в компании.

Вопросы:

- 1. Оцените успешность этого резюме.*
- 2. Легко ли было писать плюсы?*
- 3. Какие бы вы задали вопросы автору такого резюме на месте руководителя компании?*
- 4. Взяли бы вы на работу такого соискателя?*

Задача 6. Конфликт

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопросы:

- 1. В чем причина конфликта?*
- 2. Определите конфликтную ситуацию*
- 3. Предложите пути решения.*

Задача 7. Конфликт и переговоры

Беседа начальника и подчиненного о сделанной работе. Начальник (Н) считает, что сделано плохо, подчиненный (П) не согласен.

Н (в ответ на притязания П): Я думаю, что это сделано отвратительно.

П: Я думаю, что справился вполне хорошо, не хуже Иванова.

Н: Нет, здесь ошибки и неточности.

П: Но зато оформлено хорошо, не то что у Иванова, а вы его отметили на совещании.

Н: Так у него все по смыслу и по сути понятно.

П: А вы спросите, и я объясню, где надо.

Н: Так что ж сразу нормально не сделали?

Вопросы:

- 1. Как вы можете охарактеризовать этот диалог с точки зрения переговоров?*
- 2. Продумайте выходы из возможного конфликта.*
- 3. Измените диалог так, чтобы избежать конфликтного финала.*

Задача 8. Переговоры

Сегодня у вас очень важная незапланированная встреча в соседнем городе. Автобус уходит через 5 минут. Вы подходите к кассе, чтобы успеть купить билет. Одновременно с вами к кассе подходит ваш оппонент с аналогичным намерением. Ваша задача – убедить этого человека, что билет нужен именно вам.

Вопросы:

- 1. Какие приемы убеждения вы использовали?*
- 2. Считаете ли вы себя эффективным переговорщиком? Почему?*
- 3. Какие еще способы убеждения собеседника вам известны?*

4. Почему переговоры проваливаются?

Задания для самостоятельной работы

Темы рефератов (докладов, презентаций)

1. Взаимодействие и взаимосвязь людей. Теория ролей.
2. Виды деловых коммуникаций с примерами из собственной практики.
3. Групповая динамика и конфликтное взаимодействие.
4. Деловые коммуникации и каково их значение в профессиональной деятельности
5. Модели поведения в конфликте и способы урегулирования межличностных конфликтов.
6. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов.
7. Назовите и охарактеризуйте основные элементы коммуникативного процесса.
8. Определите сущность и виды влияния на личность в процессе коммуникации.
9. Последствия и функции внутригруппового конфликта.
10. Применение методов психологии в диагностике.
11. Проблема соотношения понятий коммуникация и общение.
12. Раскройте роль обратной связи в осуществлении коммуникации, назовите критерии эффективной обратной связи.
13. Ситуационный метод исследования конфликтов.
14. Социометрия как диагностика конфликтного взаимодействия.
15. Сравните такие методы воздействия как убеждение и внушение. Какой метод наиболее предпочтителен в сфере делового общения?
16. Структура убеждающего воздействия. Какие требования предъявляются к убеждению?
17. Структурная типология межличностного восприятия: межличностная перцепция, идентификация, эмпатия.
18. Субкультура группы: групповые нормы, ценности и стереотипы поведения.
19. Тестовые методики в определении конфликтности личности.
20. Характеристики эффективного внушения.
21. Этапы анализа конфликта.

Критерии оценивания заданий

5 «отлично» - глубоко и прочно усвоен весь программный материал; последовательно и точно построена речь; отсутствуют затруднения с ответами на дополнительные или уточняющие вопросы;

4 «хорошо» - усвоен весь программный материал; в речи имеются незначительные неточности; правильно применены теоретические знания; на большинство дополнительных или уточняющих вопросов дан ответ;

3 «удовлетворительно» - усвоена основная часть программного материала; речь не содержит «деталей»; недостаточно-правильные формулировки; на большинство дополнительных или уточняющих вопросов испытываются затруднения в ответе;

1 «неудовлетворительно» - не усвоена значительная часть программного материала; ответ содержит существенные ошибки.

5. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае обучения в колледже лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются особенности психофизического развития, индивидуальные возможности и состояние здоровья таких обучающихся.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий). На аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и (или) тифло сурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению университетом обеспечивается выпуск и использование на учебных занятиях альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы) а также обеспечивает обучающихся надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата материально-технические условия университета обеспечивают возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, а также пребывания в них (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов; наличие специальных кресел и других приспособлений).

На аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации лицам с ограниченными возможностями здоровья, имеющим нарушения опорно-двигательного аппарата могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).