

# Махачкала 2024

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный аграрный университет имени М.М. Джамбулатова» Аграрно-экономический техникум

**СОГЛАСОВАНО:**



Директор АЭТ

подпись

Магомедов Д.А.

**Одобрено на заседании ПЦК**

Общепрофессиональных,  
специальных дисциплин

20 «декабря» 2024 г., протокол № 4



Председатель ПЦК

(подпись)

Х.Х.Гитинов  
(инициалы, фамилия)

## **Дисциплина ОПЦ.10. Основы психологии в профессиональной деятельности**

1. КОС текущего контроля

2. КОС промежуточной аттестации

### **КОС оценки остаточных знаний по дисциплине ОПЦ.10 Основы психологии в профессиональной деятельности**

#### **Пояснительная записка.**

Цель- определения уровня знаний студентов, полученных в процессе обучения на занятиях по дисциплине **ОПЦ.10 Основы психологии в профессиональной деятельности** за учебный год.

**Форма проверки остаточных знаний выполнение практических заданий, устный опрос, выполнение тестовых работ, работа с кейсами**

Продолжительность – 15 - 60 минут

1. КОС текущего контроля **Оценочные средства для текущего контроля**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС СПО следующими умениями (У), знаниями (З), общими компетенциями (ОК), профессиональными компетенциями (ПК), практическим опытом (ПО):

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

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

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

- взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения

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 гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

Оценка текущего контроля носит комплексный характер и включает в себя результаты прохождения всех оценочных мероприятий, проходивших в течение освоения программы

дисциплины

Тест 1 (

1. К перцептивной стороне общения относятся:

- а) основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь;
- б) процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д.
- в) **восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов;**

2. Эффектом ореола называют:

- а) **тенденцию переносить благоприятное впечатление об одном качестве человека на все его другие качества;**
- б) «моделирование» образа подчиненного на основе его профессиональной принадлежности;
- в) приписывание другому человеку своих собственных качеств, чувств, мотивов.

3. Основной движущей силой развития личности по А.Маслоу являются: а)

**стремление к самоактуализации;**

- б) конфликт между «сознательным» и «бессознательным»;
- в) комплекс неполноценности;

4. Императивное общение – это:

- а) общение с сотрудниками в ходе выполнения какой-либо работы;
- б) это воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений;
- в) **это авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками;**

5. Фундаментальная ошибка атрибуции –это:

- а) **переоценка значения личностных свойств, недооценка значения ситуации;?(п отношению к оценке поведения других людей)**
- б) переоценка значения ситуации, недооценка значения личностных свойств;?(при оценке собственного поведения)
- в) приписывание окружающим своих мыслей, чувств, мотивов;

6. Что такое манипулятивная система общения?

- а) система приемов, обеспечивающих эффективное руководство;
- б) **система, обеспечивающая навязывание окружающим своей воли;**
- в) двигательные стереотипы, сопровождающие общение.

7. Оптимальной зоной для делового общения с коллегами являются: а)

персональная зона;

- б) **социальная зона;**
- в) публичная зона.

8. Для современного российского менталитета характерны:

- а) коллективизм, общинность;
- б) индивидуализм, разобщенность;
- в) смешанная стратегия «выживания группами».

9. Наиболее склонны к общению, активности люди:

- а) сангвинического темперамента;
- б) флегматического темперамента; в)  
меланхолического темперамента .

10. Какой тип слушания наиболее актуален в деловых переговорах?

- а) **рефлексивное слушание;**
- б) нерефлексивное слушание;
- в) эмпатическое слушание.

11. К коммуникативной стороне общения относятся:

- а) **свои элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь.**
- б) процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д.
- в) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов

12. Социальные стереотипы - это:

- а) феномен, мешающий эффективному общению;
- б) феномен, облегчающий межличностное восприятие;
- в) **элемент массовой психологии, имеющий как позитивные, так и негативные стороны;**

13. Основной движущей силой развития личности по А.Адлеру являются:

- а) стремление к самоактуализации;
- б) конфликт между «сознательным» и  
«бессознательным»;
- в) **комплекс неполноценности;**

14. Манипулятивное общение – это:

- а) общение с сотрудниками в ходе выполнения какой-либо работы;
- б) **это воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений;**
- в) это авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками;

15. Экстернальный тип человека – это:

- а) **приписывание человеком ответственности за происходящее с ним ситуации, окружению, обстоятельствам;**
- б) общительный, коммуникабельный тип человека;
- в) человек, который склонен приписывать ответственность за происходящее прежде всего личности, а не обстоятельствам.

16. Конформное поведение члена группы предполагает:

- а) **отказ от самостоятельных взглядов и действий, безоговорочное принятие членами группы существующих порядков;**
- б) независимость человека в суждениях, мнениях, чувствах от группового давления
- в) противопоставление себя группе.

17. Демократический тип лидерства – это:

- а) ориентация на мнение производственной группы, коллектива ;
- б) **гибкость в решении задач;**
- в) принятие единоличных решений;

19. Пассивное слушание целесообразно:

- а) в ситуациях, когда Ваш собеседник дает Вам поручение, разъясняет проблему
- б) **в ситуации, когда Вы встречаетесь впервые с большим количеством людей;**
- в) в ситуации, когда Ваш собеседник взволнован каким-либо событиями, когда его переполюют чувства

20. Что такое невербальное общение?

- а) **язык телодвижений (мимика, пантомимика);**
- б) неформальное, дружеское общение;
- в) общение по иерархической вертикали.

21. К интерактивной стороне общения относят:

- а) основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь.
- б) **процессы взаимодействия партнеров по общению – кооперацию, конкуренцию и т.д.**
- в) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов

22. Эффект «ожиданий» или эффект Пигмалиона заключается в том, что:

- а) человек получает обычно ту обратную связь, на которую рассчитывает;
- б) более красивые люди расцениваются как более приятные в целом;
- в) люди склонны делать поспешные выводы о человеке на основе его внешнего облика;

23. Основной движущей силой развития личности по А.Маслоу являются:

- а) **стремление к самоактуализации;**
- б) конфликт между «сознательным» и «бессознательным»;
- в) комплекс неполноценности;

24. Диалогическое общение:

- а) **общение, при котором другой человек рассматривается как равноправный собеседник;**
- б) общение, при котором человек рассматривает собеседника как объект воздействия; в) внутренний мысленный диалог.

25. Интернальный тип человека – это:

- а) приписывание человеком ответственности за происходящее с ним ситуации, окружению, обстоятельствам;
- б) общительный, коммуникабельный тип человека;
- в) **человек, который склонен приписывать ответственность за происходящее прежде всего личности, а не обстоятельствам.**

26. Автономное поведение члена группы:

- а) отказ от самостоятельных взглядов и действий, безоговорочное принятие членами группы существующих порядков;
- б) **независимость человека в суждениях, мнениях, чувствах от группового давления**
- г) противопоставление себя группе;

27. Либеральный (попустительский) тип лидерства – это:

- а) **ориентация на мнение производственной группы, коллектива ;**
- б) гибкость в решении задач;
- в) принятие единоличных решений;

28. Во время деловой беседы делать записи:

- а) неприлично;
- б) необходимо, так как это помогает не забыть важные детали;
- в) **не стоит, так как это может привести к пропуску важных элементов беседы;**

29. Стереотипы в общении:

- а) являются помехой и причиной плохой коммуникации;
- б) обеспечивают эффективность деловых коммуникаций;
- в) **являются необходимым элементом психологической защиты;**

30. Наиболее склонны к обостренным переживаниям, повышенной чувствительности и утомляемости люди:

- а) сангвинического темперамента; б)
- флегматического темперамента;
- в) меланхолического темперамента**

31. Наиболее важным фактором формирования социальной группы являются: а)

- сильный лидер;**
- б) совместная трудовая деятельность;
- в) символы и эмблемы, обозначающие принадлежность к определенной группе;

32. Эффект проекции – это:

- а) тенденция переносить благоприятное впечатление об одном качестве человека на все его другие качества;
- б) «моделирование» образа подчиненного на основе его профессиональной принадлежности;
- в) приписывание другому человеку своих собственных качеств, чувств, мотивов.**

35. Для современного китайского менталитета характерны:

- а) независимость, индивидуализм, стремление к личным достижениям;
- б) конфуцианство, строгое соблюдение всех ритуалов и норм;
- в) коллективизм, дух дружбы, поддержки.**

36. Конформный человек - это:

- а) необщительный, замкнутый человек;
- б) не имеющий своего мнения, несамостоятельный, приспособляющийся;**
- в) творческий человек.

38. Кто автор теории транзактного анализа? а)

- Фрейд;
- б) Юнг;
- в) Берн.**

39. Делегирование полномочий подчиненным является:

- а) необходимым и эффективным инструментом опытного руководителя;**
- б) признаком слабого и неэффективного руководителя;
- в) метод руководства, к которому руководителю стоит прибегать время от времени.

40. Социально-ролевое общение - это:

- а) исторически сложившаяся форма предсказуемого упорядоченного символического поведения;**
- б) это воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений;



в) это авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками.

42. Один из основных механизмов межличностного восприятия в общении, характеризующийся пониманием и интерпретацией другого человека путем отождествления себя с ним, трактуется как:

а) социально-психологическая рефлексия б) стереотипизация в) эмпатия

**Г) идентификация**

43. Жесты, мимика и пантомимика – это средства общения:

а) оптико-кинестетические

б) паралингвистические в)

экстралингвистические

г) пространственно-временным

45. Тенденция к сохранению однажды созданного представления о другом человеке составляет суть эффекта:

а) ореола

б) последовательности в)

инерционности

**Г) стереотипизации**

46. Другой человек рассматривается как равноправный партнер в общении, как коллега в совместном поиске знаний при стиле деятельности:

а) демократическом

б) авторитарном в)

либеральном

г) попустительском

47. Неправильное отношение в процессе общения друг к другу относится к барьерам общения:

а) физическим б) **социально-психологическим** в) неправильной установки сознания г)

организационно-психологическим

Тест 2

Коммуникативный практикум 1.

Тест оценки коммуникативных и организаторских склонностей (КОС)

Этот тест поможет вам определить уровень развития ваших коммуникативных и организаторских умений.

Коммуникативность человека проявляется в стремлении к общению, сопереживании другому человеку, интересе к людям. А организаторские склонности проявляются в

способности самостоятельно принимать решения, особенно в сложных ситуациях, инициативности в деятельности и общении, планировании деятельности.

Инструкция. Внимательно прочитайте вопросы. Если ваш ответ на вопрос положителен, то поставьте знак «+», если отрицательный — то «--».

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли вам удается склонить большинство своих друзей к принятию ими вашего решения?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненное вам кем-то из ваших друзей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем общаться с людьми?
8. Если возникли какие-то помехи в осуществлении ваших намерений, то легко ли вы отступаете от них?
9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?
10. Любите ли вы придумывать и организовывать со своими друзьями различные игры и развлечения?
11. Трудно ли вам включиться в новую для вас компанию?
12. Часто ли вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнять сегодня?
13. Легко ли вам удастся устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли вы добиваться того, чтобы ваши друзья действовали в соответствии с вашим мнением?
15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с друзьями из-за невыполнения ими своих обещаний, обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?
20. Правда ли, что вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?
21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удается закончить начатое дело?

23. Испытываете ли вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком? 24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с друзьями?
25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?
27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых людей?
28. Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли вы, что вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую для вас компанию?
30. Принимали ли вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято вашими товарищами?
33. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомую для вас компанию?
34. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих друзей?
35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным человеком, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у вас много друзей?
38. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания у своих друзей?
39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

#### Обработка результатов

Для того чтобы узнать свои коммуникативные способности, воспользуйтесь «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на вопросы № 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37 и за каждый ответ «нет» на вопросы № 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39

Примерные ситуационные задания

Тема 2.3. Производственный конфликт в коллективе **ОК 01.;ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.**

**Ситуация 1**

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, 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?

**Ситуация 2**

Ваш 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:

1. Выразите подчиненному свое несогласие с заданием вышестоящего руководителя и заставьте его выполнить неотложное задание директора.
  2. В интересах дела подключите к выполнению порученных заданий другого Вашего сотрудника.
  3. Напишите служебную записку на имя директора по поводу случившегося и попросите выпустить приказ о порядке распорядительных воздействий на предприятии.
  4. Обратитесь к вышестоящему руководителю с просьбой давать указания Вашим подчиненным только через Вас и попросите перенести срок его задания.
- Обоснуйте Ваш выбор.

**Ситуация 3**

Ваша подчиненная сотрудница - бухгалтер Раиса - постоянно игнорирует Ваши оперативные указания, нечетко выполняет порученные задания, работает ниже своих возможностей. Последнее ее упущение привело к невыполнению квартального плана подразделения. До Вашего прихода в эту организацию она претендовала на Ваше место, но не была назначена по причине конфликтности. Работой в организации она дорожит, т.к. зарплата – единственный источник ее доходов и она воспитывает дочь без мужа. Перевести в другие подразделения по специальности бухгалтер ее нельзя.

### **Контрольные вопросы и задания**

Как Вы поступите с Раисой:

1. Примените меры дисциплинарного воздействия для ее последующего увольнения.
2. В интересах дела попытаетесь вызвать сотрудницу на откровенный разговор, выяснить мотивы ее поведения и разработать условия по устранению конфликтности.
3. Напишите докладную записку на Раису о лишении квартальной премии и понижении должностного оклада.
4. Обратитесь к активу коллектива с просьбой принять меры общественного морального воздействия.  
Обоснуйте Ваш выбор.

### **Ситуация 4**

Противостояние между топ-менеджерами разного ранга – один из самых распространенных корпоративных конфликтов, который заканчивается, как правило, уходом одной из конфликтующих сторон.

Разногласия между генеральным директором «Аэрофлота» В.Окуловым и его первым заместителем по финансовой и коммерческой деятельности А. Зурабовым начались в 2002 году. Неофициально сотрудники «Аэрофлота» называли причиной конфликта различия во взглядах на развитие бизнеса: якобы Зурабов предлагал сделать компанию более прозрачной, а Окулова устраивала уже сложившаяся система работы. Вокруг каждого из них сформировался круг сторонников из числа менеджеров «Аэрофлота».

Сначала ситуация складывалась типично для конфликта «начальник подчиненный»: пользуясь своим положением, В. Окулов стал выдавливать из компании А. Зурабова и его единомышленников, отстраняя их от рычагов

управления. Например, как рассказал один из сотрудников «Аэрофлота», в конце 2002 года правом подписи финансовых документов обладали сам Окулов, его заместитель В. Антонов, А. Зурабов и заместитель по финансам и планированию Н. Кузнецов. Но с начала 2003 года право подписи осталось только у Окулова и Антонова, а Зурабову и его единомышленнику Кузнецову просто не продлили доверенность. Затем право подписи восстановили только Зурабову. А Н.

Кузнецов в марте 2003 года уволился из «Аэрофлота» и перешел в компанию «Силловые машины». Неожиданно в конфликт между Окуловым и Зурабовым вмешался главный акционер «Аэрофлота» государство, владеющее контрольным пакетом акций. До этого государство участвовало в работе компании в основном через совет директоров, так что руководство «Аэрофлота» пользовалось большой свободой действий. Но противостояние менеджеров побудило правительство усилить контроль над деятельностью крупнейшего национального авиаперевозчика.

«Как акционер государство заинтересовано, чтобы у «Аэрофлота» появилась ясная и четкая стратегия, говорит пресс-секретарь председателя правительства Т. Разбаш. А. Зурабов является профессионалом в корпоративных финансах и управлении и хорошо подходит для решения этой задачи».

Способ продвижения Зурабова был найден необычный. Сначала, в январе 2003 года, премьер-министр М. Касьянов назначил его своим советником по авиации на общественных началах. Примечательно, что ранее такой должности в правительстве не существовало. Это позволило выдвинуть А. Зурабова кандидатом в совет директоров «Аэрофлота» от государства. Членом совета он был избран на годовом собрании акционеров 26 апреля, а уже

23 мая стал его председателем. Здесь и начинается самое интересное. По уставу

«Аэрофлота», если председатель совета нигде больше не работает на постоянной основе, он становится президентом компании. В уставе эта должность так и называется:

«освобожденный председатель совета директоров президент». А его полномочия и обязанности, по словам советника президента «Аэрофлота» Л. Солодухиной, совпадают с функциями председателя совета. При этом

согласно уставу, президенту назначается оклад в размере 120% от должностного оклада генерального директора.

Официально А. Зурабов был утвержден в новой, президентской, должности в августе 2003 года.

Сложившаяся в «Аэрофлоте» ситуация совершенно нетипична для практики корпоративного управления. Можно ли такой способ разрешения конфликта между топ-менеджерами считать показательным?

Подобные рокировки непопулярны главным образом из-за того, что они задевают самолюбие другого начальника, а это почти всегда продолжение конфликта, говорит А. Давидович, гендиректор консалтингового агентства «Маркет». На мой взгляд, в чистом виде повторять решение акционеров «Аэрофлота» можно, только чтобы вынудить

генерального директора уволиться «по собственному желанию». С Давидовичем согласен генеральный директор компании «Аксима-консалт» Е. Скриптунова. Она считает, что в подобной ситуации руководители не смогут долго сосуществовать в одной компании.

Опрошенные эксперты сошлись во мнении, что цели произошедшей рокировки нужно искать скорее в сфере политики, чем менеджмента. «В «Аэрофлоте» решались задачи не управления компанией, а контроля над ее руководством, полагает гендиректор консультационной компании «ММ-класс» М. Мелия. Поэтому я думаю, что решение о назначении Зурабова было чисто политическим, и, кроме узкого круга людей, никто не знает его подоплеку».

Научный сотрудник Института психологии Российской академии наук А. Васин также считает назначение Зурабова президентом «Аэрофлота» рискованным решением. «Оставлять на своем посту генерального директора с мощными рычагами влияния, а его оппонента возвышать еще больше значит провоцировать обострение конфронтации, говорит он. Однако возможно, что принимавшим это решение людям хорошо известны внутренние мотивы Зурабова и Окулова. Тогда сферы ответственности руководителей могут быть хорошо сконфигурированы и совсем не пересекаться. Но это не столько знание принципов управления бизнесом, сколько знание конкретных людей».

Перемены в «Аэрофлоте» на первый взгляд приглушили конфликт между двумя амбициозными топ-менеджерами. По словам Л. Солодухиной,

советника А. Зурабова, президент «Аэрофлота» принципиально не занимается борьбой за власть, «потому что победителю обычно достаются обломки». В хорошо управляемой компании, говорит она, полномочия разных ветвей власти не пересекаются, и А. Зурабов сейчас занимается работой комитетов при совете директоров компании, не задевая сферу деятельности В. Окулова.

По мнению А. Васина из Института психологии, после кадровых перестановок на

«разметку углов» заново достаточно трех-четырех недель, но изменение ситуации может быть почти незаметно: просто опытные руководители, к числу которых можно отнести Зурабова и Окулова, умеют «сохранить лицо». Он предполагает, что А. Зурабов, скорее всего, получил карт-бланш на реформирование «Аэрофлота», а уже по результатам его работы акционеры будут решать, кто из двух руководителей станет управлять компанией дальше.

«Ситуация патовая, но, как и в шахматах, находиться в ней можно практически бесконечно, заявил близкий к руководству «Аэрофлота» информированный источник. В любом случае, чтобы проявились изменения в стратегии, должен пройти как минимум год». Однако другой знакомый с ситуацией эксперт считает, что Зурабов и Окулов вдвоем работать не будут и что ситуация разрешится так или иначе. Максимальный срок их совместной работы, по его мнению, не больше года. В этом свете весьма симптоматичным оказалось требование частного акционера авиакомпании Национального резервного банка о созыве внеочередного акционерного собрания. Основным вопросом изменения в составе совета директоров.

### **Контрольные вопросы и задания**

1. Назовите тип, уровень, причину и стадии развития конфликта.
2. Какие шаги были предприняты для разрешения конфликта.

### **Ситуация 5**

Людмила Власова закончила психологический факультет Московского университета, затем аспирантуру и защитила кандидатскую диссертацию на тему «Нетрадиционные методы разрешения межличностных конфликтов в трудовом коллективе».

После 10 лет работы преподавателем в одном из московских Вузов, она перешла на должность консультанта в центр психологической помощи.



В течение 3 лет Людмила занималась оказанием практической помощи детям из неблагополучных семей, разрешением конфликтов в школах и учреждениях, консультированием представителей районной администрации. Работа доставляла Людмиле большое удовлетворение, позволяла оказывать реальную помощь конкретным людям, использовать на практике теоретические знания, встречаться с интересными людьми. В то же время получаемой зарплаты едва хватало, чтобы свести концы с концами. Через месяц Генеральный директор вызвал к себе начальника отдела кадров и попросил объяснить, почему западный партнер не получил ежемесячного отчета по персоналу. Оказалось, что Людмила просто забыла о нем. Еще через неделю возникло новое недоразумение: Людмила ушла с работы раньше обычного и не оказалась на месте, чтобы ответить на срочный вопрос Генерального директора, высказавшего на следующее утро свое недовольство работой начальника отдела кадров. Неделью спустя Людмила принесла заявление об уходе.

### **Контрольные вопросы и задания**

1. Как вы оцениваете решение руководства назначить Людмилу Власову на должность начальника отдела кадров?
2. Обладала ли она необходимыми профессиональными качествами и мотивацией для работы в этой должности?

### **Ситуация 6**

«Капля камень точит» и в организациях тоже. Неудовлетворенные работники (особенно те, кто привык «делиться» своими чувствами с менеджерами) слишком часто пользуются незаслуженным вниманием.

Нередко руководители уделяют особое внимание требованиям «скандалистов» - они имеют возможность выбора рабочих заданий или получают новейшее оборудование.

Пока менеджеры принимают героические усилия, направленные на удовлетворение потребностей недовольных, большинство «нормальных» сотрудников чувствуют себя ущемленными, резонно считая, что такое «необычное» отношение к скандалистам трудно причислить к об разцам справедливости. Руководитель оказался «между двух огней».

Пытаясь уменьшить чувство неудовлетворения у «избранных», менеджер рискует вызвать на себя «огонь» широких «масс». Но если он

игнорирует проявления недовольства,

«инфекция» может превратиться в «эпидемию» и распространиться на других сотрудников.

### **Контрольные вопросы и задания**

1. Какой выход из сложившейся ситуации Вы можете предложить?

#### **Ситуация 7**

Многонациональная корпорация «Сатурн» начала свои операции в России с создания трех совместных предприятий СП «Восток», «Центр» и «Запад». На одном из первых совещаний по определению стратегии управления этими компаниями, проводимым региональным

Вице-президентом, было принято решение о необходимости обучения всех руководителей основам управления финансами. Разработка программы и организация проведения обучения была поручена региональному директору по управлению человеческими ресурсами.

После трех месяцев напряженной совместной работы финансистов из штаб-квартиры

«Сатурна» и преподавателей местной школы управления была создана пятидневная программа, раскрывающая основы, управления финансами в современной корпорации, объясняющая специфику компании, а также сравнивающая американскую систему бухгалтерского учета с отечественной. Директор по управлению человеческими ресурсами остался доволен программой и направил письмо в каждое из совместных предприятий с предложением направить по 5 руководителей на первую программу обучения.

К своему большому удивлению на следующий день он увидел ответ одного из директоров, отказывающегося направить своих сотрудников на «неизвестное ему обучение». Директор по управлению человеческими ресурсами обратился к нему с ответным письмом, потребовав выполнить решение Вице-президента, а также подробно описав стоящие перед учебной программой задачи и ее содержание. Через три дня был получен ответ, в котором директор СП сообщал, что его руководители «еще не созрели для этой программы». В результате на первой программе обучались 10, а не 15 человек, и корпорация понесла финансовые убытки.

### **Контрольные вопросы и задания**

1. В чем причины возникшего конфликта? Прокомментируйте позиции сторон.
2. Как вы оцениваете действия директора по управлению человеческими

ресурсами? Как вы оцениваете действия директора СП?

3. Как можно было бы избежать конфликт? 4. Что делать в сложившейся ситуации директору по управлению человеческими ресурсами?

### **Ситуация 8**

Руководство некоего коммерческого банка в связи с рядом объективных и необъективных причин (причем последние преобладали) решило изменить систему и форму оплаты труда работников фондового управления. Если ранее его сотрудники получали оклад в размере 35 тыс. рублей плюс 10% от суммы комиссии за проведенную сделку, то теперь оклад ликвидировался, а «сдельщина» увеличилась до 40% от комиссии за операцию. В связи с этим новшеством большинство ведущих специалистов (без которых работа фондового управления будет парализована сразу, а всего банка - со временем, так как это управление являлось ведущим в данном банке и самым рентабельным) подали заявление об уходе. Опрос, проведенный менеджером по управлению персоналом, выявил следующие причины такого поступка: неуверенность в получении справедливой оплаты при неблагоприятной ситуации на рынке, восприятие поступка руководства как незаслуженного наказания, отсутствие учета мнения самих работников. По рекомендации менеджера руководство предложило сначала провести эксперимент по внедрению новой формы оплаты на заинтересованных работниках. Однако эти меры позволили вернуть лишь часть сотрудников фондового управления: остальные предпочли уволиться. Проанализируйте представленную ситуацию и постарайтесь ответить на следующие вопросы.

### **Контрольные вопросы и задания**

1. Какие мотивационные требования нарушены?
2. Что следует предпринять, чтобы разрешить создавшийся конфликт?
3. Как можно предупредить появление подобных ситуаций в организации?

### **Ситуация 9**

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**

1. Как следует поступить руководству в сложившейся ситуации?
2. Как могут поступить рабочие в случае: а) если им выплатят зарплату; б) если им не выплатят зарплату; в) в случае повторных задержек?

### **Ситуация 10**

Усов К. работает в ООО «Три кита» с 2009 г. в должности техника-технолога холодильного оборудования. За время работы его три раза отмечали за высокое качество работы и регулярно выплачивали премии по итогам года. Однако за последний год отношения Усова К. с коллегами стали натянутыми. Он вообще никогда не был особенно разговорчивым, но сейчас потребовал от коллег держаться подальше от его рабочего места. Усов К. дал понять, что у него пропадают инструменты, и он хочет обезопасить свое рабочее место. Ухудшилось и качество его работы. Примерно год назад производимые им аппараты оценивались как полностью бездефектная продукция.

В настоящее время при выборочном контроле оказалось, что его изделия требуют переделки в трех случаях из ста. Таким образом, уровень брака в его работе вырос с нулевого до 3 %. у его коллег брак не превышает 1,5 %. Поведение Усова К. вызвало беспокойство у руководителей подразделения. Хороший работник превратился в середняка.

**Контрольные вопросы и задания** 1. Что могло стать причиной изменения поведения Усова К.?

### **Ситуация 11**

В плановом отделе государственной организации сформировался слаженный и дружный коллектив. Все пришли в отдел практически одновременно, и у всех была одинаковая зарплата. Руководитель распределял нагрузку между сотрудниками равномерно (насколько было возможно), и в коллективе по этому поводу никогда не было недовольства, все считали, что все справедливо.

Через полтора года одна сотрудница отдела изменила свое отношение к работе. При этом явных причин для этого не было. Но она стала часто брать отгулы, отказываться выполнять поручения по разным причинам. Имея ребенка, постоянно брала больничные. Когда поставили новую программу автоматизации и учета, она не очень вникала в разъяснения

специалиста о принципах работы этой системы. А затем постоянно обращалась к коллегам за помощью, чтобы совершить элементарные действия в программе. Параллельно она очень активно проводила свою политику дружбы по отношению к руководителю. То принесет угощения, то заглянет к нему поболтать на пару минут, то сделает комплимент. А недавно объявила во всеуслышание, что поступила в университет, чтобы развиваться по карьерной лестнице. На что руководитель отреагировал одобрительно. В коллективе у многих сотрудников уже было высшее образование, а некоторые имели степень магистра или кандидата наук. Два специалиста недавно получили сертификаты, окончив курсы повышения квалификации. Но у всех складывалось впечатление, что перспектива роста есть только у нее. В результате в коллективе начались волнения. Сотрудники то и дело говорили о своей коллеге и о руководителе. Многие считали, что они больше достойны получить повышение.

#### **Контрольные вопросы и задания**

Дайте оценку сложившейся ситуации. Можно ли в данном случае сказать, что будет происходить в коллективе дальше?

1. Как лучше поступить менеджеру по персоналу в данной ситуации?

#### **Ситуация 12**

На крупном текстильном заводе дела шли вполне успешно. Завод был построен в 70-е и реализовывал свою продукцию при советской власти, при перестройке и при активном развитии демократии. Но в связи с активным развитием новейших технологий конкуренты стали вытеснять с рынка эту некогда процветающую компанию. Многие заказчики и постоянные покупатели текстильной продукции ушли к другим производителям.

В результате за последние восемь месяцев количество заказов уменьшилось, и в связи с этим появились перебои с поступлением наличных денег.

Поэтому руководство решило сократить часть персонала. На совещании совета директоров было принято решение: завершить уже намеченные договорные сделки, а затем из расчета сокращения заявок от потребителей провести расчеты, что и сколько придется урезать. На основе полученных данных вычислить излишек рабочей силы и начать увольнения.

По убеждению владельцев завода, мера была временной, так как через полгода они планировали занять новую нишу на рынке сбыта, что при

хорошем развитии потребовало бы обратной работы с персоналом – набора новых сотрудников. Собственники и руководитель завода рассматривали эту меру как возможность очистить коллектив от устаревших компетенций и влить новую кровь в коллектив. Работникам решили пока ничего не сообщать. Но информация все равно просочилась, и сотрудники начали реагировать.

По неизвестным причинам эффективность работы резко сократилась: производительность труда упала, одни работники ушли на больничный, другие - не вышли без объяснения причин.

Дирекция оказалась в крайне сложном положении. Была непонятна причина, так как сотрудники ничего не знают. Руководителю отдела кадров было поручено разрешить сложившуюся ситуацию, переговорить с профсоюзом и наладить обстановку.

### **Контрольные вопросы и задания**

1. Как Вы оцениваете действия собственников и руководителей компании?
2. Как, по Вашему мнению, нужно было поступить коллективу?

### **Ситуация 13**

IT-компания «М...» получила заказ от крупного клиента. От его выполнения качественно и в срок зависела не только репутация организации, но и дальнейшее сотрудничество с клиентом. Это предвещало крупные заказы почти на целый год, а значит, компания будет обеспечена прибылью. Новый заказ поручили проектной группе, которой руководил Олег В. На общем собрании он рассказал о предстоящих задачах, важности проекта, как ждет полной отдачи от коллег и надеется, что они не подведут. Со своей стороны, он пообещал солидную премию каждому, когда заказ будет сдан.

Началась работа над проектом. Заказчик \_\_\_\_\_ оказался сложный, несколько раз менял данные проекта, долго согласовывал предложенные варианты. Так как в отделе были еще небольшие заказы от постоянных клиентов, то сотрудникам приходилось работать в авральном режиме.

Многие задерживались допоздна. Но поддерживала надежда на обещанную премию. В итоге проект был выполнен в срок и качественно. Клиент остался доволен, и компания заключила договор еще на несколько заказов.

Олег похвалил всех сотрудников, поблагодарил, что не позволили отделу упасть в грязь лицом. Но на вопрос, когда будет премия, ответил, что

многочисленные переделки проекта привели к лишним расходам и премии не будет. «Это вам будет уроком. Учитесь выполнять все с одного раза, а не представлять заказчику несколько вариантов», – сказал Олег строго.

История о невыплаченной премии быстро распространилась по всей компании. Персонал только и обсуждал, как начальник отдела непорядочно поступил с подчиненными. Разговоры дошли до директора по персоналу Виктории П.

### **Контрольные вопросы и задания**

1. Как Виктории разобраться в ситуации и восстановить справедливость?
2. Как объяснить руководителю, что он не прав и своими действиями подорвал свой авторитет?
3. Как Олег может объясниться с подчиненными и не выглядеть при этом неуверенно?
4. Как можно наладить атмосферу и укрепить авторитет руководителя отдела, и стоит ли выплатить премию?

### **Ситуация 14**

В метеорологической лаборатории работают 11 сотрудниц. Все располагаются в одной комнате. Коллектив дружный. Сотрудницы поддерживали отношения не только на работе, но и дружили семьями. Все всегда были доброжелательны друг к другу, всячески помогали, подменяли, когда кто-то не мог выйти на работу. Но со временем сотрудницы стали жаловаться, что рабочие места устроены неудобно: приходится сидеть спиной друг к другу, что создает дискомфорт. А когда нужно обсудить рабочий вопрос или просто перекинуться парой слов, сотрудницам приходится поворачиваться, но так как стулья не крутятся, делать это непросто. Прикинув, как можно переставить рабочие столы, решили, что лучше сдвинуть их к середине комнаты и поставить так, чтобы все сидели по парам напротив друг друга. Но между столами не было даже небольших перегородок, из-за чего у сотрудниц не возникало чувства личного пространства и хотя бы условного уединения. Через месяц снова проявилось недовольство.

Когда кто-то говорил по телефону, то у рядом сидящих возникало ощущение, что говорят с ними. Кому-то не нравилось, что соседка жует жвачку или пьет чай с конфетой, кто-то высказывался против резкого запаха духов. Ведь он ощущался на протяжении всего рабочего дня. Кому-то не

нравилось, что некоторые соседки перекусывают прямо на рабочем месте несколько раз в день. Раздражение нарастало и иногда выливалось в перепалку. Когда коллеги сидели спиной друг к другу, никто не обращал внимания на такие мелочи, а теперь недовольство нередко приводило к скандалам, но возвращать столы на прежние места никто не хотел, так как это тоже было неудобно.

### **Контрольные вопросы и задания**

1. Могла ли описанная в кейсе ситуация возникнуть по другим причинам, а не из-за того, что переставили столы?
2. Как нужно организовать пространство, чтобы угодить сотрудницам?

### **Ситуация 15**

Компания «Лора» является одним из крупнейших производителей бытовой техники, аккумуляторов и батареек к ней. Для изготовления изделий автономного питания используется большое количество свинца, который оказывает вредное воздействие на внутриутробное развитие плода у беременных женщин. В результате, чтобы уберечь внутриутробный плод от такого вредного воздействия производитель батареек ввел запрет на использование труда женщин в условиях, в которых они могут подвергнуться воздействию свинца. Компания приняла такое решение, чтобы соблюсти следующие нормы: право женщин выносить и родить здорового ребенка; право компании на предотвращение ущерба от предъявления судебных исков от женщин либо повзрослевших детей, которые ощутили на себе вредные последствия работы их матерей в период беременности в условиях производственного процесса с применением свинца. Компания установила правило о том, что нельзя допускать к вредному производству женщин до 50 лет, так как сочла, что для них еще может быть актуальным вопрос о рождении ребенка. Это означает, что большей части женщин придется перейти на должности с меньшим окладом. В ответ сотрудницы компании устроили саботаж, усевшись в центре производственного цеха на полу. Они обвиняли компанию в том, что та вмешивается в их личную жизнь, так как только им решать — собираются они иметь детей или нет, и если они хотят работать до рождения детей или после на производстве батареек, то это их право. Компании предстоит принять ряд решений, чтобы выйти из сложившейся ситуации, но пока нет ответа на



вопрос «Как это сделать?»).

### **Контрольные вопросы и задания**

1. Ответьте на вопросы, не вникая в юридические подробности.  
Является ли защита беременных женщин и их нерожденных детей предметом заботы лишь самой беременной женщины?
2. Может ли компания оградить себя от негативных последствий, связанных с вредным влиянием производства на здоровье сотрудниц?
3. Можно ли в данной ситуации прийти к обоюдному согласию? Предложите компании свое решение.

Коммуникативные способности — это способности личности, обеспечивающие эффективность ее общения и психологическую совместимость в совместной деятельности.

Низкие — человек малообщительный, испытывает трудности и определенные неудобства в установлении контактов с людьми.

Ниже среднего — человек не стремится к общению, чувствует себя скованно в незнакомом коллективе, круг своих знакомых ограничивает, не стремится отстаивать свое мнение и с трудом переживает обиды.

Средние — человек общительный, разговорчивый (особенно в кругу знакомых людей), круг знакомств не ограничивает.

Высокие — человек общительный, не теряется в новой обстановке, быстро находит друзей, в общении проявляет инициативу, старается расширить круг своих знакомых.

Очень высокие — человек очень общительный, испытывает потребность в общении, активно вовлекается в события, происходящие вокруг него. Вносит оживление в компании, легко заводит новые знакомства, стремясь к расширению круга своих друзей.

Для подсчета организаторских способностей воспользуйтесь следующим «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на вопросы № 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34,

38 и за каждый ответ «нет» на вопросы № 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Коэффициент организаторских способностей (К<sub>О</sub>) определяют по формуле  $K_{\text{О}} = Y / 20$ , где Y — количество ответов, совпавших с «ключом». Если К<sub>О</sub> соответствует: 0,20 — 0,55 — низкий уровень; 0,56

— 0,65 — уровень ниже среднего; 0,66 — 0,70 — средний уровень; 0,71 —

0,80 — высокий уровень; 0,81 — 1,00 — очень высокий уровень.

Однако с помощью самотестирования возможно создать ориентиры, позволяющие видеть основные черты собственного «Я».

Инструкция. Ответьте «да», если вы согласны с утверждением, или «нет», если не согласны.

1. Вы должны понимать, что ежеминутно в течение дня вас пристально оценивают те, с кем вам приходится общаться.
2. У человека должно быть достаточно развито чувство независимости, чтобы обсуждать с друзьями свое хобби, несмотря на то, что разделяют они или нет его увлечения.
3. Самое мудрое — это сохранять достоинство даже тогда, когда у вас имеется сильный соблазн поступать иначе.
4. Если человек замечает ошибки в речи других, ему следует их поправлять.
5. Когда вы встречаетесь с другими людьми, вы должны быть достаточно остроумны, общительны и привлекательны, чтобы произвести на них впечатление.
6. Когда вас представляют другому человеку, и вы не расслышали его имя, вы должны попросить его повторить?
7. Вы уверены, что вас уважают за то, что вы никогда не позволяете другим подшучивать над собой?
8. Вы должны быть всегда настороже, не то окружающие начнут подшучивать над вами и выставлять в смешном виде.
9. Если вы общаетесь с остроумным и общительным человеком, то лучше не ввязываться в соревнование, а отдать ему должное и выйти из разговора.
10. Человек всегда должен стараться, чтобы его поведение соответствовало настроению компании, в которой он находится.
11. Вы должны всегда помогать своим друзьям, потому что может прийти время, когда вам очень понадобится их помощь.
12. Не стоит оказывать слишком много услуг другим, потому что, в конце концов, очень немногие оценивают эти услуги по достоинству.
13. Лучше, если другие зависят от Вас, чем если вы зависите от них.
14. Настоящий друг старается помогать своим друзьям.
15. Человек должен выставлять напоказ свои лучшие качества, чтобы его оценили по достоинству и одобрили.
16. Если в компании рассказывают текст который вы уже слышали вы должны остановить рассказчика.
17. Если в компании рассказывают анекдот, который вы уже слышали, вы должны быть достаточно вежливы, чтобы от всего сердца посмеяться над анекдотом.

18. Если вас пригласили к другу, а Вы предпочитаете сходить в КИИ1) вы должны сказать, что у вас болит голова, или придумать какое-то другое объяснение, но не рисковать возможностью обидеть друга, сообщая ему действительную причину

Нарисуйте автопортрет. Это поможет вам лучше понять, как вы воспринимаете себя. Возьмите большой лист бумаги, набор цветных карандашей и нарисуйте себя в любой манере. Изображение может претендовать на точность или же быть символическим. Изобразить можно свое лицо или же себя в полный рост, в одежде или без нее. Дайте своему рисунку название. Теперь проанализируйте рисунок. Занимает ли ваш рисунок все пространство листа? Выполнено ли изображение резкими, отрывочными линиями? Не отсутствуют ли какие-то части тела? Какие? Может быть, какие-то замаскированы или изображены непропорционально? Одеты вы на рисунке или обнажены? Можно ли его показать другим? Какие преобладают цвета? Выражено ли какое-то чувство? Какое? Не чувствуете ли вы, что что-то скрыли? На изображении вы находитесь в покое или в действии? Получилась ли у вас одинокая фигура или же она изображена на каком-то фоне? Обсудите итоги с психологом.

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

Составляющие имиджа

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

### Самодиагностика «Мой имидж» Инструкция.

Вам предлагается ряд утверждений, на которые вы должны ответить «да» или «нет».

1. Я уверен в себе.
2. Во время разговора я смотрю собеседнику в глаза.
3. У меня есть чувство юмора.
4. Я доброжелательно отношусь к людям.
5. Я уверен в своей внешней привлекательности.
6. Во время разговора я полностью сосредоточен на собеседнике и не прерываю его.
7. Я испытываю чувство самоуважения.
8. Я всегда вежлив даже с неприятными мне людьми.
9. Я из тех людей, которые не лезут за словом в карман.
10. Я считаю, что мое физическое здоровье и развитие — в норме.
11. Я предпочитаю взаимовыгодные разрешения споров.
12. Я постоянно улыбаюсь окружающим.
13. Если я не прав, я быстро признаю свои ошибки.
14. Я умею разряжать свои отрицательные эмоции.
15. Я говорю людям комплименты.
16. Моя профессиональная компетентность не вызывает сомнения.
17. Мой гардероб тщательно подобран.
18. Я знаком с методами самоуспокоения и релаксации.
19. Мои волосы всегда чисты и аккуратно уложены.
20. Я владею тактикой действий в конфликтных ситуациях.
21. Я продолжаю повышать свой профессионализм.
22. Я питаюсь правильно и избавлен от «плохих» привычек.
23. Я владею приемами красноречия. Обработка результатов

Если на все вопросы вы ответили «да», то проблемы создания имиджа для вас не существует. Если присутствуют ответы «нет», то это сигнал к соответствующим действиям. 2. Составьте сводную таблицу своих положительных и негативных характеристик.

### Промежуточная аттестация

#### Вопросы итоговой аттестации (зачет с оценкой)

#### 1. Понятие делового общения. Коммуникация

- 2 Виды делового общения: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры. Формы делового общения: споры, дискуссии, полемика
- 3 Слушание в межличностном общении. Обратная связь
- 4 Определение видов слушания: направленное, критическое слушание; эмпатическое слушание; нереплексивное слушание; активное рефлексивное слушание.
- 5 Невербальные средства взаимодействия
- 6 Формы и виды устных коммуникаций
- 7 Письменная коммуникация: свойства и функции
8. Понятие профессиональной этики
- 9 Функции и элементы профессиональной этики, и основные типы этикета.
  - 10 Принцип научной правдивости этики. Принцип нравственной ответственности. Принцип гуманизма, оптимизма.
- 11 Понятия «профессиональный долг», «профессиональная совесть»,
- 12 Этика в практике профессионального общения
  - 13 Деловой этикет Содержание учебного материала: Деловой этикет – его составляющие, особенности Понятие dress-code как составляющее делового этикета Особенности речевого этикета.
- 14 Общие положения о психических явлениях и психических свойствах.
  - 15 Свойства личности. Понятия и виды психических свойств: темперамент, направленность активности, способности, характер.
- 16 Психология трудового коллектива
- 17 Коллектив как вид социальной организации. Группа и её организационная структура.
18. Руководство и лидерство. Стили управления. Функции коллектива. Социально психологические аспекты формирования коллектива
19. Понятие психологического климата коллектива.
20. Понятие социальной адаптации в коллективе
21. Понятие конфликта, конфликтного общения
22. Виды и типы конфликтов. Источник, причины конфликтов и стадии их протекания 23. Структурные элементы конфликта. Типы социальных конфликтов: внутриличностный межличностный, между личностью и группой, межгрупповой.
24. Конфликт как отсутствие согласия между двумя и более сторонами (отдельными людьми или группой людей). Невозможность удовлетворения требований сторон при отсутствии согласия между

ними.

25. Составляющие конфликта: конфликтная ситуация, инцидент. Этапы протекания конфликта. Алгоритм анализа конфликтной ситуации.

Эмоциональное реагирование в конфликтах

26. Производственный конфликт в коллективе.

27. Человек как субъект труда

28. Психология трудовой мотивации личности

29. Трудовая мотивация. Пирамида Маслоу

30. Кризисы профессионального становления

31. Стрессы в профессиональной

деятельности Система

оценивания

«Отлично»	-----	Курсант свободно справляется с заданием, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал не допуская ошибок.
«Хорошо»	-----	Курсант не допускает существенных не точностей в ответе на вопрос, владеет необходимыми знаниями.
«Удовлетворительно»	----	Курсант слабо освоил основной материал, допускает не точности при ответах.
«Неудовлетворительно»	----	Не знает значительная часть программного материала, нужна дополнительная подготовка по данной дисциплине.