|  |  |
| --- | --- |
| Описание: Описание: Копия (2) зенель.png | государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области «Нижнетагильскийгосударственный профессиональный колледж имени Никиты Акинфиевича Демидова»(ГАПОУ СО «НТГПК им. Н.А. Демидова») |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

 по учебной дисциплине

«**Психология общения**»

для обучающихся заочного отделения

специальность 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей

Составитель:

преподаватель

высшей квалификационной категории

Мурахина Е.Ю.

Нижний Тагил, 2020

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

**К ВЫПОЛНЕНИЮ и оформлению
КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

**Общие требования к выполнению практических работ.**

Контрольные задания по дисциплине «Психология общения» включают в себя два теоретических задания (по уровням сложности) и практическое задание (тестирование) и оформление бланка «Ваш психологический портрет». Объем контрольной работы должен составлять 7-10 страниц. Написание и оформление контрольной работы должно осуществляться в определенные учебным планом сроки.

Задания выполняйте с указанием их порядкового номера, последовательно прописывая вопрос и после предлагаете развернутый ответ.

Вариант контрольной работы выбирается по номеру общего списка студента

1-й вариант выполняют студенты – 1,11 номером , 2-й вариант – 2,12;

 3-й вариант – 3,13, 4-й вариант – 4,14, 5-й вариант – 5,15,

 6-й вариант -6,16, 7-й вариант – 7,17, 8-й вариант – 8,18,

 9-й вариант – 9,19, 10-й вариант – 10,20

**ВНИМАНИЕ! При не выполнения своего варианта, снижается оценка**

 Структура контрольной работы включает в себя титульный лист, план, теоретические вопросы (названия вопросов) и практическое задание ( составление психологического портрета). Титульный лист и последнюю страницу контрольной работы подпишите.

Текст печатной контрольной работы оформляется в соответствии со следующими требованиями:

Поля: верхнее и нижнее – 2 см, правое – 3 см, левое – 1,5 см. Шрифт – Times New Roman, 14. Междустрочный интервал – 1,5.

Страницы нумеруются в верхней части листа (по центру или справа). 1-я страница – титульный лист установленной формы – не нумеруется.

Не допускаются вставки на полях и между строк.

**Основная литература:**

Медведева Г.П Деловая культура.- Академия ,2011.

Мунин А.Н. Деловое общения- Флинта, МПСИ,2012.

# Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия.- Академия,2012.

**Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения – Академия, 2013.**

Шеламова Г.М. Основы деловой культуры – Академия,2012.

**Вариант 1**

**Задание 1 уровня. Ответы на вопросы. по учебнику**

1. Раскройте понятие «профессиональная этика»

2. О чем информируют особенности внешнего вида человека?

3.Что является ведущим элементом в подготовке к деловой беседе.

4.Иногда приходится отказать в просьбе. Как это сделать?

5.Что означает «уметь общаться»?

6.Что такое кооперация при взаимодействии?

**Задание 2 уровня. Ответы с примерами.**

1.Раскройте смысл фонетического барьера в коммуникации. Приведите 2 примера.

2.Что такое нерефлексивное слушание . Приведите пример.

3. Перечислите 4 техники общения, которые приводят к успешному деловому общению.

**Задание 3. Составить психологический портрет по ниже предлагаемым диагностическим методикам.**

1. По стр. 60предлдагаемого учебника, определите у себя, к какому из 9 абстрактных типов «собеседника» вы себя относитеРезультат запишите в бланк «Мой психологический портрет» ( приложение 1)
2. **Внимательно прочитайте инструкцию. Ответьте на вопросы. Обработайте полученные результаты. Результаты запишите в бланк «Мой психологический портрет**» ( приложение 1)

Тест КОММУНИКАБЕЛЬНЫ ЛИ ВЫ?

 Тест УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ СЛУШАТЬ?

Тест СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

**Вариант 2**

 **Задание 1 уровня. Ответы на вопросы.**

1. Чем отличаются профессиональные нормы от категорий этики

2.Если вы вынуждены отвечать на вопрос, ответа на который не знаете, что лучше всего предпринять?

3.Какие этические требования предъявляются к деловой переписке?

4. Сколько времени в жизни большинства людей занимает общение?

5. Перцептивный процесс начинается с внешнего вида. Что же в одежде свидетельствует о превосходстве? Укажи 3 -5 факторов

6. Что такое конкуренция при взаимодействии?

**Задание 2 уровня. Ответы с примерами.**

1.Раскройте смысл семантический барьера в коммуникации. Приведите 2 примера.

2.Раскройте смысл примитивного общения. Приведите пример.

3. Сформулируйте 4 рекомендации по развитию и использованию культурной речи с клиентами.

**Задание 3. Составить психологический портрет по ниже предлагаемым диагностическим методикам.**

1. По стр. 60предлдагаемого учебника, определите у себя, к какому из 9 абстрактных типов «собеседника» вы себя относитеРезультат запишите в бланк «Мой психологический портрет» ( приложение 1)
2. **Внимательно прочитайте инструкцию. Ответьте на вопросы. Обработайте полученные результаты. Результаты запишите в бланк «Мой психологический портрет**» ( приложение 1)

Тест КОММУНИКАБЕЛЬНЫ ЛИ ВЫ?

 Тест УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ СЛУШАТЬ?

Тест СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

**Вариант 3**

 **Задание 1 уровня. Ответы на вопросы.**

1**.**Чего хочет при обслуживании покупатель от продавца? Укажите 2 фактора.

 2.В чем заключается словесный этикет?

3.В деловом разговоре могут возникать темы, которых вам не хотелось бы касаться. Как обойти их стороной?

4.Как следует вручать и получать визитную карточку?

5. Почему общение не всегда протекает гладко и успешно?

6.Что такое каузальная атрибуция в процессе восприятия.

**Задание 2 уровня. Ответы с примерами.**

1. Раскройте смысл стилистический барьера в коммуникации. Приведите 2 примера.

2. Раскройте смысл вид общения «контакт масок». Приведите пример.

3. Сформулируйте правила, чего нельзя делать во время телефонного разговора.

**Задание 3. Составить психологический портрет по ниже предлагаемым диагностическим методикам.**

1. По стр. 60предлдагаемого учебника, определите у себя, к какому из 9 абстрактных типов «собеседника» вы себя относитеРезультат запишите в бланк «Мой психологический портрет» ( приложение 1)
2. **Внимательно прочитайте инструкцию. Ответьте на вопросы. Обработайте полученные результаты. Результаты запишите в бланк «Мой психологический портрет**» ( приложение 1)

Тест КОММУНИКАБЕЛЬНЫ ЛИ ВЫ?

 Тест УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ СЛУШАТЬ?

Тест СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

**Вариант 4**

 **Задание 1 уровня. Ответы на вопросы.**

 1. Нередко в деловых отношениях мы сталкиваемся с противоречием между сущим и должным. Что это значит?

2. Вставь пропущенные фразы: « Дейл Карнеги писал, что успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на 15% зависят от ……………..на 85% — ………………………………………

3.Почему закрытыми вопросами рекомендуется пользоваться нечасто ?

4.Перечислите виды деловых писем.

5**.** Перечислите виды невербальных средств общения.

6. Что такое стереотипизация в процессе восприятия

 **Задание 2 уровня. Ответы с примерами.**

1.Раскройте смысл логического барьера в коммуникации. Приведите 2 примера.

2. Раскройте смысл формально-ролевого общения. Приведите пример.

3. Напишите 5 стереотипов, которые встречаются в вашей профессии.

**Задание 3. Составить психологический портрет по ниже предлагаемым диагностическим методикам.**

1. По стр. 60предлдагаемого учебника, определите у себя, к какому из 9 абстрактных типов «собеседника» вы себя относитеРезультат запишите в бланк «Мой психологический портрет» ( приложение 1)
2. **Внимательно прочитайте инструкцию. Ответьте на вопросы. Обработайте полученные результаты. Результаты запишите в бланк «Мой психологический портрет**» ( приложение 1)

Тест КОММУНИКАБЕЛЬНЫ ЛИ ВЫ?

 Тест УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ СЛУШАТЬ?

Тест СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

**Вариант 5**

 **Задание 1 уровня. Ответы на вопросы.**

 1.Перечислите ваши профессионально- моральные нормы.

2.Какой вид этикета вы будете применять в своей профессиональной деятельности?

3.Как вы поймете , что между вами и собеседником началась деловая беседа?

4.Какие есть положительные моменты в использовании открытых вопросов?

5.Приведите пример опосредованного общения.

6. Общение как взаимодействие можно рассматривать с позиции ориентации на контроль. Что это такое?

**Задание 2 уровня. Ответы с примерами.**

1.Что такое кинесика. Приведите по одному примеру по каждой форме ,что они обозначают.

2. Раскройте смысл делового общения. Приведите пример.

3. Перечислите 5 – 7 причин возникновения конфликта.

**Задание 3. Составить психологический портрет по ниже предлагаемым диагностическим методикам.**

1. По стр. 60предлдагаемого учебника, определите у себя, к какому из 9 абстрактных типов «собеседника» вы себя относитеРезультат запишите в бланк «Мой психологический портрет» ( приложение 1)
2. **Внимательно прочитайте инструкцию. Ответьте на вопросы. Обработайте полученные результаты. Результаты запишите в бланк «Мой психологический портрет**» ( приложение 1)

Тест КОММУНИКАБЕЛЬНЫ ЛИ ВЫ?

 Тест УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ СЛУШАТЬ?

Тест СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

**Вариант 6**

 **Задание 1 уровня. Ответы на вопросы.**

 1.Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»?

2.Что является хорошими манерами.

3.Что является ведущим элементом в подготовке деловой беседы ?

4.В чем сущность использования риторических вопросов?

5. В чем заключается прямое общение от косвенного.

6. Общение как взаимодействие можно рассматривать с позиции ориентации на понимание. Что это такое?

**Задание 2 уровня. Ответы с примерами.**

1.Что такое экстралингвистика. Приведите по одному примеру по каждой форме ,что они обозначают.

2.Раскройте смысл светского общения. Приведите пример.

3. Сформулируйте и напишите 5 правил взаимоотношения.

**Задание 3. Составить психологический портрет по ниже предлагаемым диагностическим методикам.**

1. По стр. 60предлдагаемого учебника, определите у себя, к какому из 9 абстрактных типов «собеседника» вы себя относитеРезультат запишите в бланк «Мой психологический портрет» ( приложение 1)
2. **Внимательно прочитайте инструкцию. Ответьте на вопросы. Обработайте полученные результаты. Результаты запишите в бланк «Мой психологический портрет**» ( приложение 1)

Тест КОММУНИКАБЕЛЬНЫ ЛИ ВЫ?

 Тест УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ СЛУШАТЬ?

Тест СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

**Вариант 7**

 **Задание 1 уровня. Ответы на вопросы.**

1.Что понимается под «этикой делового общения»

2.Люди по-разному отмечают встречу друг с другом. Как и каким образом люди приветствуют друг друга?

3.Закончите фразу: «Для того чтобы разговор шел «на равных», рекомендуется вести беседу …….»

4. В чем сущность использования радикальных вопросов?

5. При восприятии человека большое значение имеет фактор привлекательности. Что это такое?

6. Что такое трансактный анализ взаимодействия. Раскройте трансакцию Родитель.

 **Задание 2 уровня. Ответы с примерами.**

1.Что такое такесика. Приведите по одному примеру по каждой форме ,что они обозначают.

2. В чем заключается искаженное восприятие как «эффект ореола». Приведите пример по профессиональной направленности

3. Сформулируйте и перечислите шесть заповедей этикета. Приведите пример по профессиональной направленности

**Задание 3. Составить психологический портрет по ниже предлагаемым диагностическим методикам.**

1. По стр. 60предлдагаемого учебника, определите у себя, к какому из 9 абстрактных типов «собеседника» вы себя относитеРезультат запишите в бланк «Мой психологический портрет» ( приложение 1)
2. **Внимательно прочитайте инструкцию. Ответьте на вопросы. Обработайте полученные результаты. Результаты запишите в бланк «Мой психологический портрет**» ( приложение 1)

Тест КОММУНИКАБЕЛЬНЫ ЛИ ВЫ?

 Тест УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ СЛУШАТЬ?

Тест СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

**Вариант 8**

 **Задание 1 уровня. Ответы на вопросы.**

1.Напишите золотое правило морали ( этики). Почему золотое?

2.Почему по речи судят об общей культуре человека?

3.Закончите фразу : « В начале беседы важным сигналом установления общения является………………………»

4.О каких четырех составляющих упоминал Джен Ягер , через которые складывается качество делового текста?

5. Кто применяет в практике императивное общение?

6. Что такое конфликтогены? Перечислите типы конфликтогенов.

 **Задание 2 уровня. Ответы с примерами.**

1.Что является несостоятельными аргументами . По каждой форме приведите пример

2.Что такое рефлексия? Приведите пример по профессиональной направленности.

3. Сформулируйте 4 рекомендации по развитию и использованию культурной речи в клиентами.

**Задание 3. Составить психологический портрет по ниже предлагаемым диагностическим методикам.**

1. По стр. 60предлдагаемого учебника, определите у себя, к какому из 9 абстрактных типов «собеседника» вы себя относитеРезультат запишите в бланк «Мой психологический портрет» ( приложение 1)
2. **Внимательно прочитайте инструкцию. Ответьте на вопросы. Обработайте полученные результаты. Результаты запишите в бланк «Мой психологический портрет**» ( приложение 1)

Тест КОММУНИКАБЕЛЬНЫ ЛИ ВЫ?

 Тест УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ СЛУШАТЬ?

Тест СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

**Вариант 9**

 **Задание 1 уровня. Ответы на вопросы.**

1.Что дает мораль человеку?

2.Чем отличается мужчина от женщины при выборе товара в магазине?

3.Закончит фразу : «В ходе беседы рекомендуется использовать краткие, нейтральные реплики:……………………………………………………»

4.Зачем нужны аргументы в общении?

5**.** Что такое коммуникативная сторона общения?

6. Чем отличается деструктивный конфликт от конструктивного конфликта?

**Задание 2 уровня. Ответы с примерами.**

1.Что является слабыми аргументами . По каждой форме приведите пример

2.В чем заключается искаженное восприятие как «эффект первичности и новизны». Приведите пример по профессиональной направленности.

3.Сформулируйте 4 рекомендации по развитию и использованию культурной речи в клиентами.

**Задание 3. Составить психологический портрет по ниже предлагаемым диагностическим методикам.**

1. По стр. 60предлдагаемого учебника, определите у себя, к какому из 9 абстрактных типов «собеседника» вы себя относитеРезультат запишите в бланк «Мой психологический портрет» ( приложение 1)
2. **Внимательно прочитайте инструкцию. Ответьте на вопросы. Обработайте полученные результаты. Результаты запишите в бланк «Мой психологический портрет**» ( приложение 1)

Тест КОММУНИКАБЕЛЬНЫ ЛИ ВЫ?

 Тест УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ СЛУШАТЬ?

Тест СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

**Вариант 10**

 **Задание 1 уровня. Ответы на вопросы.**

 1.Что значит «культура поведения»

2.Что является финалом деловой беседы ?
3.По какой схеме ( по мнению специалиста Р.Теппера) строятся правильно составленные деловые письма ?

4. Что такое интерактивная сторона общения?

5. Как проявляется психологический механизм восприятия как идентификация?

6. Перечислите стратегии конфликта.

**Задание 2 уровня. Ответы с примерами.**

1.Что является сильными аргументами . По каждой форме приведите пример

2. В чем заключается искаженное восприятие как «эффект проекции». Приведите пример по профессиональной направленности.

3.  Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы рефлексивного слушания? Раскройте содержание каждого приема, приведя пример фразой

**Задание 3. Составить психологический портрет по ниже предлагаемым диагностическим методикам.**

1. По стр. 60предлдагаемого учебника, определите у себя, к какому из 9 абстрактных типов «собеседника» вы себя относитеРезультат запишите в бланк «Мой психологический портрет» ( приложение 1)
2. **Внимательно прочитайте инструкцию. Ответьте на вопросы. Обработайте полученные результаты. Результаты запишите в бланк «Мой психологический портрет**» ( приложение 1)

Тест КОММУНИКАБЕЛЬНЫ ЛИ ВЫ?

 Тест УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ СЛУШАТЬ?

Тест СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

**Приложение 1**

**Ваш психологический портрет.**

Ф.И.О………………………………………………………………………………

Кол-во лет…………..

Результаты тестирования:

1.«Абстрактный» тип собеседник…………………………………………..

2.Коммуникабельность

3.Умение слушать

3.Стратегия в конфликте