

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Чеченский государственный колледж»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ ЧГК

И.С. Гуноев

« 30 » 08 2019 г.



Фонды оценочных средств измерительных материалов

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

по дисциплине ОГСЭ. 05 Психология общения

в рамках программы подготовки специалистов среднего звена

(ППССЗ) по специальности 23.02.07 **Техническое обслуживание и ремонт
двигателей систем и агрегатов автомобилей**

Грозный, 2019 г.

Комплект оценочных средств по дисциплине ОГСЭ. 05 Психология общения разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 23.02.07 **Техническое обслуживание и ремонт двигателей систем и агрегатов автомобилей**, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 09.12.2016 г. № 1568 (зарегистрировано в Минюсте России 24 февраля 2016 г. N 41197).

Организация – **разработчик:** Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Чеченский государственный колледж»

Разработчик: Ахматова Н.С. - преподаватель Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Чеченский государственный колледж»

Рассмотрено на заседании цикловой комиссии «ДОУ и архивоведение. Делопроизводитель»

Протокол № 1 от 30.08.2019 г.

ПЦК  /А.Д.Ибрагимов/
(подпись)

Одобрено:

Протокол № 1 от 30.08.2019 г.

Зам. директора по НМР  Э.У. Саламова

Согласовано: методистом технологического отделения
ГБПОУ «Чеченский государственный колледж»

 М.Х.Мадашова
(подпись) (расшифровка подписи)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ 4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 5
3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 6
4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ И ИТОГОВОЙ
АТТЕСТАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 9
5. ПРИЛОЖЕНИЯ 11

1. Паспорт комплекта оценочных средств

Настоящий комплект оценочных средств предназначен для оценки освоения итоговых образовательных результатов по дисциплине *ОГСЭ. 05 Психология общения* в рамках реализации федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования *23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей систем и агрегатов автомобилей*

Нормативными основаниями проведения оценочной процедуры по дисциплине *ОГСЭ. 05 Психология общения* нормативные документы:

-Закон Российской Федерации от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

-Федеральный государственный образовательный стандарт по специальности среднего профессионального образования *23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей систем и агрегатов автомобилей* утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации ФГОС от 11.08.2014г. № 975 (зарегистрировано в Минюсте России 24 февраля 2016 г. N 41197)

Целью дифференцированного зачета является определение качества приобретённых студентами практических и теоретических профессиональных умений реализуемых в рамках учебной дисциплины *ОГСЭ. 05 Психология общения по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей систем и агрегатов автомобилей*, а также контроль сформированности профессиональных компетенций.

Инструментарий оценки, входящий в данный комплект контрольно-оценочных средств, содержит два варианта заданий. Для оценки используется метод сопоставления параметров выполненной работы с заданными эталонами и стандартами по критериям.

Для положительного заключения по результатам оценочной процедуры по учебной дисциплине установлено пороговое значение показателя, при котором принимается положительное решение, констатирующее освоение кандидатом учебной дисциплины -не менее 70%.

Результаты оценочной процедуры заносятся в протокол и сводную оценочную ведомость.

1.2. Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Обязательной формой аттестации по итогам освоения программы учебной дисциплины является дифференцированный зачет.

2. Результаты освоения учебной дисциплины

Введение: Общие сведения о предмете *ОГСЭ. 05 Психология общения*.

Общие сведения об этической культуре. Профессиональная этика. Деловое общение.

ОК 2 ОК 8

Этические нормы делового общения: Общение. Основные составляющие общения. Понятие о культуре общения. Классификация общения. Деловое общение. Универсальные и этические правила делового общения. Этические нормы взаимоотношений.

ОК 2-4 ОК 6

Невербальное общение: Понятие «невербальное общение». Невербальные средства в деловой коммуникации: мимика, жесты, позы, интонация и тембр голоса, визуальный контакт и межличностное пространство.

ПК 1.4 ПК 4.1

Культура речевого общения: Культура речи делового человека. Публичные выступления. Нравственно-психологические споры. Психологические механизмы влияния на партнера. Культура слушания партнера. Барьеры в общении и их преодоление. Культура речи специалиста по социальной работе.

ОК 2-4 ОК 6

Технология делового общения: Деловой протокол: сущность, характеристика значение. Деловые беседы. Деловые переговоры. Культура деловых совещаний. Особенности общения с иностранными партнерами.

ОК 2-4 ОК 6

Нравственно-психологические аспекты отношений в деловом коллективе: Роль этики в деловом общении. Человеческие отношения и мотивация деятельности. Деловое общение и психология коллектива. Особенности общения в коллективе «по горизонтали». Особенности общения в коллективе «по вертикали».

ОК 2-4 ОК 6 ПК 1.5 ПК 2.5 ПК 3.5

Конфликты в деловой сфере: Природа и причина конфликтов. Типология конфликтов. Разрешение конфликтов.

Служебный этикет: Деловая этика и этикет. Приветствия, представления, знакомства. Этикет телефонных разговоров. Культура деловой переписки. Прием и общение с посетителями. Подарки и сувениры. Официальные приемы.

ПК 4.1

Искусство самопрезентации: Имидж делового человека. Внешний вид делового человека. Телесный имидж. Модели поведения. Самоподача в общении.

ОК 2-4 ОК 6

Стресс-менеджмент в деловом общении: Эмоции в жизни человека. Стрессы и стрессовые состояния. Профессиональное выгорание и его профилактика. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции.

ПК 4.2 ПК 4.3

3. Оценка освоения учебной дисциплины

1. Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.
Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
2.
Кейс-задача
Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.
Задания для решения кейс-задачи
3.
Зачет
Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.
Вопросы по темам/разделам дисциплины
4.
Контрольная работа

Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу

Комплект контрольных заданий по вариантам

5.

Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты

Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов

6.

Портфолио

Целевая подборка работ студента, раскрывающая его индивидуальные образовательные достижения в одной или нескольких учебных дисциплинах.

Структура портфолио

7.

Проект

Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.

Темы групповых и/или индивидуальных проектов

8.

Рабочая тетрадь

Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала.

Образец рабочей тетради

9.

Разноуровневые задачи и задания

Различают задачи и задания:

а) ознакомительного, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины;

б) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;

в) продуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения, выполнять проблемные задания.

Комплект разноуровневых задач и заданий

10.

Задания для самостоятельной работы

Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.

Комплект заданий

11.

Реферат

Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Темы рефератов

12.

Доклад, сообщение

Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы

Темы докладов, сообщений

13.

Собеседование

Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

Вопросы по темам/разделам дисциплины

14.

Творческое задание

Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.

Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий

15.

Тест

Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Фонд тестовых заданий

16.

Тренажер

Техническое средство, которое может быть использовано для контроля приобретенных студентом профессиональных навыков и умений по управлению конкретным материальным объектом.

Комплект заданий для работы на тренажере

17.

Эссе

Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Тематика эссе

4. Фонд оценочных средств по профессиональному модулю

Темы рефератов (докладов/сообщений)

(в соответствии с темами в рабочей программе)

1. Роль этикета в моей будущей профессии.
2. Значение культуры речи в профессиональной карьере.
3. Аргументы и их влияние на эффективность общения.
4. В общении мелочей не бывает.
5. Подарки в нашей жизни.
6. Имидж социального работника.
7. Секреты общения в поисках работы.
8. Темперамент.
9. Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности.

Примерная структура реферата (доклада/сообщения).

1. Титульный лист (пример в приложении 1).
2. Оглавление – излагается название составляющих (глав, вопросов) реферата, указываются страницы.
3. Введение – формулируется суть исследуемой проблемы ее актуальность, обосновывается выбор темы. Указывается цель и задачи. Показывается научный интерес и практическое значение. Объем введения составляет 2-3 страницы.
4. Основная часть – доказательно раскрывается проблема или одна из ее сторон; могут быть представлены таблицы, графики, схемы. Основная часть должна включать в себя также собственное мнение студента.
5. Заключение – подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме реферата, указывается, что интересно, что спорно, предлагаются рекомендации.
6. Объем заключения 2-3 страницы.
7. Список литературы – источники должны быть перечислены в алфавитной последовательности (по фамилии автора или по названию сборников), необходимо указать место издания, название издательства, год.источники (библиография, не менее 20 наименований, в том числе 2-3 иностранных). Оформление списка литературы по ГОСТ 71-2003 «Библиографическая запись, Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».
8. Выступление по реферату.
9. На основе написанного реферата студент может сделать устное выступление перед группой, либо другой аудиторией. Рефераты могут быть представлены на семинарах, научно-практических конференциях, а также использоваться как зачетные работы (в отдельных случаях) или сообщение на практическом занятии (семинаре). При этом преподавателем оценивается предметная сущность выполненного самостоятельного исследования, способность к письменному изложению изучаемого вопроса, правильность выводов, способность публичного выступления и ответов на вопросы, умение вести дискуссию по теме исследования, правильность и грамотность оформления документа.

Рекомендации к оформлению реферата (доклада/сообщения).

1. Абзац включает в себя не менее 3-х предложений.
2. Название каждой главы начинается с новой страницы, объем главы не может быть меньше 2 страниц.

3. В тексте должны отсутствовать сокращения, кроме общепринятых, общепринятые или необходимые сокращения при первоначальном употреблении должны быть расшифрованы.
4. Каждая цитата, каждый рисунок или график, каждая формула, каждый расчет должны иметь сноску. Если рисунок или расчет являются авторскими, тогда это необходимо отразить в тексте сноски.
5. Работа предоставляется как в рукописном виде (почерк читаемый, т.е. разборчивый), так и в напечатанном виде через 1-1.5 интервала. Шрифт – TimesNewRoman, размер шрифта – 12-14. Вся работа должна быть напечатана в одном виде шрифта, если это не смысловое выделение по тексту.

Критерии оценки

(какие баллы и за что получает студент при выполнении реферата)

Раскрытие темы - 70 баллов.

Оформление - 15 баллов.

Защита реферата - 15 баллов.

5.Приложения

Тесты для дифференцированного зачета

1.Сопоставление себя с другим, при котором каждый из партнеров уподобляет себя другому, представляет собой:

а) общение как своеобразная речевая техника;

б) общение как искусство

любить людей;

в) общение как взаимодействие людей;

г) общение как познание друг друга и самосовершенствование.

2.Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по обще

нию и установлению на этой почв

е взаимопонимания:

а) перцептивная;

б) коммуникативная;

в) интерактивная;

г) нейтральная.

3. Стилъ общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью:

- а) либеральный;
- б) индивидуальный;
- в) демократический;**
- г) авторитарный.

4. Какой из видов общения заключен в следующем кодексе: «Соблюдай интересы другого, не порицай другого, избегай возражений, будь доброжелательным и приветливым»:

- а) личностное общение;
- б) светское общение;**
- в) примитивное общение;
- г) деловое общение?

5. На каком уровне осуществляется общение, в процессе которого один из партнеров подавляет другого:

- а) на манипулятивном;
- б) на высшем;
- в) на примитивном;**
- г) на деловом?

6. В ходе исследований Мехрабяна и Бердвистелла установлено, что в процессе общения лучше всего сообщение усваивается через:

- а) текстовую форму сообщения;
- б) слова;
- в) интонацию;
- г) мимику и жесты.**

7. Человек, направляющий информацию в общении:

- а) реципиент;
- б) проводник;
- в) коммуникатор;**
- г) приемник.

8. Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает:

- а) «частное, не разделяемое ни с кем»;
- б) «общее, разделяемое со всеми»;**
- в) «целое, не делимое на части»;

г) «особенное, не похожее на других».

9. Стилистический барьер общения возникает:

- а) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений;
- б) из-за невнятной речи;
- в) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения;**
- г) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору.

10. Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций — это:

- а) стереотипы;**
- б) предвзятые представления;
- в) пренебрежение фактами;
- г) всё вышеперечисленное.

11. Установление сходства одного человека с другим — это:

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) стереотипизация;
- г) идентификация.**

12. Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;**
- в) идентификация;
- г) стереотипизация.

13. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению:

- а) рефлексия;**
- б) эмпатия;
- в) идентификация;
- г) стереотипизация.

14. Феномен, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке — на оценку его отдельных качеств, называется:

- а) эффектом «ореола»;**

- б) эффектом «проецирования»;
- в) эффектом «авансирования»;
- г) эффектом «последней информации».

15. Особая форма восприятия одного человека другим, основанная на формировании устойчивого эмоционально положительного чувства к нему:

- а) суггестия;
- б) конформизм;
- в) аттракция;**
- г) самоопределение.

16. Поведение, проявляющееся в изменении действий и установок под реальным или воображаемым давлением противоположной стороны, податливость чужому мнению в ущерб собственным интересам:

- а) уход;
- б) приспособление;**
- в) компромисс;
- г) соперничество.

17. Барьер общения, который возникает, когда собеседнику не интересны высказанные соображения или когда один человек становится для другого средством достижения утилитарных целей:

- а) эстетический;
- б) интеллектуальный;
- в) моральный;
- г) мотивационный.**

18. Главный признак, отличающий деловое общение от межличностного:

- а) непринужденность;
- б) неопределенность;
- в) принудительность;**
- г) разобщенность.

19.

Поведение в конфликтной ситуации, выражающееся в самоустранении:

- а) компромисс;
- б) приспособление;
- в) избегание;**
- г) соперничество.

20.

Конфликт, вызванный у человека борьбой своих мотивов, установок, возможностей:

- а) межличностный;
- б) межгрупповой;
- в) внутригрупповой;
- г) **внутриличностный**

Тестовые задания

1. Психология как самостоятельная наука оформилась:

- +а. в 1880-е годы
- б. в 1860-е годы
- в. в 1900-е годы

2. Основные механизмы познания другого человека:

- а. децентрация, эмпатия, атрибуция
- б. рефлексия, идентификация, аттракция
- + в. эмпатия, рефлексия и идентификация

3. Опосредованное общение — это:

- а. личностное взаимодействие, при котором люди находятся рядом и общаются при помощи речи, жестов и мимики
- + б. взаимодействие, при котором индивидов разделяет расстояние или время (например, переписка, телефонные разговоры)
- в. общение индивидов без использования речи

4. Основанием разделения памяти на двигательную, эмоциональную, образную и вербальную является:

- +а. предмет отражения
- б. тип активности, проявляемой субъектом
- в. доминирующий анализатор

5. Сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности — это:

- а. самоконтроль
- б. рефлексия
- +в. воля

6. Понимание другого человека путем отождествления себя с ним называется:

- а. контрперенос
- б. эмпатия

+в. идентификация

7. Чувства, связанные с познавательной деятельностью, называются чувствами:

а. когнитивными

+б. интеллектуальными

в. прагматичными

8. Восприятие часто принято называть:

а. вниманием

+б. перцепцией

в. чувствительностью

9. Отрицательное влияние стресса на организм называют...

+а. дистрессом

б. фрустрацией

в. нервным истощением

10. Если заранее установлены способы и темы общения, а понимание личности собеседника заменяет знание его роли в социуме, такое взаимодействие называют:

а. формальным общением

+б. ролевым общением

в. личностным общением

11. Выделяют следующие уровни общения:

+а. фатический, информационный, личностный

б. фактический, формальный, личный

в. поверхностный, деловой, личный

12. По признаку равноправия индивидов, участвующих в общении, взаимодействие разделяют на:

а. императивное и манипулятивное

б. равноправное и подчиненное

+в. монологическое и диалогическое

13. Больше внимания вызывает тот объект или стимул, который является более:

а. знакомым

+б. интенсивным

в. простым для понимания

14. Временной отрезок, в котором индивид проживает негативные эмоции, субъективно кажется:

а. таким же по длительности, как приятно проведенное время

б. более кратким

+в. более долгим

15. Доказано, что с изменением типа и уровня освещенности восприятие человеком цвета знакомого предмета не изменяется. Какое свойство восприятия отвечает за это искажение?

+а. константность

б. субъективность

в. предметность

16. Согласно Э. Титченеру, эмоции отличаются от ощущений тем, что к ним нельзя применить критерий:

а. продолжительности

+б. ясности

в. положительной или отрицательной направленности (модальности)

17. Что является предметом изучения психоанализа?

а. сознательное

+б. бессознательное

в. надсознательное

18. Понятие «коллективного бессознательного» ввел в психологию:

а. Фрейд

+б. Юнг

в. Аристотель

19. Дарвин определял предмет изучения психологии как:

+а. поведение человека по отношению к внешнему миру

б. внутренние переживания индивида

в. связь между внешними влияниями на индивида и его реакциями

20. Социализация — это:

а. процесс обучения в социальных институтах (школе, вузе и т. д.)

+б. процесс освоения в социальной среде, освоение сопутствующих правил, норм, установок и т. д.

в. прохождение социологического опроса

21. Конформизм — это:

а. способность отстаивать собственную точку зрения

б. покладистость, бесконфликтность

+в. следование образцу поведения, доминирующему в обществе, некритичность, отсутствие собственных убеждений

22. Выделяют следующие типы конфликтных личностей:

а. неуправляемый, ригидный, демонстративный

+б. ригидный, демонстративный, сверхточный, неуправляемый, бесконфликтный

в. неконформистский, демонстративный, сверхточный

23. Приписывание всем членам группы, объединенной по какому-либо признаку (возрастному, гендерному, профессиональному и т. д.), подобных характеристик без принятия во внимание их индивидуальных особенностей называют:

а. обобщением

б. дискриминацией

+в. стереотипизацией

24. Ключевые качества манипулятора:

а. примитивность чувств, прямота, агрессивность

б. недоверчивость, наблюдательность, харизматичность

+в. лживость, примитивность чувств, недоверчивость

25. По отношению к внешнему миру психика индивида выполняет функции:

+а. адаптационную и творческую

б. защитную и познавательную

в. все перечисленные

26. Социальное и биологическое в личности индивида:

а. конфликтуют друг с другом

б. дополняют друг друга

+в. в основном друг другу соответствуют

27. Составляющие бессознательного, его элементы, называют:

а. стереотипами

+б. архетипами

в. прототипами

28. По Эриксону, человек проходит ... стадий развития.

+а. 8

б. 9

в. 10

29. Осознаваемые ощущения доступны:

а. всем биологическим формам жизни

б. человеку и высшим животным

+в. только человеку

30. Действие, перешедшее в категорию неосознаваемых после ряда сознательных тренировок, называют:

а. привычкой

+б. навыком

в. рефлексом

Вопросы к дифференцированному зачету:

1. Охарактеризуйте предмет психологии и этики делового общения.
2. Предпосылки формирования психологического подхода в производственном менеджменте.
3. Психическая структура личности и практика делового общения.
4. Общая характеристика общения: виды, структура, функции.
5. Детерминация поведения личности в деловом общении.
6. Восприятие и понимание в деловом общении.
7. Общение как коммуникация.
8. Характеристика интерактивной стороны общения.
9. Переговоры как вид делового общения. Стратегия и динамика переговоров.
10. Тактические приемы ведения переговоров.
11. Социально-психологические особенности рабочей группы. Моральнопсихологический климат коллектива.
12. Психотип личности и практика делового общения.
13. Структура социальной власти в малой группе (феномены делегирования власти, лидерства и руководства).
14. Стил ь руководства. Психологические проблемы руководства.
15. Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного.
16. Что такое стресс, его причины и источники? Как управлять стрессом?
17. Понятие конфликта. Этика поведения в конфликтной ситуации. Профилактика стрессов в деловом общении.
18. Определите понятия «этика», «этика делового общения». Общие этические принципы и характер делового общения. Способы и средства повышения этичности делового общения.

Темы рефератов для обучающихся с ОВЗ

- Тема 1. Личность в психологии
- Тема 2. Темперамент.
- Тема 3. Типы темперамента.
- Тема 4. Характер
- Тема 5. Определение характера.
- Тема 6.Способности человека
- Тема 7. Психические состояния и их регуляция
- Тема 8. Потребности и мотивы
- Тема 9. Память. Виды памяти.
- Тема 10. Основные процессы памяти.
- Тема 11. Мышление.
- Тема 12. Формы и виды мышления.
- Тема 13. Самооценка и уровень притязаний.

- Тема 14. Психические состояния. Стресс.
Тема 15. «Как справиться со стрессом»
Тема 16. Эмоции и чувства.
Тема 17. Виды эмоциональных состояний.
Тема 18. Эмоции- что это такое.
Тема 19. Конфликт. Виды конфликта.
Тема 20. Конфликтный ли я человек? Тест.
Тема 21. Умею ли я общаться