

Министерство образования и науки Алтайского края
КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства»

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

(повышение квалификации)

«Психология успешных коммуникаций: Психология взаимоотношений»

Барнаул 2021

Согласовано

Зам.директора по ДО

И.В. Л.В. Иванютина

«18» марта 2021г.

Утверждаю

Директор КГБПОУ «ААГ»

В.Ф. В.Ф. Косинова

«18» марта 2021г.



Рассмотрена на заседании

ПЦК (кафедра) психологии

Е.В. Е. В. Цейзер

«18» марта 2021г.

Руководитель программы: Цейзер Евгения Владимировна, преподаватель высшей категории

Составители программы: Цейзер Евгения Владимировна, преподаватель высшей категории

Рубаненко Наталья Николаевна, педагог-психолог высшей квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

1 Общая характеристика программы.....	4
2 Содержание программы.....	6
3 Оценка освоения результатов программы	21
4 Организационно-педагогические условия реализации программы...	25
5 Оценочные материалы.....	27

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Пояснительная записка

Настоящая программа представляет собой совокупность требований, обязательных при реализации программы дополнительного профессионального образования «Психология успешных коммуникаций: Психология взаимоотношений».

Программа разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.13 Технология парикмахерского искусства, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1558.

Программа включает пояснительную записку, основные требования к результатам освоения содержания программы, учебный план, учебно-тематический план, календарный учебный график, содержание разделов программ с кратким описанием тематики, оценку результатов освоения программы, условия реализации программы, формы аттестации и оценочные материалы для обучающихся.

1.2. Цель реализации программы

Совершенствование и получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности парикмахера-модельера.

1.3. Планируемые результаты обучения

Характеристика профессиональной деятельности обучающихся

Уровень квалификации – парикмахер-модельер.

Парикмахер-модельер готовится к следующим видам деятельности:

- предоставление современных парикмахерских услуг;

- создание имиджа, разработка и выполнение художественного образа на основании заказа.

Область профессиональной деятельности обучающихся:

- организация деятельности по предоставлению современных парикмахерских услуг.

Требования к результатам освоения дополнительной профессиональной программы:

Парикмахер-модельер должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Парикмахер-модельер должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

ПК 1.4. Проводить консультации по подбору профессиональных средств для домашнего использования.

ПК 3.4 Разрабатывать предложения по повышению качества обслуживания клиентов.

1.4 Категория обучающихся и требования к уровню подготовки поступающего на обучение

К освоению программы допускаются лица, получающие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование, лица, имеющие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование.

1.5 Форма обучения

Очная форма обучения с частичным применением дистанционных образовательных технологий.

1.6 Трудоемкость программы

Максимальная учебная нагрузка обучающихся – 52 часа.

Внеаудиторная самостоятельная работа – 12 часов.

Практическая работа – 18 часов.

1.7 Выдаваемый документ

Лица, освоившие образовательную программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают удостоверение о повышении квалификации.

2 СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 Учебный план

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная*	из них			
Лекции	Лабораторные работы			Практические занятия	семинары		
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1. Психология взаимоотношений	26	6	20	10		10	
Промежуточная аттестация	1		1			1	ДЗ¹
Раздел 2. Конфликтология	26	6	20	14	-	6	
Итоговая аттестация:	1		1			1	ДЗ¹
Всего	52	12	40	24		16	

*) Возможность проведения аудиторных занятий с частичным применением дистанционных образовательных технологий.

¹ Дифференцированный зачет.

2.2 Учебно-тематический план

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная*	из них			
Лекции	Лабораторные работы			Практические занятия	семинары		
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1. Психология взаимоотношений	26	6	20	10		10	
Тема 1 Психология деловых отношений	5	1	4	2	-	2	
Тема 1.1. Перцептивная сторона общения	3	1	2	2	-	-	опрос
Тема 1.2 Механизмы межличностного восприятия	2		2	-	-	2	ПЗ²

Тема 2 Невербальные комму- никации	8	2	6	4		2	
Тема 2.1. Роль невербальных средств в передаче информации	3	1	2	2	-	-	тест
Тема 2.2 Барьеры в общении.	3	1	2	-		2	ПЗ²
Тема 2.3 Активное и пассивное слушание	2		2	2		-	опрос
Тема 3 Психологические за- щитные механизмы	5	1	4	2		2	
Тема 3.1 Влияние психологиче-ских защитных механизмов на поведение человека, эффектив-ность общения.	3	1	2	2	-	-	тест
Тема 3.2 Психологические защи-ты и барьеры в общении	2	-	2	-	-	2	ПЗ²
Тема 4 Личность как субъект деловых отношений	8	2	6	2		4	
Тема 4.1 Индивидуально-типологические особенности лич-ности.	6	2	4	2	-	2	ПЗ²
Тема 4.2 Контроль эмоций.	1		1			1	ПЗ²
Промежуточная аттестация	1		1			1	ДЗ¹
Раздел 2. Конфликтология	26	6	20	14	-	6	
Тема 1 Принципы бескон- фликтного поведения	8	2	6	6			
Тема 1.1 Цели, задачи предмета. Постулаты конфликтологии.	2		2	2			Опрос
Тема 1.2 Классификация кон-фликтов	4	2	2	2			Тест
Тема 2 Основы конфликтоло- гии	10	2	8	6		2	
Тема 2.1 Динамика развития конфликта. Динамика изменения эмоционального напряжения	2		2	2			Опрос
Тема 2.2 Анализ конфликтной си-туации. Стили поведения в кон-фликте	2		2	2			Тест

Тема 2.3 Выявление собственного доминирующего стиля поведения в конфликте	2		2			2	ПЗ ²
Тема 2.4 Внутриличностный конфликт как причина повышения конфликтности личности	4	2	2	2			Опрос
Тема 2.5 Разрешение собственных внутриличностных конфликтов							Тест
Тема 3 Управление конфликтами	8	2	6	2		4	
Тема 3.1 Управление эмоциями в конфликте	2		2	2			Опрос
Тема 3.2 Модели и способы разрешения конфликтов. Анализ конфликтов, характерных для вашей профессиональной деятельности. Способы предотвращения конфликтов	4	2	2			2	ПЗ ²
Тема 3.3 Подбор оптимальной модели разрешения конфликта. Анализ ситуаций.	1		1			1	ПЗ ²
Итоговая аттестация:	1		1			1	ДЗ ¹
Всего	52	12	40	24		16	

*) Возможность проведения аудиторных занятий с частичным применением дистанционных образовательных технологий.

¹ Дифференцированный зачет.

² Практическое занятие.

2.3 Календарный учебный график

Период обучения ¹	Наименование раздела, темы
Первый день	Раздел 1 Психология взаимоотношений
	Тема 1.1 Перцептивная сторона общения
Второй день	Раздел 1 Психология взаимоотношений
	Практическое занятие № 1. Механизмы межличностного восприятия
Третий день	Раздел 1 Психология взаимоотношений
	Тема 2.1 Роль невербальных средств в передаче информации
Четвертый день	Раздел 1 Психология взаимоотношений
	Тема 2.2 Практическое занятие № 2. Барьеры в общении.
Пятый день	Раздел 1 Психология взаимоотношений
	Тема 2.3 Активное и пассивное слушание
Шестой день	Раздел 1 Психология взаимоотношений
	Тема 3.1 Влияние психологических защитных механизмов на поведение человека, эффективность общения.
Седьмой день	Раздел 1 Психология взаимоотношений Тема 3.2
	Практическое занятие № 3. Психологические защиты и барьеры в общении
Восьмой день	Раздел 1 Психология взаимоотношений
	Тема 4.1 Индивидуально-типологические особенности личности
Девятый день	Раздел 1 Психология взаимоотношений
	Тема 4.1 Практическое занятие № 4. Индивидуально-типологические особенности личности
Десятый день	Раздел 1 Психология взаимоотношений
	Тема 4.2. Практическое занятие № 5. Контроль эмоций. Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет.
Одинадцатый день	Раздел 2 Конфликтология

	Тема 1.1 Цели, задачи предмета. Постулаты конфликтологии.
двенадцатый день	Раздел 2 Конфликтология
	Тема 1.2 Классификация конфликтов
Тринадцатый день	Раздел 2 Конфликтология
	Тема 2.1 Динамика развития конфликта. Динамика изменения эмоционального напряжения
Четырнадцатый день	Раздел 2 Конфликтология
	Тема 2.2 Анализ конфликтной ситуации. Стили поведения в конфликте
Пятнадцатый день	Раздел 2 Конфликтология
	Тема 2.3 Выявление собственного доминирующего стиля поведения в конфликте
Шестнадцатый день	Тема 2.4 Внутриличностный конфликт как причина повышения конфликтности личности
Семнадцатый день	Раздел 2 Конфликтология
	Тема 2.5 Разрешение собственных внутриличностных конфликтов
Восемнадцатый день	Раздел 2 Конфликтология
	Тема 3.1 Управление эмоциями в конфликте
Девятнадцатый день	Раздел 2 Конфликтология
	Тема 3.2 Модели и способы разрешения конфликтов. Анализ конфликтов, характерных для вашей профессиональной деятельности. Способы предотвращения конфликтов
Двадцатый день	Раздел 2 Конфликтология
	Тема 3.3 Подбор оптимальной модели разрешения конфликта. Анализ ситуаций. Контрольное тестирование Итоговая аттестация: дифференцированный зачет.

¹Даты обучения будут определены при наборе группы на обучение.

¹ Дифференцированный зачет.

² Практическое занятие.

2.4 Рабочая программа

2.4.1 Рабочая программа раздела Психология взаимоотношений

Цель :

-знакомство с приемами общения, расширение представлений о способах самоанализа и самокоррекции в сфере общения, развитие базовых коммуникативных умений.

Задачи:

1. Овладеть техниками общения.
2. Отработать навыки освобождения от негативных установок, вредных привычек, неконструктивных стереотипов поведения и улучшение взаимоотношений с окружающими.
3. Освоить приемы аутогенной тренировки (средства самопомощи).
4. Тренировка навыков вербальных и невербальных средств коммуникации.
5. Сформировать положительное отношение к самому себе, осознание своей индивидуальности, уверенность в своих силах.

Планируемые результаты обучения:

Обучающийся должен *знать*:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приёмы общения, правила слушания, ведения переговоров, убеждения;
- этические принципы общения.

Обучающийся должен *уметь*:

- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Структура и содержание рабочей программы

Общая трудоемкость программы составляет 26 часов, из них внеаудиторная самостоятельная работа - 6 часов, практические занятия – 10 часов.

	Учебная нагрузка, час.	
--	------------------------	--

Наименование раздела, темы	Максимальная	В том числе					Формы контроля
		Самостоятельная работа	Аудиторная*	из них			
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия семинары	
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1. Психология взаимоотношений	26	6	20	10		10	
Тема 1 Психология деловых отношений	5	1	4	2	-	2	
Тема 1.1. Перцептивная сторона общения	3	1	2	2	-	-	опрос
Тема 1.2 Механизмы межличностного восприятия	2		2	-	-	2	ПЗ²
Тема 2 Невербальные коммуникации	8	2	6	4		2	
Тема 2.1. Роль невербальных средств в передаче информации	3	1	2	2	-	-	тест
Тема 2.2 Барьеры в общении.	3	1	2	-		2	ПЗ²
Тема 2.3 Активное и пассивное слушание	2		2	2		-	опрос
Тема 3 Психологические защитные механизмы	5	1	4	2		2	
Тема 3.1 Влияние психологических защитных механизмов на поведение человека, эффективность общения.	3	1	2	2	-	-	тест
Тема 3.2 Психологические защиты и барьеры в общении	2	-	2	-	-	2	ПЗ²
Тема 4 Личность как субъект деловых отношений	8	2	6	2		4	
Тема 4.1 Индивидуально-типологические особенности личности.	6	2	4	2	-	2	ПЗ²
Тема 4.2 Контроль эмоций.	1		1			1	ПЗ²
Промежуточная аттестация	1		1			1	ДЗ¹
Всего	52	12	40	24		16	

*) Возможность проведения аудиторных занятий с частичным применением дистанционных образовательных технологий.

¹ Дифференцированный зачет.

² Практическое занятие.

Тема 1. Психология деловых отношений

Перцептивная сторона общения. Эффективность коммуникаций. Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия. Коммуникативная компетентность. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения. Коммуникативная культура в деловом общении. Влияние механизмов межличностного восприятия на эффективность общения.

Практическое занятие №1.

Механизмы межличностного восприятия.

Самостоятельная работа обучающихся

Приемы расположения к себе. Самопрезентация.

Тема 2. Невербальные коммуникации

Основные каналы передачи информации. Невербальное общение. Способы передачи и приема информации. Содержание коммуникационного процесса. Элементы и этапы коммуникационного процесса. Условия эффективного речевого воздействия. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения. Вербальные средства делового общения. Деловое общение как обмен информацией. Психотехника речи. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное). Приемы активного слушания. Функции невербальных средств общения: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация.

Практическое занятие №2.

Препятствия, мешающие нормальным взаимоотношениям.

Самостоятельная работа обучающихся

Особенности телефонного разговора. Составить диалог делового телефонного разговора (по выбранной специальности).

Отметить все структурные элементы.

Подготовить презентации по теме «Особенности невербального общения». «Особенности невербального общения в разных странах».

Тема 3. Психологические защитные механизмы

Система защитных механизмов личности.

Практическое занятие №3.

Психологические защиты и барьеры в общении

Самостоятельная работа обучающихся

Приведите примеры проявления психологических защит.

Тема 4. Личность как субъект деловых отношений

Индивидуально-типологические особенности личности. Проявление типов темперамента в общении. Виды деловых коммуникаций. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения. Особенности ведения деловой дискуссии. Деловая беседа по телефону: базовые правила телефонного общения. Подготовка, организация и проведение совещаний. Способы нейтрализации «блокирующих» ситуаций в ходе совещания. Публичное выступление: психологическая основа и языковые средства. Методика и техника организации публичного выступления. Проведение презентации. Искусство ведения деловых переговоров. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером (в том числе, в неблагоприятных ситуациях). Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Презентация: цели и виды. Факторы, влияющие на формирование характера.

Контроль эмоций. Конструктивное выражение негативных чувств

Практическое занятие №4.

Индивидуально-типологические особенности личности.

Практическое занятие №5.

Контроль эмоций.

Самостоятельная работа обучающихся

Особенности поведения людей в зависимости от характера самооценки.

Подобрать материал о наличии взаимосвязи качеств личности с выбранной специальностью.

Способы снижения эмоциональной напряженности.

Подготовить упражнения направленные на сплочение группы.

Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет.

2.4.1 Рабочая программа раздела Конфликтология

Цель:

- формирование конфликтологической компетентности будущего специалиста как составляющей общей профессиональной компетентности на основе освоения теоретических основ конфликтологии, формирование представлений о методах предупреждения и разрешения конфликтов в работе с клиентами и коллегами.

Задачи:

- Сформировать представление о конфликте как форме социального взаимодействия, преодолеть негативное отношение к конфликту.
- Овладеть понятийным аппаратом конфликтологии.
- Сформировать представление о специфике социальных конфликтов, их причинах, их возможностях управления конфликтным взаимодействием.
- Освоить диагностические умения для определения уровней конфликтности, стрессовости, стратегии поведения в конфликте.
- Сформировать навыки эффективного взаимодействия, конструктивного разрешения конфликтов.

Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- грамотно применять полученные знания в профессиональной деятельности;
 - давать оценку конфликтным ситуациям и владеть приёмами решения ситуационных задач;
 - выявлять причины и типы конфликтных ситуаций в конкретной обстановке;
- выбирать целесообразные методы и средства предупреждения и разрешения конфликтов на практике;
- применять приемы управления внутриличностными конфликтами;
- подбирать и применять оптимальные модели предотвращения и разрешения конфликтов.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основные понятия конфликтологии;
 - методы исследования конфликтов и управления ими;
 - классификацию, структуру, динамику и причины возникновения конфликтов;
 - характеристику конфликтов в различных сферах человеческого взаимодействия;
 - пути и способы предупреждения и разрешения конфликтов.
- причины, классификации, модели и способы разрешения конфликтов;
- причины возникновения, классификацию, закономерности развития, модели и способы предотвращения и разрешения конфликтов;
- техники и приёмы конструктивного поведения в конфликтах;
- способы управления конфликтами;

- о влиянии этики на эффективность общения в конфликте.

Структура и содержание рабочей программы

Общая трудоемкость программы составляет 26 часов, из них внеаудиторная самостоятельная работа - 6 часов, практические занятия – 6 часов.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная*	из них			
1	2	3	4	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	7
Раздел 2. Конфликтология	26	6	20	14	-	6	
Тема 1 Принципы бесконфликтного поведения	8	2	6	6			
Тема 1.1 Цели, задачи предмета. Постулаты конфликтологии.	2		2	2			Опрос
Тема 1.2 Классификация конфликтов	4	2	2	2			Тест
Тема 2 Основы конфликтологии	10	2	8	6		2	
Тема 2.1 Динамика развития конфликта. Динамика изменения эмоционального напряжения	2		2	2			Опрос
Тема 2.2 Анализ конфликтной ситуации. Стили поведения в конфликте	2		2	2			Тест
Тема 2.3 Выявление собственного доминирующего стиля поведения в конфликте	2		2			2	ПЗ ²
Тема 2.4 Внутриличностный конфликт как причина повышения конфликтности личности	4	2	2	2			Опрос
Тема 2.5 Разрешение собственных внутриличностных конфликтов							Тест
Тема 3 Управление конфликтами	8	2	6	2		4	
Тема 3.1 Управление эмоциями в конфликте	2		2	2			Опрос

Тема 3.2 Модели и способы разрешения конфликтов. Анализ конфликтов, характерных для вашей профессиональной деятельности. Способы предотвращения конфликтов	4	2	2			2	ПЗ ²
Тема 3.3 Подбор оптимальной модели разрешения конфликта. Анализ ситуаций.	1		1			1	ПЗ ²
Итоговая аттестация:	1		1			1	ДЗ ¹
Всего	52	12	40	24		16	

*) Возможность проведения аудиторных занятий с частичным применением дистанционных образовательных технологий.

¹ Дифференцированный зачет.

² Практическое занятие.

Тема 1 Принципы бесконфликтного поведения

Понятие конфликтологии. Понятийный аппарат конфликтологии: структура конфликта, динамика конфликта, разрешение конфликта (управление конфликтом), типология конфликтов. Понятие, цель, задачи, объект и предмет конфликтологии. Определение понятия «конфликт». Необходимые условия возникновения конфликта. Конфликтная ситуация как основа конфликта. Компоненты социального конфликта: объективные и личностные. Объект конфликта – противоречивые интересы. Характеристика участников конфликта.

Предмет, цели, задачи курса. Конфликт – это хорошо или плохо? Влияние конфликтов на психологический климат в коллективе и качество труда. Связь между эффективными коммуникациями, соблюдением этики и бесконфликтным поведением. Факторы, снижающие конфликтность личности.

Три основных принципа жизнедеятельности человека: обеспечение безопасности; карта реальности человека; энергоинформационный обмен. Использование принципов жизнедеятельности человека в общении – залог успеха.

Самостоятельная работа обучающихся

Подготовить сообщения на тему: «Описание собственного конфликта».

Выявить пользу и вред полученных от данного конфликта.

Поиск информации в Интернете и подготовка презентации по теме: «Эффективные приемы коммуникаций».

Выявить свои поведенческие ошибки и сформулировать рекомендации, повышающие успешность общения.

Тема 2 Основы конфликтологии

Семь постулатов конфликтологии. Причина возникновения конфликта. Отличие причины возникновения конфликта от его повода. Группы факторов обуславливающих возникновение и развитие конфликтов. Понятие функции конфликта. Основные функции конфликта: объединяющая (интегрирующая), активизации социальных связей, сигнальная, инновационная, преобразования межличностных и межгрупповых отношений, информационная, профилактическая. Динамика конфликта как процесс изменений. Основные этапы развития конфликта.

Классификация конфликтов: конструктивные и деструктивные; долговременные и скоротечные; объективные и субъективные; горизонтальные, вертикальные и смешанные; ресурсные, ценностные и внутрипричинные; межличностные, межгрупповые, личностно-групповые и социальные; бытовые, деловые и профессиональные, и другие.

Этапы развития конфликта, их признаки. Условия разрешения конфликта на каждом этапе. Схема динамики конфликта. График изменения эмоционального напряжения на каждом этапе конфликта.

Выявление собственного доминирующего стиля поведения в конфликте. Внутриличностный конфликт как причина повышения конфликтности личности.

Стили поведения в конфликте: вызывающий, сотрудничество, компромисс, уступка, избегание. Определение своего доминирующего стиля поведения в конфликту посредством теста Томаса.

Самостоятельная работа обучающихся

Анализ и сравнение своего доминирующего стиля поведения в конфликте (по результатам теста Томаса) с поведением в реальной жизни. Подготовить сообщение.

Тема 3. Управление конфликтами

Формы завершения конфликта: разрешение, урегулирование, устранение, перерастание в другой конфликт. Разрешение конфликта как многоступенчатый процесс. Стратегии выхода из конфликта: соперничество, компромисс, сотрудничество, избегание, приспособление.

Разрешение конфликтов без посредника. Участие третьей стороны в разрешении конфликтов.

Понятие модели и способа разрешения конфликтов. Модели разрешения конфликтов: силовая, компромисс, интегральная. Выбор оптимальной модели разрешения конфликта. Примеры способов разрешения конфликтов. Управление конфликтом посредством изменения методики его разрешения.

Управление эмоциями в конфликте. Управление конфликтами: определение основных понятий. Принципы управления конфликтами. Социально-педагогические методы предупреждения и профилактики конфликтов.

Самостоятельная работа обучающихся

Подготовить сообщение или презентацию о приемах управления эмоциями.

Проанализировать свои приемы управления эмоциями на эффективность.
Внутриличностный конфликт. Разрешение внутриличностных конфликтов.
Управление групповыми конфликтами, посредством своего состояния
Итоговая аттестация: дифференцированный зачет.

3. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

3.1.Формы аттестации

Текущий контроль знаний, обучающихся проводится преподавателем, ведущим занятия в учебной группе, на протяжении всего обучения по программе. Текущий контроль знаний включает в себя наблюдение преподавателя за учебной работой обучающихся и проверку качества знаний, умений и навыков, которыми они овладели на определенном этапе обучения посредством выполнения упражнений на практических занятиях и в иных формах, установленных преподавателем.

Текущий контроль осуществляется на основе оценки письменных домашних и практических заданий, выполняемых по отдельным вопросам разделов дисциплины; подготовки докладов, рефератов, выступлений; опросов по теоретическим вопросам.

Промежуточная аттестация - оценка качества усвоения обучающимися содержания тем непосредственно по завершению их освоения, проводимая в форме дифференцированного зачета посредством тестирования или в иных формах, в соответствии с учебным планом.

Итоговая аттестация - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний, обучающихся с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы, проводится в форме дифференцированного зачета.

Для проведения промежуточной и итоговой аттестации программы разработаны оценочные материалы.

Оценочные материалы для дифференцированного зачета соответствуют целям и задачам программы подготовки специалиста, учебному плану и обеспечивают оценку качества общепрофессиональных и профессиональных компетенций, приобретаемых обучающимися.

3.2. Оценка результатов освоения программы

Контроль и оценка результатов освоения программы осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Предмет оценивания (компетенции)	Объект оценивания (навыки)	Показатель оценки (знания, умения)	Форма контроля
ОК 01. Выбирать способы решения задач	ПК 1.4. Проводить	знать: - взаимосвязь обще-	Тестирование, наблюдение

<p>профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p> <p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p> <p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.</p> <p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.</p> <p>ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.</p>	<p>консультации по подбору профессиональных средств для домашнего использования.</p> <p>ПК 3.4 Разрабатывать предложения по повышению качества обслуживания клиентов.</p>	<p>ния и деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приёмы общения, правила слушания, ведения переговоров, убеждения; - этические принципы общения.\ причины, классификации, модели и способы разрешения конфликтов; - причины возникновения, классификацию, закономерности развития, модели и способы предотвращения и разрешения конфликтов; - техники и приёмы конструктивного поведения в конфликтах; - способы управления конфликтами; - о влиянии этики на эффективность общения. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной 	<p>дение фронтальный опрос, проверка выполненных заданий по самостоятельному изучению, решение ситуационных задач, экспертная оценка выполнения практического занятия, заданий по самостоятельной работе</p>
--	---	---	--

		деятельности; -использовать при- ёмы саморегуляции поведения в процес- се межличностного общения. - в конфликте. - применять приемы управления внутри- личностными кон- фликтами; - подбирать и при- менять оптималь- ные модели предот- вращения и разре- шения конфликтов.	
--	--	--	--

3.3. Оценка качества освоения программы

Оценка качества освоения программы осуществляется преподавателем в процессе оценки тестов, практических занятий, лабораторных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Критерии оценки устного ответа:

«Отлично» заслужил ответ, в котором отмечается знание фактического материала, и студент может им оперировать.

«Хорошо» - есть небольшие недочеты по содержанию ответа.

«Удовлетворительно» - есть неточности по сути раскрываемых вопро-
сов.

«Неудовлетворительно» - есть серьезные ошибки по содержанию или полное отсутствие знаний и умений.

Критерии оценки для теста:

Оценка	Критерии
«Отлично»	85 – 100 % правильных ответов
«Хорошо»	70 – 84 % правильных ответов
«Удовлетворительно»	55 – 69 % правильных ответов
«Неудовлетворительно»	< 55 % правильных ответов

Критерии оценки качества выполнения практического задания:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил материал, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с практическими задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами

выполнения практических задач. Работа оформляется аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме;

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, правильно применяет теоретические знания при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Могут быть неточности и небрежности в оформлении результатов работы;

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно, допущены ошибки, которые оказали существенное влияние на итоговые показатели.

Критерии оценки качества выполнения дифференцированного зачета.

Оценка «отлично» ставится обучающемуся, который демонстрирует высокий уровень усвоения материала, предусмотренного программой; демонстрирует уровень знаний и умений, позволяющих решать типовые ситуационные задачи; владеет научной терминологией согласно темам; обоснованно, четко, полно излагает ответ; отвечает на дополнительные вопросы; обладает достаточно высоким уровнем информационно - коммуникативной культуры; при ответе на вопросы по зачетной теме не допускают ошибок и неточностей в изложении материала.

Оценка «хорошо» ставится обучающему, который показывает прочные знания материала, предусмотренного программой; допускает неточности в обоснованности ответа при решении типовых ситуационных задач; владеет научной терминологией согласно темам; отвечает на дополнительные вопросы; при ответе на вопросы по зачетной теме допускает неточности в изложении материала.

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся, который показывает знания только основного программного материала; в научной терминологии согласно темам допускает ошибки; допускает ошибки в обоснованности ответа при решении ситуационных задач; при ответе на дополнительные вопросы допускает неточности.

Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающемуся, который: показывает фрагментарные знания основного программного материала; не владеет всей научной терминологией; демонстрирует обрывочные знания теории и практики по материалу; не могут решить знакомую проблемную ситуацию даже при помощи преподавателя.

Критерии оценки качества выполнения самостоятельных работ:

«Отлично» - обучающиеся работают полностью самостоятельно: подбирают необходимые для создания презентаций и докладов материалы из литературных источников и интернет ресурсов, используют практические умения и навыки в области компьютерных технологий. Работа оформляется в соответствии с установленными правилами.

«Хорошо» - используют рекомендованные преподавателем литературные источники и интернет ресурсы. Могут быть незначительные недочеты в содержании и оформлении работы.

«Удовлетворительно» -самостоятельная работа корректируется при помощи преподавателя.

«Неудовлетворительно» выставляется в том случае, когда обучающиеся не заинтересованы в выполнении задания, предусмотренного учебным планом и рабочей программой дисциплины.

4 ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1 Материально-технические условия

Наименование специализированных учебных	Вид занятий	Наименование оборудование, программного обеспечения
---	-------------	---

помещений		
Учебный кабинет «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин»	Лекция	Персональный компьютер, с лицензионным программным обеспечением Microsoft Office Power Point, мультимедиапроектор
	Практические занятия	Оборудование учебной аудитории: - диагностический инструментарий; - необходимый раздаточный материал (бланки, карточки-задания)
	Итоговая аттестация	Персональный компьютер, с лицензионным программным обеспечением Microsoft Office Power Point

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение

Основные источники:

1. Барышева А.Д. Этика и психология делового общения – М, 2014. – 256с.
2. Грецов, А.Г. Лучшие упражнения для сплочения команды/А.Г. Грецов - Санкт -Петербург, 2015.- 6-44с.
3. Сухарев, В. Психология добра и зла: учебник / В. Сухарев – Донецк, 2017, 416с.
4. Психология и этика делового общения, под ред. В.Н. Лавриненко – М.: ЮНИТИ-ДАНА, -415с.
5. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения [Текст] : учебник / Г. М. Шеламова. - 16-е изд., стер. - М. : Академия, 2017. - 190 с.
6. Лавриненко, В. Н. Психология общения [Текст] : учебник / В. Н. Лавриненко, Чернышова Л. И. - М. : Юрайт, 2018. - 350 с.
7. Гарькуша, О. Н. Профессиональное общение [Текст] : учебное пособие / О. Н. Гарькуша. - М. : ИНФРА-М ; М. : РИОР, 2018. - 111 с.

Дополнительные источники:

1. Грецов, А.Г. Лучшие упражнения для обучения эффективной коммуникации/А.Г. Грецов - Санкт -Петербург, 2017. – 48с.
2. Литвак, М.Е. Если хочешь быть счастливым: - Ростов н/Д: Феникс,

2015 – 384 с.

3. 4 Столяренко, Л. Д. Психология общения [Текст] : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - Изд. 2-е. - Ростов н/Д : Феникс, 2017. - 317 с.

Интернет-ресурсы:

1. http://www.sunhome.ru/books/psihologiya_obscheniya

4.3 Кадровые условия

Кадровое обеспечение программы осуществляется преподавателями ПЦК (кафедры) психологии КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства», имеющими высшее профессиональное образование и стаж работы не менее 1 года.

5.Оценочные материалы

Задания для текущей аттестации

Тема 1

Задания для опроса

1.Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия.

2. Типы и виды коммуникаций.
3. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения.
4. Коммуникативная культура в деловом общении.
5. Современные тенденции развития деловых коммуникаций

Индивидуальное задание для практических занятий

1. В чем состоит, по Вашему мнению, значение коммуникации в современном менеджменте?
2. Чем отличаются, на Ваш взгляд, коммуникативные ресурсы организации от традиционных?
3. Рассмотрите организацию коммуникативного пространства как основу эффективности и жизнеспособности организации на примере.
4. Проанализируйте взаимозависимость участников деловой коммуникации.
5. Что подразумевается под коммуникативной компетентностью менеджера? Обоснуйте свое мнение.

Тема 2

Задания для опроса

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
 2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
 3. Коммуникативная культура современного специалиста.
 4. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
 5. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров
1. Способы передачи и приема информации.
 2. Содержание коммуникационного процесса.
 3. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
 4. Условия эффективного речевого воздействия.
 5. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения.

Индивидуальное задание для практических заданий

1. Проанализируйте этапы передачи информации. Каковы, с вашей точки зрения, основные причины потери и искажения информации?
2. Объясните, как происходит процесс обмена информацией с учетом обратной связи, шума и личностного смысла сообщения. Приведите свой пример.
3. В каком случае, по Вашему мнению, коммуникация будет эффективной?
4. Выделите и расшифруйте на представленном примере 4 стороны сообщения (существо дела, отношение, самораскрытие, призыв). Идет деловое совещание, и руководитель обращается к своим коллегам: «Я собрал Вас, уважаемые коллеги, чтобы обсудить с Вами предстоящую проверку налоговой инспекции финансовых документов нашей фирмы». В чем состоит существо дела? Что еще хотел сказать руководитель? Каково его отношение к коллегам? Что можно предположить на стороне самораскрытия? Каков призыв отправителя информации?

Тема 3

Индивидуальное задание для практических заданий

- 1.Перечислите составляющие речевой культуры. Как вы оцениваете свою культуру речи? Какие трудности в этом плане испытываете?
- 2.Что, с Вашей точки зрения, означает «умение слушать»? Обладаете ли вы этим качеством?
- 3.Какие выделяют стили и виды слушания? Проведите их сравнительный анализ. Какой стиль слушания характерен для Вас?
- 4.Перечислите правила для говорящего и слушающего. Какие из них Вы не выполняете? Почему?
- 5.Дайте классификацию невербальных средств общения:Проанализируйте использование вами невербальных средств в общении. Какую оценку.

Тема 4

Задания для опроса

- 1.Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
- 2.Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.
- 3.Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).
- 4.Основные проблемы письменной коммуникации.
- 5.Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.

Индивидуальное задание для практических заданий

- 1.В чем, на Ваш взгляд,заключается языковое своеобразие деловой переписки?
- 2.Какие требования предъявляются к оформлению делового письма?
- 3.Назовите основные виды делового письма и правила их оформления
- 4.Напишите ответ на письмо-рекламацию. Ваши товары были получены 25.03.08. При проверке партии груза оказалось, что в ней нет полного ассортимента товаров, который мы заказывали в соответствии с контрактом №678/93 от 01.02.08. Несомненно, произошло недоразумение. Мы ждем Вашего ответа

Задание для промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета

Подготовить самопрезентацию на основе соответствующих принципов.

1. Конфликтогенная специфика особенностей характера «домашних» детей и подростков, описать конфликтогенную специфику особенностей характера «домашних» детей разного возраста

1. Конфликтогенная специфика детей доподросткового возраста.
2. Конфликтогенная специфика детей младшего подросткового возраста.
3. Конфликтогенная специфика детей среднего подросткового возраста.
4. Конфликтогенная специфика детей старшего подросткового возраста.
5. Конфликтогенные особенности подростковых групповых реакций.

2. Конфликтогенная специфика особенностей характера подростков и взрослых в условиях социальной изоляции, описать конфликтогенную специфику особенностей характера подростков и взрослых в условиях социальной изоляции

1. Конфликтогенная специфика особенностей характера подростков в условиях социальной изоляции.
2. Конфликтогенная социально-психологическая специфика мест лишения свободы
3. характеристика конфликтогенной социальной стратификации в местах лишения свободы.
4. психогенные факторы конфликтного поведения осужденных
5. психологические защиты и формы конфликтно поведения осужденных...

3. Конфликтогенная специфика пожилых и безработных, описать конфликтогенную специфику особенностей характера пожилых и безработных.

1. Психическое состояние безработного как стрессогенный фактор конфликтного взаимодействия.
2. Мотивационная структура безработного как конфликтогенный фактор.
3. Конфликтогенная специфика особенностей характера пожилых людей.

4. Классификация конфликтов, охарактеризовать различные виды конфликтов.

1. Типология конфликтов по общественно-политическим признакам.
2. Типология конфликтов по социально-экономическим признакам:
 - Конфликты потребностей.
 - Конфликты интересов.

3. Типология конфликтов по морально-психологическим признакам:

- Конфликт ценностей.
- Внутрличностный конфликт.
- Межличностный конфликт.
- Конфликт между личностью и группой.
- Межгрупповой конфликт.

5. Методы профилактики, предупреждения и минимизации конфликтов в социальной работе, рассмотреть сущность управления конфликтами на разных этапах их развития.

1. Административные способы урегулирования и разрешения конфликтов.
2. Структурные способы урегулирования и разрешения конфликтов.
3. Нормативно-правовые способы урегулирования и разрешения конфликтов.
4. Социально-психологические принципы урегулирования и разрешения конфликтов.
5. Социальное партнерство как форма сотрудничества при разрешении конфликтов.

6 Роль руководителя в системе социальной работы в управлении конфликтами, определить роль руководителя в системе социальной работы в управлении конфликтами.

1. Использование руководителями различных стилей управления конфликтами.
2. Роль личного примера руководителя в управлении конфликтами.
3. Руководитель как субъект конфликта.
4. Руководитель как посредник в конфликте.

Вопросы к зачету

1. Конфликтология как комплексная научная дисциплина.
2. Предмет, объект и субъекты конфликтологии.
3. Специализированные методы исследования конфликтного взаимодействия.
4. Предпосылки возникновения и развития конфликтологии.

5. Конфликт в системе социальных процессов: основные черты и условия возникновения.
6. Типология конфликтов: основная классификация и виды.
7. Основные структурные элементы конфликта, их характеристика.
8. Конфликт: причины и функции.
9. Динамика конфликта как процесс изменений.
10. Внутриличностный конфликт: причины и последствия.
11. Ролевой конфликт – распространенная форма внутриличностного конфликта.
12. Межличностный конфликт: понятие, причины, структура, элементы и формы.
13. Семейные конфликты, их специфика и особенности.
14. Специфика педагогических конфликтов, типология и причины.
15. Внутригрупповой конфликт: понятие, причины, виды и типы.
16. Особенности межгрупповых конфликтов.
17. Формы завершения конфликта, их характеристика.
18. Разрешение конфликта как многоступенчатый процесс.
19. Стратегии выхода из конфликта.
20. Конструктивное и деструктивное разрешение конфликтов.
21. Разрешение конфликтов без посредника.
22. Участие третьей стороны в разрешении конфликтов.
23. Управление конфликтами как совокупность нескольких видов деятельности.
24. Содержание, основные этапы, методы управления конфликтами.
25. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
26. Влияние установок толерантного сознания на реагирование в конфликте.
27. Технологии управления конфликтами.
28. Формы проявления и способы разрешения внутриличностного конфликта
29. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов
30. Технологии рационального поведения в конфликте.
31. Специфика конфликтологии в системе социальной работы.
32. Конфликтогенная специфика особенностей характера безработных.
33. Конфликтогенная специфика особенностей характера пожилых людей.
34. Конфликтогенная специфика особенностей характерологических особенностей подростков в условиях социальной изоляции.

**Тесты для итоговой аттестации в форме
дифференцированного зачета
Конфликтология**

ВАРИАНТ 1

1. Однопричинных конфликтов не бывает
А – согласен
Б - не согласен

2. Оба конфликтера идут на уступки в своих интересах, если конфликт решается
А - силовой моделью
Б - компромиссом
В - ревизией целей

3. Посредник-арбитр проводит переговоры, и не принимает решение
А - да
Б – нет

4. Личностно-групповые конфликты всегда деструктивны
А – да
Б – нет

5. Конфликтеры имеют одинаковый статус
А – в смешанных конфликтах
Б – в горизонтальных конфликтах
В – в вертикальных конфликтах

6. Правильно конфликтовать -это
А - разрешать конфликты
Б – предотвращать конфликты

7. Если в результате разрешения конфликта нет победителей и побежденных, значит использовалась
А - силовой модель
Б - интегральной модель
В - ни то и ни другое

8. Интересы конфликтеров-это
А - цели конфликтеров
Б - долговременные установки конфликтеров
В - и то и другое

9. Самыми распространенными считаются конфликты
А - Ценностные
Б – Ресурсные

10. Если в конфликте участвуют большие группировки, он является

- А – личностно-групповым
- Б – смешанным
- В – социальным

ВАРИАНТ 2

1. Партия конфликта – это группа лиц, поддерживающих ту или другую сторону
 - А – да
 - Б – нет

2. Конфликт между двумя начальниками является
 - А – силовым
 - Б – горизонтальным
 - В - деструктивным

3. Личностно-групповые конфликты бывают
 - А - горизонтальные
 - Б- вертикальные
 - В- ни то и ни другое

4. Для успешного разрешения любого конфликта можно использовать модель
 - А – компромисс
 - Б - ревизия целей
 - В – силовую

5. Чтобы окончательно решить конфликт, необходимо
 - А - устранить все его причины
 - Б - устранить первопричину
 - В - то и другое верно

6. Повод-это специально подстроенное событие, приводящее к конфликту
 - А – да
 - Б – нет

7. Конфликт не решается, если
 - А - он неразрешимый
 - Б - его не решают
 - В - и то и другое верно

8. Для временного решения конфликта уместно применить следующую модель
 - А - ревизия целей
 - Б – компромисс

9. Если конфликт необходимо разрешить быстро, необходимо использовать модель

А – сотрудничество

Б - силовая модель

В – компромисс

10. Межличностные конфликты всегда являются

А – быстотечными

Б – долговременными

В – ни то и ни другое

Г – то и другое правильно

ВАРИАНТ 3

1. Посредник - медиатор

А - вмешивается в конфликт и принимает решения

Б - только консультирует конфликтеров

В - проводит переговоры, но в конфликт не вмешивается

2. Любой конфликт может привести как к положительному так и отрицательному результату

А - для обоих конфликтеров

Б - для одного из конфликтеров

В - для социальной системы, элементом которой является конфликт

Г – все верно

Д – все неверно

3. Компромисс, сотрудничество, уступка, избегание, соперничество – это

А – стили поведения в конфликте

Б – модели разрешения конфликтов

В – ни то и ни другое

4. Личностно-групповые конфликты бывают только вертикальными

А – да

Б – нет

5. Эскалация конфликта – это примирение сторон

А – да

Б – нет

6. Наиболее трудноразрешимыми являются

А - ресурсные конфликты

Б - ценностные конфликты

В - территориальные конфликты

7. Партия конфликта - это наиболее активная группа участников конфликта

А – да

Б – нет

8. Интересы обоих конфликтеров сохраняются при использовании

А – интегральной модели

Б – силовой модели

В - ни то и ни другое

9. Конструктивные конфликты всегда решаются силовой моделью

А – да

Б – нет

Допишите предложение

10. Конфликтогены - это способствующие конфликту....

ОТВЕТЫ

Вариант	1	2	3
1	А	А	В
2	Б	Б	Г
3	Б	В	А
4	Б	Б	Б
5	Б	Б	Б
6	А	Б	Б
7	Б	Б	Б
8	Б	Б	А
9	Б	Б	Б
10	В	В	слова или действия