



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**ОГСЭ.03 Психология общения**

**49.02.01 Физическая культура**

Углубленная подготовка

Заочная форма обучения

Владивосток 2021

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования программы подготовки специалистов среднего звена 49.02.01. Физическая культура, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 11 августа 2014г. № 976.

Разработана:

Дудолодова А.С., преподаватель Колледжа сервиса и дизайна ВГУЭС

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 9 от « 04 » 05 20 21 г.

Председатель ЦМК



Шаповалова О.А

## СОДЕРЖАНИЕ

1	Общие сведения	4
2	Структура и содержание учебной дисциплины	7
3	Условия реализации программы дисциплины	13
4	Контроль результатов освоения учебной дисциплины	15

# 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

## 1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Общий гуманитарный и социально-экономический цикл для студентов заочной формы обучения.

## 1.2. Требования к результатам освоения дисциплины

### Базовая часть

В результате освоения дисциплины студент должен уметь:

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

В результате освоения дисциплины студент 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 приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, способы разрешения конфликтов.

### Вариативная часть – не предусмотрена

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ППССЗ по специальности 49.02.01. Физическая культура и овладению профессиональными компетенциями (ПК):

ПК 1.1. Определять цели и задачи, планировать учебно-тренировочные занятия.

ПК 1.2. Проводить учебно-тренировочные занятия.

ПК 1.3. Руководить соревновательной деятельностью спортсменов.

ПК 1.4. Осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результаты деятельности спортсменов на учебно-тренировочных занятиях и соревнованиях.

ПК 1.5. Анализировать учебно-тренировочные занятия, процесс и результаты руководства соревновательной деятельностью.

ПК 1.6. Проводить спортивный отбор и спортивную ориентацию.

ПК 1.7. Подбирать, эксплуатировать и готовить к занятиям и соревнованиям спортивное оборудование и инвентарь.

ПК 1.8. Оформлять и вести документацию, обеспечивающую учебно-тренировочный процесс и соревновательную деятельность спортсменов.

ПК 2.1. Определять цели, задачи и планировать физкультурно-спортивные мероприятия и занятия с различными возрастными группами населения.

ПК 2.2. Мотивировать население различных возрастных групп к участию в физкультурно-спортивной деятельности.

ПК 2.3. Организовывать и проводить физкультурно-спортивные мероприятия и занятия.

ПК 2.4. Осуществлять педагогический контроль в процессе проведения физкультурно-спортивных мероприятий и занятий.

ПК 2.5. Организовывать обустройство и эксплуатацию спортивных сооружений и мест занятий физической культурой и спортом.

- ПК 2.6. Оформлять документацию (учебную, учетную, отчетную, сметно-финансовую), обеспечивающую организацию и проведение физкультурно-спортивных мероприятий и занятий и функционирование спортивных сооружений и мест занятий физической культурой и спортом.
- ПК 3.1. Разрабатывать методическое обеспечение организации учебно-тренировочного процесса и руководства соревновательной деятельностью спортсменов в избранном виде спорта.
- ПК 3.2. Разрабатывать методическое обеспечение организации и проведения физкультурно-спортивных занятий с различными возрастными группами населения.
- ПК 3.3. Систематизировать педагогический опыт в области физической культуры и спорта на основе изучения профессиональной литературы, самоанализа и анализа деятельности других педагогов.
- ПК 3.4. Оформлять методические разработки в виде отчетов, рефератов, выступлений.
- ПК 3.5. Участвовать в исследовательской и проектной деятельности в области образования, физической культуры и спорта.

В процессе освоения дисциплины у студентов должны сформироваться общие компетенции (ОК):

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;
- ОК 3. Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях;
- ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности;
- ОК 6. Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с коллегами и социальными партнерами;
- ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность занимающихся физической культурой и спортом, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество учебно-тренировочного процесса и организации физкультурно-спортивных мероприятий и занятий;
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
- ОК 9. Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания и смены технологий.
- ОК 11. Строить профессиональную деятельность с соблюдением правовых норм, ее регулирующих.

### 1.3. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной деятельности</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	72
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	18
в том числе:	
лабораторные работы	не предусмотрено
практические занятия	14
контрольные работы	не предусмотрено
<b>самостоятельная работа студента (всего)</b>	54
в том числе:	
курсовая работа (проект)	не предусмотрено
Итоговая аттестация в форме ( <i>указать</i> )	<b>ЭК</b>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

### 2.1. Тематический план и содержание

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1 Теоретические и практические основы психологии общения</b>		<b>72</b>	
<b>Тема 1.1</b> Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	Содержание учебного материала	2	<b>2</b>
	1. Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. Взаимосвязь общения и деятельности. Роли и ролевые ожидания в общении.		
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	2	
	1. Ролевая игра: «Ролевой репертуар», исследование социальных ролей личности и их характеристик.		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
1. Психологические, этические и социокультурные особенности процесса общения. Общение и социальные отношения. 2. Личность и общение.			
<b>Тема 1.2</b> Психологические особенности процесса общения	Содержание учебного материала	не предусмотрено	<b>2</b>
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	2	
	1. Творческое задание: «Групповые и ролевые факторы процесса общения».		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
1. Процесс общения и его аспекты: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Структура, цели и			

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	функции общения. Классификация видов общения. Средства общения: вербальные и невербальные. 2. Техники и приемы общения.		
<b>Тема 1.3</b> Интерактивная сторона общения	Содержание учебного материала	не предусмотрено	
			<b>2</b>
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	<b>2</b>	
	1. Творческое задание: «Манипуляций в межличностном общении».		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся	не предусмотрено	
1. Понятие интеракции в процессе общения. Место взаимодействия в структуре общения. Виды социальных взаимодействий. Механизмы процесса взаимодействия. Стратегия «контролера» и стратегия «понимателя». Открытость и закрытость общения. 2. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта. 3. Трансактный анализ Э.Берна. Трансакция – единица общения. Виды трансакции. Эффект контраста и эффект ассимиляции. 4. Формы управления: приказ, убеждение, внушение, заражение. Манипулирование сознанием.	<b>8</b>		
<b>Тема 1.4</b> . Перцептивная сторона общения	Содержание учебного материала	не предусмотрено	
			<b>2</b>
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	2	
1. Творческое задание «Социальные стереотипы»,			



Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	исследование процесса стереотипизации.		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся	не предусмотрено	
	<p>1. Понятие социальной перцепции. Механизмы перцепции: идентификация, эмпатия, рефлексия. Социальный стереотип и предубеждение. Факторы превосходства, привлекательности и отношения к нам.</p> <p>2. Исследование эффектов восприятия человеком человека: «эффект ореола», «эффект проекции», «эффект первичности и новизны».</p> <p>3. Теория казуальной атрибуции. Фундаментальная ошибка.</p>	<b>6</b>	
<b>Тема 1.5</b> Общение как коммуникация	Содержание учебного материала	не предусмотрено	
			<b>2</b>
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	<b>2</b>	
	1. Ролевые ситуации: «Коммуникативные барьеры общения».		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся	<b>10</b>	
	<p>1. Средства, используемые в процессе передачи информации. Языки общения: вербальный, невербальный.</p> <p>2. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Понятие коммуникативной и языковой грамотности. Культура и техника речи в сфере. Психология речевой коммуникации. Роль комплимента в общении.</p>		

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	3. Техники налаживания контакта. 4. Невербальное общение. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика, проксемика. Позы, жесты, мимика классификация жестов. 5. Коммуникативные барьеры. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Управление впечатлением партнера по общению.		
<b>Тема 1.6.</b> Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	Содержание учебного материала	<b>2</b>	
	1. Психологическая структура личности: темперамент, характер. Типология темперамента.		<b>2</b>
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	<b>2</b>	
	1. Ролевые ситуации: «Общение с клиентами, коллегами и деловыми партнерами», отработка психологических приемов ведения беседы.		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Общие сведения о психологии личности. Виды психических явлений: психические процессы, психические состояния, психические свойства. 2. Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении. 3. Психологические основы общения в сфере сервиса. Психологическая культура специалиста. 4. Природа лидерства и его типы, виды лидеров.	<b>8</b>	
<b>Тема 1.7.</b> Этика в деловом общении	Содержание учебного материала	не предусмотрено	<b>2</b>
	Лабораторные работы	не предусмотрено	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
	Практические занятия	не предусмотрено	
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся	не предусмотрено	
<b>Тема 1.8.</b> Конфликты в деловом общении	Содержание учебного материала	не предусмотрено	2
	Лабораторные работы	не предусмотрено	
	Практические занятия	2	
	1. Творческое задание: «Правила поведения в конфликтах».		
	Контрольные работы	не предусмотрено	
	Самостоятельная работа обучающихся	8	
	1. Понятие конфликта. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения. 2. Правила поведения в условиях конфликта. 3. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. 4. Особенности общения с людьми разных возрастов. Невербальные сигналы как индикаторы агрессии.		
Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (проектом)		не предусмотрено	

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
<b>Всего:</b>		<b>72</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимуму материально-технического обеспечения.**

Кабинет педагогики и психологии:

количество посадочных мест – 30 шт.,  
стол для преподавателя 1 шт.,  
стул для преподавателя 1 шт.,  
шкаф стеклянный 1шт.,  
ноутбук Acer Aspire E1-531 1шт.,  
проектор Panasonic 1 шт.,  
звуковые колонки Microlab 2.0 solo4c 1 шт.,  
экран 1 шт.,  
доска маркерная меловая комбинированная 1 шт.,  
дидактические пособия.

ПО:

1. Windows 8.1 (профессиональная лицензия № 45829305, бессрочно);
2. MS Office 2010 pro (лицензия № 48958910, № 47774898 , бессрочно);
3. FBreader (свободное); 4. WinDJwiev (свободное); 5. Google Chrome, (свободное)

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)**

Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Юрайт, 2020. — 437 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450805> (дата обращения: 07.09.2020)

Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455694> (дата обращения: 17.09.2020)

Дополнительные источники:

Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 169 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452363> (дата обращения: 07.09.2020).

Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Юрайт, 2020. — 350 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451052> (дата обращения: 07.09.2020).

Психология обучения 2015-2020 г. Текст:электронный // ЭБС eLIBRARY [сайт]. - URL:<https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=9021>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p style="text-align: center;"><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li><li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li></ul> <p style="text-align: center;"><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li><li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li><li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li><li>- виды социальных взаимодействий;</li><li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li><li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li><li>- этические принципы общения;</li><li>- источники, причины, способы разрешения конфликтов.</li></ul>	<p style="text-align: center;">Контрольная работа</p> <p style="text-align: center;">Оценка решений творческих задач</p> <p style="text-align: center;">Анализ ролевых ситуаций</p> <p style="text-align: center;">Тестирование</p> <p style="text-align: center;">Оценка экзаменационных заданий по курсу дисциплины</p>



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»

## КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**ОГСЭ.03 Психология общения**

**49.02.01 Физическая культура**

Углубленная подготовка

Заочная форма обучения

Владивосток 2021

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе рабочей программы учебной дисциплины Федерального государственного образовательного по специальности среднего профессионального образования программы подготовки специалистов среднего звена 49.02.01 Физическая культура, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 11 августа 2014 г. № 976.

Дудолодова А.С., преподаватель Колледжа сервиса и дизайна ВГУЭС

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 9 от « 04 » \_\_\_\_\_ 05 \_\_\_\_\_ 20 21 г.

Председатель ЦМК



Шаповалова О.А



## 1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины 49.02.01. Физическая культура.

КОС разработаны на основании:

- основной образовательной программы СПО по 49.02.01. Физическая культура;
  - рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения;
- Формой промежуточной аттестации является экзамен.

Код ОК, ПК	Кодрезультата обучения	Наименование
ПК 1.1-1.8, ПК 2.1-2.6,	У1	- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
	У2	- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
ПК 3.1-3.5	31	- взаимосвязь общения и деятельности;
	32	- цели, функции, виды и уровни общения;
ОК 1-9, ОК 11	33	- роли и ролевые ожидания в общении;
	34	- виды социальных взаимодействий;
	35	- механизмы взаимопонимания в общении;
	36	- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
	37	- этические принципы общения;
	38	- источники, причины, способы разрешения конфликтов.

## 2 Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых в процессе изучения

код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Тип оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация

1	Тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	- Точность и полнота знаний по определению подходов к пониманию взаимосвязи общения и	Теоретические вопросы экзаменационного
---	--	---	--

код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Тип оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		деятельности; - Устный опрос; - Тестирование - Контрольная работа (Вариант 1)	билета
2	Тема 1.2 . Психологические особенности процесса общения	- Точность и полнота знаний по определению целей, функций, видов и уровней общения; - Устный опрос; - Тестирование; - Контрольная работа (Варианты 3, 4)	Вопросы в итоговом тесте: Теоретичес кие вопросы экзаменационного билета
3	Тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	- Точность и полнота знаний по определению социальных и межличностных ролей, ролевых ожиданий в общении; - Устный опрос; - Тестирование; - Контрольная работа (Вариант 2).	Теоретичес кие вопросы экзаменационного билета
4	Тема 1.3. Интерактивная сторона общения	- Точность и полнота знаний по определению особенностей социальных взаимодействий, по классификации социальных взаимодействий; - Устный опрос; - Тестирование; - Контрольная работа (Варианты 5, 6, 9).	Теоретичес кие вопросы экзаменационного билета
5	Тема 1.4 . Перцептивная сторона общения	- Точность и полнота знаний механизмов взаимопонимания в общении; - Устный опрос; - Тестирование; - Контрольная работа (Варианты 7, 8, 10).	Теоретичес кие вопросы экзаменационного билета
6	Тема 1.5 Общение как коммуникация	Грамотность использования различных техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; - Устный опрос;	Теоретичес кие вопросы экзаменационного билета

код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Тип оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
		- Тестирование; - Контрольная работа (Варианты 1-10).	
7	Тема 1.7. Этика в деловом общении	- Точность и полнота знаний по определению этических принципов общения; - Грамотность использования правил делового этикета; - Устный опрос; - Тестирование; - Контрольная работа (Варианты 3, 4, 7, 8).	Теоретические вопросы экзаменационного билета
8	Тема 1.8. Конфликты в деловом общении	- Точность и полнота знаний по определению источников, причин и видов конфликтов; - Грамотность использования различных способов разрешения конфликтов; - Устный опрос; - Тестирование; - Контрольная работа (Варианты 1, 2, 5, 6).	Теоретические вопросы экзаменационного билета
1	Тема 1.5 Общение как коммуникация	- Грамотность использования психологических техник и приемов, повышающих эффективность общения; - Устный опрос; - Тестирование; - Контрольная работа (Варианты 1-10).; - Творческое задание; - Выполнение практических работ.	Теоретические вопросы экзаменационного билета
2	Тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	- Грамотность использования различных методов саморегуляции поведения в общении; - Устный опрос; - Тестирование; - Контрольная работа (Варианты 9, 10); - Творческое задание.	Теоретические вопросы экзаменационного билета

### 3 Структура банка контрольных заданий для текущего контроля и промежуточной аттестации

Тип контрольного задания	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
<b>Текущий контроль</b>		
Тестовое задание №1, тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	5	10 минут
Устный опрос №1, тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности	8	15 минут
Тестовое задание №2, тема 1.2 . Психологические особенности процесса общения	5	10 минут
Устный опрос №2, тема 1.2 . Психологические особенности процесса общения	8	10 минут
Тестовое задание №3, тема 1.3. Интерактивная сторона общения.	5	10 минут
Устный опрос №3, тема 1.3. Интерактивная сторона общения.	8	20 минут
Тестовое задание №4, тема 1.4 . Перцептивная сторона общения.	5	10 минут
Устный опрос №4, тема 1.4 . Перцептивная сторона общения.	5	20 минут
Тестовое задание №5, тема 1.5 Общение как коммуникация.	5	10 минут
Устный опрос №5, тема 1.5 Общение как коммуникация.	7	20 минут
Тестовое задание №6, тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	5	10 минут
Устный опрос №6, тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	12	20 минут
Тестовое задание №7, тема 1.7. Этика в деловом общении.	5	10 минут
Устный опрос №7, тема 1.7. Этика в деловом общении.	8	20 минут
Тестовое задание №8, тема 1.8. Конфликты в деловом общении.	5	10 минут
Устный опрос №8, тема 1.8. Конфликты в деловом общении.	10	20 минут
<b>Промежуточная аттестация</b>		
Итоговое тестирование	3 варианта по 20	40 минут

Тип контрольного задания	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольный заданий
	вопросов	

### Перечень заданий контрольной работы

#### Вариант 1

1. Взаимосвязь общения и деятельности.
2. Правила поведения в условиях конфликта.
3. Коммуникативные барьеры общения.

#### Вариант 2

1. Роли и ролевые ожидания в общении.
2. Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения
3. Техники ведения беседы.

#### Вариант 3

1. Структура, цели и функции общения
2. «Золотое правило» этики как универсальная форма общения.
3. Техники активного слушания.

#### Вариант 4

1. Средства общения: вербальные и невербальные.
2. Моральные ценности общения.
3. Управление впечатлением партнера по общению.

#### Вариант 5

1. Виды социальных взаимодействий.
2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации
3. Языки общения: вербальный, невербальный.

#### Вариант 6

1. Трансактный анализ Э.Берна. Виды трансакции.
2. Понятие конфликта. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.
3. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности.

#### Вариант 7

1. Механизмы перцепции: идентификация, эмпатия, рефлексия.
2. Общение и культура поведения.
3. Техники налаживания контакта.

#### Вариант 8

1. Исследование эффектов восприятия человеком человека: «эффект ореола», «эффект проекции», «эффект первичности» и «Эффект последней информации».
2. Вежливость и формы ее проявления
3. Невербальное общение. Основные группы невербальных средств общения: позы, жесты, мимика.

#### Вариант 9

1. Этапы делового общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта.
2. Типология темперамента
3. Роль комплимента в общении

#### Вариант 10

1. Теория казуальной атрибуции. Фундаментальная ошибка.
2. Психологическая структура личности: темперамент, характер.
3. Правила успешной коммуникации.

## 4. Структура контрольных заданий

### 4.1 Тестовые задания

**Тестовое задание №1, тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности**

1. Совокупность требований, предъявляемых индивиду обществом, а также действий, которые должен выполнить человек, занимающий данный статус в социальной системе, называется ...

- А) ролевой набор
- Б) социальная роль
- В) социальный статус
- Г) ролевое поведение

2. Назовите социальные роли, получение которых не требует целенаправленных усилий:

- А) директор
- Б) мужчина
- В) ребенок
- Г) студент
- Д) преподаватель
- Е) девушка

3. Сопоставьте название и описание разновидностей ролевого конфликта:

1) межролевой	А) возникает из-за несовпадения ролевых функций человека и его представлений о себе
2) внутриролевой	Б) вызывается противоречием требований одной роли с требованиями к поведению человека от его другой роли
3) личностно-ролевой	В) возникает вследствие противоречий в требованиях, предъявляемых к исполнению социальной роли, от разных участников взаимодействия

4. Какой социальный статус приобретается в результате свободного выбора, личных усилий и находится под контролем человека (образование, профессия, материальный достаток, деловые связи и т.п.)?

- А) Основной
- Б) Эпизодический (неосновной)
- В) Предписанный (приписанный)
- Г) Достигаемый (приобретенный)

5. Ролевой конфликт какого вида описан далее?

*«В случае стихийного бедствия в городе полицейский или пожарный могут некоторое время сомневаться в том, кого спасать в первую очередь – простых граждан, повинуюсь служебному долгу, или свою семью, повинуюсь родительскому долгу».*

- А) межролевой
- Б) внутриролевой
- В) личностно-ролевой
- Г) межгрупповой

Ключ к тесту

- 1. Б
- 2. Б, В, Е
- 3. 1Б, 2В, 3А,



4. Г

5. А

**Тестовое задание №2, тема 1.2. Психологические особенности процесса общения**

1. Сопоставьте элемент общения с его описанием:

1) Коммуникация	А) - взаимодействие в процессе совместной деятельности
2) Интеракция	Б) - восприятие другого человека
3) Перцепция	В) - обмен информацией

2. Форма межличностного общения, при которой воздействие на партнера по общению осуществляется скрытно для достижения своих намерений, называется ...

А) примитивное общение

Б) манипулятивное общение

В) деловое общение

Г) опосредованное (косвенное) общение

3. Что из этого относится к вербальным средствам передачи информации?

А) слова

Б) жесты

В) мимика

Г) позы

4. Какой вид общения предполагает учет личности собеседника, его возраст, характер, настроение, однако интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения?

А) примитивное общение

Б) манипулятивное общение

В) деловое общение

Г) светское общение

5. Какие невербальные средства общения передают больше информации?

А) расположение людей в пространстве

Б) мимика

В) прикосновения в общении

Г) поза

Ключ к тесту:

1. 1В, 2А, 3Б

2. Б

3. А

4. В

5. Б

### Тестовое задание №3, тема 1.3. Интерактивная сторона общения

1. Соотнесите названия эго-состояний личности с их вербальными признаками?

1) Ребёнок	А) Слова эгоцентрического круга: «Хочу», «Не могу», «А мне какое дело?» Самоуничижительные фразы: «Я дурак», «У меня ничего не выходит»
2) Взрослый	Б) Выражения: «Должен», «Нельзя», «Никогда», «Потому, что я так сказал», «Что люди подумают». Оценочные суждения: упрямый, глупый, умница, превосходный, бедняга.
3) Родитель	В) Высказывания мнений, а не безапелляционных суждений. Выражения: «Целесообразно», «Таким образом», «По моему мнению», «Давай рассмотрим причины».

2. Кто автор теории трансактного анализа?

- А) Дейл Карнеги
- Б) Эрик Берн
- В) Алан Пиз
- Г) Зигмунд Фрейд

3. Манипулирующее воздействие проявляется в ...

- А) использовании человека в корыстных целях
- Б) демонстрации своей позиции
- В) в покровительственном отношении к человеку

4. Что из перечисленного НЕ относится к стратегии взаимодействия «отношение к другому как к ценности»?

- А) признание у человека права быть таким, какой он есть
- Б) стремление к сотрудничеству
- В) ощущение превосходства над другими
- Г) готовность понять другого

5. Какой термин описывает данное определение: «- это взаимодействие в группе, характеризующееся противостоянием, противоборством сторон для достижения собственных целей и интересов)?»

- А) кооперация
- Б) конкуренция
- В) команда
- Г) приспособление

#### Ключ к тесту

- 1. 1А, 2В, 3Б
- 2. Б
- 3. А
- 4. В
- 5. Б

#### Тестовое задание №4, тема 1.4 . Перцептивная сторона общения

1. Выберите правильное определение понятия «каузальная атрибуция»:

А) Классификация форм поведения и интерпретация их причин путем отнесения к уже известным или кажущимся известными явлениям.

Б) Осмысление субъектом того, какими средствами, с какой целью и с каким результатом он произвел то или иное впечатление на партнера по общению.

В) Механизм интерпретации причин поведения субъекта.

Г) Склонность людей принимать за чистую монету описание или общие оценки своей личности, если они преподносятся в научном, магическом или ритуальном контексте.

2. При восприятии людьми друг друга, происходит так, что первоначальное отношение к какой-то одной стороне личности распространяется на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке переносится на оценку его отдельных качеств. Это эффект ...

А) проецирования

Б) первичности

В) ореола

Г) последней информации

3. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

А) самоактуализация

Б) стереотипизация

В) идентификация

Г) обобщение

4. Постигание эмоциональных состояний другого человека называется ...

а) эмпатия

б) рефлексия

в) экспрессивность

г) толерантность

5. Назовите две основные формы эмпатии:

А) сопереживание

Б) обобщение

В) идентификация

Г) сочувствие

#### Ключ к тесту

1. В

2. В

3. Б

4. А

5. А и Г

### Тестовое задание №5, тема 1.5 Общение как коммуникация

1. Что из этого НЕ может выступать барьером в общении?

- А) невнятная речь
- Б) невыразительная речь
- В) различия в системах значения слов
- Г) использование жаргона
- Д) сложная логика рассуждения
- Е) недоверие к партнеру по общению

Ж) несоответствие стиля речи ситуации общения

З) всё перечисленное – это барьеры общения

И) всё перечисленное не является барьером для общения

2. Сопоставьте название пространственной зоны и соответствующую ей дистанцию

1) интимная зона	А) 15-45 см
2) публичная зона	Б) 46 см – 1,2 м
3) личная зона	В) 1,2 – 4 м
4) социальная зона	Г) от 4 м

3. К вербальным средствам коммуникации относят:

- А) язык телодвижений и параметры речи
- Б) устные и письменные средства
- В) тактильные средства
- Г) нет правильного ответа

4. Какие из представленных рекомендаций нужно соблюдать, чтобы быть эффективным слушателем (выбрать несколько вариантов)?

- А) уделять большое внимание внешности собеседника
- Б) иметь внутреннюю непоколебимую позицию, вступая в беседу
- В) разграничивать факты и мнения
- Г) выделить для себя главные мысли собеседника и постараться правильно их понять
- Д) отвечать, как можно скорее, чтобы не потерять свою мысль

5. Сопоставьте вид слушания и его характеристики:

1) активное	А) настрой на слушание, создание доверительной атмосферы, отражение переживаний, чувств собеседника, выдерживание пауз, необходимых человеку для того, чтобы он разобрался в своих переживаниях
2) пассивное	Б) заинтересованное отношение к собеседнику, уточняющие вопросы, обратная связь. Применяется при обмене информацией, деловых переговорах, получении инструкций
3) эмпатическое	В) эмоциональная невключенность в общение, уточняющие вопросы, минимальные словесные реакции, осознание своих мыслей, переживаний. Используется при общении с человеком, который находится в состоянии аффекта.

#### Ключ к тесту

1.З

2.1А, 2Г, 3Б, 4В

3.Б

4.В, Г  
5.1Б, 2В, 3А

**Тестовое задание №6, тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности**

1. Выберите верное определение понятию «Индивидуальность»:

А) – человек, как единичное природное существо, выступает обладателем свойств, дарованных ему природой.

Б) – человек, как субъект социальных отношений и сознательной деятельности.

В) – человек, обладающий совокупностью психических, физиологических и социальных особенностей, с присущей ему собственной уникальностью, своеобразием и неповторимостью.

2. Какой из ученых был создателем учения о темпераментах и утверждал, что люди отличаются соотношением 4 основных «соков организма» - крови, флегмы, желтой желчи и черной желчи?

А) Платон

Б) Гиппократ

В) Аристотель

Г) И.П. Павлов

3. Соотнесите характеристики типа нервной системы и названия типов темперамента

1) сильный, уравновешенный, подвижный	А) меланхолик
2) сильный, уравновешенный, инертный	Б) флегматик
3) сильный, неуравновешенный тип с преобладанием возбуждения	В) сангвиник
4) слабый тип	Г) холерик

4. Что относится к психическим процессам личности?

а) эйфория

б) мышление

в) способности

г) характер

5. Представитель какого типа темперамента описан далее? *«Характеризуется сравнительно низким уровнем активности поведения, новые формы которого вырабатываются медленно, но являются стойкими. Обладает медлительностью и спокойствием в действиях, мимике и речи, ровностью, постоянством, глубиной чувств и настроений. Настойчивый и упорный «труженик жизни», он редко выходит из себя, не склонен к аффектам, рассчитав свои силы, доводит дело до конца, ровен в отношениях».*

А) сангвиник

Б) холерик

В) флегматик

Г) меланхолик

Ключ к тесту:

1. В

2. Б

3. 1В, 2Б, 3Г, 4А

4. Б

5. В

**Тестовое задание №7, тема 1.7. Этика в деловом общении.**

1. Что изучает наука этика?

А) поведение каждого конкретного человека в обществе

Б) мораль, нравственность

В) социальные проблемы общества

Г) традиции, обычаи, народное творчество

2. Укажите основные категории этики

А) добро и зло

Б) пространство и время

В) свобода

Г) прибыль и рентабельность

3. Исключите принцип, на котором НЕ может быть основано деловое общение:

А) доброжелательность

Б) порядочность

В) тактичность

Г) эгоизм

4. Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом»?

А) долг

Б) достоинство

В) ответственность

Г) справедливость

5. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:

А) авторитет

Б) имидж

В) репутация

Г) престиж

Ключ к тесту:

1. Б

2. А

3. Г

4. Г

5. В

### Тестовое задание №8, тема 1.8. Конфликты в деловом общении.

1. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов субъектов взаимодействия, называется:

- А) происшествие;
- Б) конкуренцией;
- В) соревнованием;
- Г) конфликтом.

2. Конструктивные функции конфликта проявляются в том, что он:

- А) повышает психологическую напряженность
- Б) снижает эффективность совместной деятельности
- В) обнаруживает существующие противоречия
- Г) изменяет условия и обстоятельства общения

3. Что из перечисленного не может стать конфликтогеном?

- А) критика
- Б) снисходительное отношение
- В) подшучивание
- Г) хвастовство
- Д) эгоистичное поведение
- Е) категоричные высказывания
- Ж) ничто из этого не может быть конфликтогеном
- З) всё перечисленное может быть конфликтогеном

4. Если в качестве конфликтующих сторон выступают разные части нашего «Я», которые входят в столкновение, то возникает-

- А) межгрупповой конфликт
- Б) социальный конфликт
- В) межличностный конфликт
- Г) внутриличностный конфликт

5. Как называется открытое столкновение противоборствующих сторон в начальной стадии разногласий?

- А) инцидент
- Б) казус
- В) случай
- Г) происшествие

#### Ключ к тесту

- 1. Г
- 2. В, Г
- 3. З
- 4. Г
- 5. А

## **4.2 Устные опросы**

### **Устный опрос №1, тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности**

1. Основные принципы и задачи психологии общения.
2. Ролевое поведение в деловом общении (четыре типа установок личности).
3. Отношения в системе «руководитель – подчиненный»: приказание, внушение, участие, делегирование.
4. Психологические проблемы руководства. Типичные ошибки руководителя.
5. Характеристика стилей руководства.
6. Характеристика основных этапов процесса управления: планирование, организация, руководство, мотивация, контроль.
7. Типы лидеров (вожак, лидер в узком смысле, ситуативный лидер).
8. Основные направления применения теории Элтона Мейо.

### **Устный опрос №2, тема 1.2 . Психологические особенности процесса общения**

1. Макро- и микросреда личности.
2. Этапы, выделяемые в структуре общения
3. Назовите наиболее эффективную форму общения.
4. Виды и функции процесса общения
5. Охарактеризуйте виды общения («Контакт масок», Прimitивное, Формально-ролевое).
6. Охарактеризуйте виды общения (Деловое, Духовное, Манипулятивное, Светское).
7. Специфика делового общения.
8. Характеристика этапов психологического развития личности («Я – Ты», «Я – Мы», «Мы – Они»).

### **Устный опрос №3, тема 1.3. Интерактивная сторона общения.**

1. Социально-психологические особенности рабочей группы.
2. Четыре фактора, определяющие профессиональную зрелость рабочей группы.
3. Типы взаимоотношений в коллективе (невмешательство, задача, дружеский, золотая середина, команда).
4. Понятие рабочей группы и ее материальный и духовный компоненты.
5. Факторы, мешающие эффективной работе коллектива.
6. Роль руководителя в становлении коллектива.
7. Рассказать о типах людей по отношению к коллективу (коллективисты, индивидуалисты, претензионисты, подражатели, изолированные).
8. Социометрическая методика как средство изучения неформальной структуры рабочей группы.

### **Устный опрос №4, тема 1.4 . Перцептивная сторона общения.**

1. Социальные стереотипы и способы их создания (навешивание ярлыков, неопределенность, апелляция к большинству, перенос).
2. Понятие «имидж» и пути его формирования.
3. Социальные стереотипы и способы их создания и разрушения.
4. Механизмы восприятия других людей: рефлексия, эмпатия, идентификация.
5. Эффекты возникающие при общении (эффект ореола, эффект первичности, эффект новизны, эффект проецирования).

### **Устный опрос №5, тема 1.5 Общение как коммуникация.**

1. Перечислите функции коммуникации в общении.



2. Невербальные средства общения.
3. Вербальные средства общения.
4. Характеристика рефлексивного и нерефлексивного слушания.
5. Правила общения по телефону.
6. Правила деловой переписки.
7. Типичные ошибки слушания.

**Устный опрос №6, тема 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.**

1. Методы психодиагностики.
2. Тест как метод психодиагностики. Виды тестов.
2. Влияние цвета на психологию людей (цветотесты Люшера).
3. Личностные особенности, изучаемые психодиагностикой: интроверсия, экстраверсия, нейротизм.
4. Классификация психотипов личностей.
5. Дать характеристику отношения к работе представителей разных типов темперамента (флегматик, меланхолик).
6. Дать характеристику отношения к работе представителей разных типов темперамента (сангвиник, холерик).
7. Психотипы личностей (интроверт, экстраверт, мыслительный, эмоциональный, ощущающий, интуитивный).
8. Стресс и дистресс. Определение стресса, теория Ганса Селье.
9. Причины и источники стресса.
10. Понятие и природа стресса.
11. Теория «поисковой активности» как одна из стратегий стрессоустойчивого поведения.
12. Профилактика стрессов в деловом общении.

**Устный опрос №7, тема 1.7. Этика в деловом общении.**

1. Этика делового общения.
2. Этикет и культура поведения делового человека.
3. Теоретические основы становления этики и психологии профессиональной деятельности
4. (древние философы о проблемах этики и психологии).
5. Теоретические основы становления этики и психологии профессиональной деятельности (русские ученые о проблемах этики и психологии).
6. Правила делового этикета (внешний вид, поведение в транспорте, общение с клиентами).
7. Исторические представления о формировании этических норм в деловом общении.
8. История возникновения делового этикета в России.

**Устный опрос №8, тема 1.8. Конфликты в деловом общении.**

1. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях (конкуренция, сотрудничество).
2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации (компромисс, уклонение, приспособление).
3. Виды, структура и стадии протекания конфликтов.
4. Предпосылки возникновения конфликта.
5. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.
6. Типы конфликтных личностей («агрессист», молчун, «сердитый ребенок», жалобщик).
7. Типы конфликтных личностей («ложный альтруист», «тайный мститель», «хронический обвинитель», максималист).

8. Индивидуальные особенности личности, приводящие к конфликтам.
9. Правила поведения по отношению к конфликтной личности.
10. Основные рекомендации по положительному разрешению конфликтов.

#### **4.2 Промежуточная аттестация**

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена. Студентам будут предложены 30 билетов по 2 вопроса в каждом.

##### **Перечень экзаменационных вопросов**

1. Предмет, задачи и принципы психологии общения
2. Психологические этапы развития личности и их характеристика («Я – Ты», «Я – Мы», «Мы – Они»).
3. Теоретические основы возникновения психологии общения (зарубежные философы о проблемах психологии общения).
4. Теоретические основы возникновения психологии общения (русские философы о проблемах психологии общения)
5. Ролевое поведение в деловом общении (четыре типа жизненных установок).
6. Общение как взаимодействие (позиция «контролера» и позиция «понимателя»).
7. Общение как коммуникация.
8. Невербальные средства общения.
9. Вербальные средства общения.
10. Характеристика типов вопросов.
11. Типы слушания (характеристика рефлексивного и нерефлексивного слушания, рефлексивные ответы, ошибки слушания).
12. Поведение человека в деловом общении.
13. Имидж и пути его создания.
14. Механизмы восприятия людей (идентификация, эмпатия, рефлексия).
15. Эффекты восприятия (первичности, ореола, проекции, новизны).
16. Макро- и микросреда личности.
17. Социальные стереотипы и способы их создания.
18. Психодиагностика и ее методы.
19. Психотипы личностей и их особенности (мыслительный, эмоциональный, ощущающий, интуитивный типы личностей). Закон конгруэнтности Карла Роджерса.
20. Особенности личности, изучаемые психодиагностикой (интроверсия, экстраверсия, нейротизм).
21. Особенности личности холерика и сангвиника,
22. Особенности личности флегматика и меланхолика.
23. Изучение психологических особенностей людей по методике светотестов Макса Люшера.
24. Стили руководства, проблемы лидерства (типы лидеров и их особенности).
25. Типичные ошибки руководителя.
26. Управление, руководство, лидерство.
27. Особенности стилей руководства (авторитарный, демократический, попустительский).
28. Характеристика основных этапов управления: планирование, организация, руководство, мотивация, контроль.
29. Деловое общение в рабочей группе (понятие рабочей группы, материальный и духовный компоненты рабочей группы, сферы отношений между членами рабочей группы: профессиональная, мировоззренческая, межличностных отношений).

30. Понятие профессиональной зрелости рабочей группы и четыре фактора ее определяющие (технологические, экономические, организационные, мировоззренческие).
31. Факторы, мешающие успешной работе коллектива (непригодность руководителя, неквалифицированные сотрудники, плохой психологический климат, нечеткость целей, низкие результаты работы ).
32. Типы взаимоотношений в коллективе (невмешательство, дружеский, задача, золотая середина, команда).
33. Основные типы отношений в системе «руководитель – подчиненный»: приказание, внушение, участие, делегирование.
34. Характеристика отношения людей к работе в зависимости от типа темперамента (меланхолик, сангвиник).
35. Характеристика отношения людей к работе в зависимости от типа темперамента (флегматик, холерик)
36. Особенности отношения людей к коллективу: поведение коллективистов, претензионистов, подражателей, пассивных, изолированных.
37. Конфликты и пути их разрешения.
38. Типы конфликтов (внутриличностные, межличностные, между личностью и организацией, горизонтальные, вертикальные, смешанные, конструктивные, деструктивные)
39. Стадии и причины возникновения конфликтов
40. Стили поведения в конфликтной ситуации (конкуренция, сотрудничество, компромисс).
41. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Типы конфликтных личностей: «агрессист», «жалобщик», «сердитый ребенок», максималист.
42. Характеристика типов конфликтных личностей: молчун, «тайный мститель», «ложный альтруист», «хронический обвинитель».
43. Правила поведения в конфликте.
44. Стили поведения в конфликте.
45. Понятие и природа стресса.
46. Физиологическая природа и фазы развития стресса.
47. Стресс и дистресс. Причины и факторы стресса
48. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения. Теория поисковой активности.
49. Профилактика стрессов в деловом общении.
50. Основные направления борьбы со стрессом.
51. Этика делового общения (содержание понятий «этика», «мораль», «общение»)
52. История этических учений.
53. Этикет и культура поведения делового человека.
54. Правила делового этикета (общая характеристика).
55. Правила общения по телефону.
56. Правила деловой переписки.
57. Правила вербального этикета.
58. Основные положения теории Элтона Мейо и направления ее применения.
59. Факторы, мешающие успешной работе коллектива: неэффективность методов работы, наличие конфликтов, низкая культура сотрудников, плохие отношения с другими коллективами.
60. Стили поведения в конфликтной ситуации (приспособление, игнорирование).