

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

ПРИНЯТО  
на заседании педагогического совета  
Протокол  
от 27 апреля 2022 г.  
№ 5

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом директора  
СПб ГБПОУ «АТТ»  
от 27 апреля 2022 г.  
№ 705/41д

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплина: ОГСЭ.05 Психология общения.

Специальность: 38.02.01. Экономика и бухгалтерский учет  
(по отраслям)

Форма обучения	очная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Курс	2	-
Семестр	3.4	-
Объём образовательной программы, в т.ч.:	74	-
- лекции, уроки, час.	67	-
- практические занятия, час.	6	-
- лабораторные занятия, час.	0	-
- курсовой проект/работа, час.	0	-
- промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта, час.	1	-
Консультации (для заочной формы обучения), час.	0	-
Промежуточная аттестация в форме экзамена, в т.ч	0	-
- самостоятельная работа, час.	0	-
- консультации, час.	0	-
- экзамен, час.	0	-
Самостоятельная работа, час.	0	-
Итого объём образовательной программы, час.	74	-

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 38.02.01. Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ № 69 от 05.02.2018 года

Разработчик:

Цыбульская Е.В., преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ»

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии  
№3 «Социальные дисциплины»

Протокол № 8 от 09 марта 2022 г.

Председатель ЦК Седов О.А.

Проверено:

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист Сахарова Н.Е.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено:  
Методическим советом СПб ГБПОУ «АТТ»  
Протокол № 4 от 30 марта 2022 г.

Председатель Методического совета Вишневская М.В., зам. директора по УР

Акт согласования с работодателем  
№ 8 от 27 апреля 2022 г.

## Содержание

1	Общая характеристика программы дисциплины	4
1.1	Цели и планируемые результаты освоения программы дисциплины	4
1.2	Использование часов вариативной части образовательной программы	5
2	Структура и содержание программы дисциплины	6
2.1	Структура и объём дисциплины	6
2.2	Распределение нагрузки по курсам и семестрам	7
2.3	Тематический план и содержание дисциплины	8
3	Условия реализации программы дисциплины	18
3.1	Материально-техническое обеспечение	18
3.2	Информационное обеспечение	18
4	Контроль и оценка результатов освоения программы дисциплины	19
	Приложение 1 Комплект оценочных средств по дисциплине	22

# 1 Общая характеристика программы дисциплины

## 1.1 Цели и планируемые результаты освоения программы дисциплины

**Цели дисциплины:** Формирует представление об основных понятиях теории общения, показывает значение моделей, стилей, стратегий, средств, форм и методов успешного построения эффективного межличностного взаимодействия и деловых контактов; развивает личную психологическую, коммуникативную, интерактивную и перцептивную компетентности обучающихся.

### **Задачи дисциплины**

#### Уметь:

У1. распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;

владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);

У2. определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска;

определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;

У3. организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;

У4. грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;

У5. понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;

#### Знать:

31. особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений;

32. психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности;

33. актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;

34. номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации;

35. правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности;

**Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов), личностных результатов.**

Общие компетенции.

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 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

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

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.

Личностные результаты:

ЛР13 Готовность обучающегося соответствовать ожиданиям работодателей: ответственный сотрудник, дисциплинированный, трудолюбивый, нацеленный на достижение поставленных задач, эффективно взаимодействующий с членами команды, сотрудничающий с другими людьми, проектно мыслящий.

ЛР18 Ценностное отношение обучающихся к людям иной национальности, веры, культуры; уважительного отношения к их взглядам.

ЛР21 Приобретение обучающимися опыта личной ответственности за развитие группы обучающихся.

ЛР22 Приобретение навыков общения и самоуправления.

ЛР23 Получение обучающимися возможности самораскрытия и самореализация личности.

ЛР28 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ЛР 29 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ЛР 31 Активно применяющий полученные знания на практике.

ЛР 33 Проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям народов России и других государств, способности к межнациональному и межконфессиональному согласию.

ЛР 39 Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.

## **1.2 Использование часов вариативной части образовательной программы**

Дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический, математический и общий естественно-научный, профессиональный учебный цикл и предусматривает использование часов вариативной части.

Дополнительные знания, умения	Наименование раздела, темы	Количество часов	Обоснование включения в рабочую программу
31. Знать и понимать значение поз, жестов, мимики, походки, взгляда в межличностном и деловом общении. Знать значение и особенности визуального контакта	Тема 5.4. Невербальные средства общения. Кинесические особенности невербального общения: позы, жесты, мимика, походка, взгляд.	4	Для более расширенного изучения темы «Невербальные средства общения»
	Тема 5.5. Визуальный контакт и его особенности в процессе невербального общения.	2	Для получения первичных знаний и особенностей влияния визуального контакта на успешность делового общения.
32. Знать и определять психологические роли в процессе взаимного влияния людей в процессе общения. Знать манипулятивные техники в общении; умение распознавать манипулятивные техники в общении;	Тема 6.2. Взаимное влияние людей в процессе общения. Треугольник Стивена Карпмана.	4	Для получения первичных знаний об особенностях психологических ролей, которые люди часто занимают в ситуациях для достижения своих корыстных потребностей.
	Тема 6.3. Техники психологического воздействия. Характеристика манипуляций в общении. Манипулятивные тактики и правила их преодоления.	6	Для приобретения навыков по распознаванию манипуляций и способов их преодоления
33. Знать правила и особенности проведения: деловой беседы, публичного выступления, собеседования, деловых переговоров, делового телефонного разговора, публичных презентаций и оформления делового письма.	Тема 7.1. Деловая беседа. Тема 7.2. Публичное выступление. Тема 7.3. Собеседование при устройстве на работу. Тема 7.4. Правила подготовки и проведения переговоров с деловыми партнерами Тема 7.5. Этикет делового телефонного разговора Тема 7.6. Культура делового письма; Тема 7.7. Публичные презентации.	14	Для приобретения навыков проведения деловой беседы; публичного выступления; собеседования при трудоустройстве; проведения переговоров; делового телефонного разговора; публичной презентации и написания делового письма, необходимых в профессиональной деятельности.
У4. Знать этику делового общения	Раздел 9. Этика делового общения и	12	Для получения знаний об этике в деловом общении

## 2 Структура и содержание программы дисциплины

### 2.1 Структура и объем дисциплины

Наименование разделов и (или) тем	Итого объем образовательной программы, час.	Самостоятельная работа, час.	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, час.						Коды формируемых компетенций, личностных результатов
			Всего	в том числе					
				лекции, уроки	практические занятия	лабораторные занятия	курсовый проект/ работа	Промежуточная аттестация в форме диф. зачета	
Раздел 1. Введение в учебную дисциплину Психология общения.	6		6	6	0	-	-		ОК 01-06,10 ЛР13,22,29
Раздел 2. Коммуникативная функция общения.	4		4	4	0	-	-		ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22, 23,28,29,31,39.
Раздел 3. Интерактивная функция общения.	6		6	5	1	-	-		ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22, 23,28,29,31,39.
Раздел 4. Перцептивная функция общения.	6		6	4	2	-	-		ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22, 23,28,29,31,39.
Раздел 5. Средства общения	10		10	10	0	-	-		ОК 01-06,10 ЛР 21.22.23.
Раздел 6. Роль и ролевые ожидания в общении.	6		6	6	0	-	-		ОК 01-06,10 ЛР21,22,23,28, 29,31.
Раздел 7. Формы делового общения.	14		14	13	1	-	-		ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22, 23,28,29,31,39.
Раздел 8. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения	10		10	8	2	-	-		ОК 01-06,10 ЛР13,22,23.

Наименование разделов и (или) тем	Итого объем образовательной программы, час.	Самостоятельная работа, час.	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, час.						Коды формируемых компетенций, личностных результатов
			Всего	в том числе					
				лекции, уроки	практические занятия	лабораторные занятия	курсовый проект/ работа	Промежуточная аттестация в форме диф. зачета	
конфликтов.									
Раздел 9. Этика делового общения и этикет делового человека.	11		11	11	0	-	-		ОК 01-06,10 ЛР18,23,28.
Курсовой проект/работа	0		0				0		
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	1		1					1	ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22, 23,28,29,31,39.
<b>Итого объем образовательной программы</b>	<b>74</b>	<b>0</b>	<b>74</b>	<b>67</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	



## 2.2 Распределение часов по курсам и семестрам

Распределение часов по курсам и семестрам на базе основного общего образования (9 классов)

№ п/п	Курс Семестр	I		II		III		IV		ИТОГО
		1	2	3	4	5	6	7	8	
1.	<b>Объём образовательной программы, в т.ч.:</b>			<b>32</b>	<b>42</b>					<b>74</b>
	- лекции, уроки, час.			29	38					67
	- практические занятия, час.			3	3					6
	- лабораторные занятия, час.			0	0					0
	- курсовой проект/работа, час.			0	0					0
	- промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта, час.			-	1					
2.	<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена, в т.ч.:</b>			<b>0</b>	<b>0</b>					<b>0</b>
	- самостоятельная работа, час.			0	0					0
	- консультации, час.			0	0					0
	- экзамен, час.			0	0					0
3.	<b>Самостоятельная работа, час.</b>			<b>0</b>	<b>0</b>					<b>0</b>
4.	<b>Итого объём образовательной программы, час.</b>			<b>32</b>	<b>42</b>					<b>74</b>

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
	<b>Семестр 3</b>				
	<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину Психология общения</b>	<b>6</b>	Презентации по теме занятия.	О1гл.1, стр.9-47	ОК 01-06,10. ЛР13,22,29
<b>1.</b>	Тема 1.1 Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности.	2	Презентация по теме занятия	О1стр.9-20	ОК 01-06,10. ЛР13,22,29
<b>2.</b>	Тема 1.2. Виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений	2	Учебник	О1стр.20-25 Д1	ОК 01-06,10 ЛР13,22,29
<b>3.</b>	Тема 1.3. Модели и стили общения	2	Учебник Презентация по теме занятия	О1стр.25-47 Д1	ОК 01-06,10. ЛР13,22,29
	<b>Раздел 2 Коммуникативная функция общения.</b>	<b>4</b>			ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39.
<b>4.</b>	<i>Контрольная работа по разделу №1</i> Тема 2.1 Общение как обмен информацией. Помехи, искажающие информацию. Эффективность коммуникации. Коммуникативные барьеры	2	Учебник УП ЭОР КОС, КР №1	О1 стр.113-135 Д1	ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39.
<b>5.</b>	Тема 2.2. Технологии обратной связи в говорении и слушании. Правила успешной коммуникации. <b>Проверочная работа 1</b> по теме Коммуникативные барьеры.	2	УП ЭОР	О1 стр.135-149 Д1	ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39.
	<b>Раздел 3. Интерактивная функция общения</b>	<b>6</b>		О1 гл.3, стр79-99	ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39.

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
6.	<p><i>Контрольная работа по разделу № 2</i></p> <p>Тема 3.1. Структура межличностного взаимодействия: понятие, уровни общения. Формальное, неформальное, интерактивное взаимодействие</p>	2	<p>Учебник Презентация по теме занятия КОС, КР №2</p>	<p>О1 гл 3 стр. 79-86 Д1</p>	<p>ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39.</p>
7.	<p>Тема 3.2. Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия. Формы стратегического поведения в общении.</p>	2	<p>Учебник Презентация по теме занятия</p>	<p>О1 стр 86-91</p>	<p>ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39.</p>
8.	<p>Тема 3.3. Механизмы партнерских отношений. Структура, виды и динамика партнерских отношений (конкуренция и кооперация) Правила корпоративного поведения в команде. <b>Воспитательный компонент 1</b> Интерактивное упражнение «Вавилонская башня» на умение работать в команде. <b>Практическое занятие № 1</b> 1. Имитационная игра «Воздушная катастрофа в пустыне»</p>	2	<p>УП, ЭОР Методические указания по выполнению практической работы; Раздаточный материал</p>	<p>О1 стр.98-113 О3 Д1</p>	<p>ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39.</p>
	<p><b>Раздел 4. Перцептивная функция общения.</b></p>	6		<p>О1 гл.2 стр.47-62</p>	<p>ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39.</p>

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
9.	<p><i>Контрольная работа по разделу 3</i> Тема 4.1. Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении (эмпатия, идентификация, рефлексия, аттракция, каузальная атрибуция). Дефектное и деструктивное общение. <b>Воспитательный компонент 2</b> мини-тренинг « Горячий стул» на развитие толерантности в группе.</p>	2	Презентация по теме занятия КОС, КР№3	О1 стр 47-56	ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39.
10.	<p><b>Практическое занятие № 2</b> тема «Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении»</p>	2	Методические указания по выполнению практической работы;	О1 стр. 56-62 О3	ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39.
11.	<p>Тема 4.2.Имидж и само презентация <b>Проверочная работа 2</b> по теме Механизмы взаимопонимания в общении. Сенсорные каналы.</p>	2	УП	О1 стр. 66-79	ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39.
	<b>Раздел 5. Средства общения</b>	<b>10</b>		О1 гл.149-193	ОК 01-06,10 ЛР 21.22.23.
12.	<p><i>Контрольная работа по разделу № 4</i> Тема 5.1.Вербальная и невербальная коммуникация .</p>	2	Учебник УП ЭОР КОС, КР№ 4	О1 стр 149-156 О2 стр 171-181 Д1 Д2	ОК 01-06,10 ЛР 21.22.23.

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
13.	Тема 5.2. Понятие эффективного слушания. Виды слушания	2	Учебник УП ЭОР	О1 стр.168-170 Д1	ОК 01-06,10 ЛР 21.22.23.
14.	Тема 5.3.Невербальные средства общения ч.1	2	Презентация по теме занятия ЭОР Учебник	О1 стр.170-193 О2 стр.181-186 Д1	ОК 01-06,10 ЛР 21.22.23.
15.	Тема 5.4.Невербальные средства общения ч.2 Кинесические особенности невербального общения: позы, жесты, мимика, походка, взгляд.	2	Учебник Презентация по теме занятия ЭОР	О1 стр.171-193 О2 стр.186-198 Д1	ОК 01-06,10 ЛР 21.22.23.
16.	Тема 5.5.Визуальный контакт и его особенности в процессе невербального общения. Проксемические особенности невербального общения. <i>Проверочная работа 3</i> по теме Вербальные и невербальные средства общения.	2	Учебник Презентация по теме занятия ЭОР	О2 стр.191-198 Д1	ОК 01-06,10 ЛР 21.22.23.
	<b>Всего за 3 семестр</b>	<b>32</b>			ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39.
	<b>Семестр 4</b>				
	<b>Раздел 6. Роль и ролевые ожидания в общении</b>	<b>6</b>			ОК 01-06,10 ЛР21,22,23,28,29,31.

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
17.	<i>Контрольная работа по разделу № 5</i> Тема 6.1. Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей.	2	Учебник УП ЭОР КОС, КР № 5	О1 стр 193-211 Д1 Д2	ОК 01-06,10 ЛР21,22,23,28,29,31.
18.	Тема 6.2. Взаимное влияние людей в процессе общения. Треугольник Карпмана.	2	Учебник УП ЭОР	О1 стр 211-219	ОК 01-06,10 ЛР21,22,23,28,29,31.
19.	Тема 6.3. Техники психологического воздействия. Манипулятивные тактики и правила их преодоления. <b>Проверочная работа 4</b> по теме «Взаимное влияние людей в процессе общения. Треугольник Карпмана»	2	Учебник УП ЭОР	О2 гл 8 стр 233-246, Д1	ОК 01-06,10 ЛР21,22,23,28,29,31.
	<b>Раздел 7. Формы делового общения</b>	<b>14</b>			ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39.
20.	<i>Контрольная работа по разделу № 6</i> Тема 7.1. Деловая беседа. Правила подготовки и проведения.	2	Учебник УП ЭОР КОС, КР № 6	О1 стр. 231-237 О2 стр 252-257 Д1, Д2	ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39.
21.	Тема 7.2. Публичное выступление. Правила подготовки и проведения.	2	Учебник УП ЭОР	О1 стр 237-251 О2 стр 246-252 Д1, Д2	ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39.

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
22.	Тема 7.3.Собеседование при устройстве на работу. <b>Воспитательный компонент 3</b> Диспут « Как устроиться на работу без опыта работы»	2	Учебник УП	О2 стр 257-260	ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39.
23.	Тема 7.4.Правила подготовки и проведения переговоров с деловыми партнерами <b>Практическое занятие № 3</b> Тема: «Переговоры» Формирование навыков ведения переговоров.	2	Учебник УП ЭОР	О2 стр 268-276 О3 Д1,Д2	ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39.
24.	Тема 7.5.Этикет делового телефонного разговора	2	Учебник	О2 стр 206 - 212 Д1	ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39.
25.	Тема 7.6. Культура делового письма: стиль, свойства и функции	2	Учебник	О2 стр 212-223 Д1	ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39.
26.	Тема 7.7. Публичные презентации. Признаки и психологические особенности эффективной презентации <b>Проверочная работа 5</b> по теме Культура делового письма	2	Учебник УП ЭОР	О1 стр 240-251 Д1	ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39.
	<b>Раздел 8. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.</b>	<b>10</b>			ОК 01-06,10 ЛР13,22,23.
27.	<i>Контрольная работа по разделу № 7</i> Тема 8.1.Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта, структурные элементы.	2	Учебник УП ЭОР КОС: КР №7	О1 стр 269-275 Д1	ОК 01-06,10 ЛР13,22,23.

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
28.	Тема 8.2.Причины конфликтов. Этапы и алгоритм анализа конфликтов.	2	Учебник УП ЭОР	О1стр 275-279 Д1,Д2	ОК 01-06,10 ЛР13,22,23.
29.	Тема 8.3.Виды агрессивности и ее взаимосвязь с конфликтами. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.	2	Учебник УП ЭОР	О1 стр 283-290 Д1,Д2	ОК 01-06,10 ЛР13,22,23.
30.	Тема 8.4.Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры.	2	Учебник УП	О1 стр 295-297 О2 стр 268-293 Д1,Д2	ОК 01-06,10 ЛР13,22,23.
31.	<b>Проверочная работа 6</b> По теме Конфликт: понятие,виды,стадии,структурные элементы. <b>Практическое занятие № 4</b> тема «Способы управления конфликтами»	2	УП	О1 стр 292-295 О3,Д1	ОК 01-06,10 ЛР13,22,23.
	<b>Раздел 9. Этика делового общения и этикет делового человека</b>	<b>11</b>			ОК 01-06,10 ЛР18,23,28.
32.	<i>Контрольная работа по разделу № 8</i> Тема 9.1.Этические нормы организации и этика руководителя. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.	2	Учебник УП ЭОР КОС, КРЗ 8	О2 стр 73-93 Д1	ОК 01-06,10 ЛР18,23,28.
33.	Тема 9.2.Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.	2	Учебник УП ЭОР	О1 стр 316-322 Д1,Д2	ОК 01-06,10 ЛР18,23,28.
34.	Тема 9.3.Этикет и имидж делового человека.	2	Учебник УП	О2 стр 293-304	ОК 01-06,10 ЛР18,23,28.



№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
35.	Тема 9.4. Внешний облик делового человека. Правила вручения подарков.	2	Учебник УП ЭОР	О2 стр 307-312	ОК 01-06,10 ЛР18,23,28.
36.	Тема 9.5. Особенности внешнего облика деловой женщины.	2	Учебник УП	О2 стр 312	ОК 01-06,10 ЛР18,23,28.
37.	<b>Итоговое занятие.</b> Обобщение и систематизация теоретических знаний и умений. защита контрольных работ.	1	Учебник УП	О2 стр 312	ОК 01-06,10 ЛР18,23,28.
38.	<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта</b>	1	КОС		ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39.
	<b>Итого за 4 семестр</b>	<b>42</b>			
	<b>Итого объём образовательной программы</b>	<b>74</b>			

### **3 Условия реализации программы дисциплины**

#### **3.1 Материально-техническое обеспечение**

Для реализации программы должны быть предусмотрены учебные помещения. Кабинет «Социально-экономических дисциплин», оснащённый:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации, в том числе на электронном носителе;
- Компьютер и мультимедийный проектор, подключённый к глобальной сети Интернет.

#### **3.2 Информационное обеспечение**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

##### **Основная литература:**

1. **Садовская В.С.** Психология общения: учебник и практикум для СПО /В.С. Садовская, В.А. Ремизов.-2-е изд., испр.и доп.-М.: Издательство Юрайт,2022.- 169с.- (серия: Профессиональное образование).
2. **Бороздина Г. В.** Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 463 с. — (Профессиональное образование).
3. **Цыбульская Е.В.** Методические рекомендации для выполнения практических работ/ Е.В. Цыбульская – СПб.: АТТ, 2020.

##### **Дополнительная литература:**

1. **Рамендик Д.М.** Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования /Д.М. Рамендик.- 2-е изд. испр. и доп.- Москва: Издательство Юрайт 2022.- 207с.- ( Профессиональное образование).
2. **Панфилова А.П.** Психология общения: Учебник для студентов учреждений СПО-М.: «Академия»,2017.
3. **Интернет-ресурсы. ЭОР:**  
<http://testoteka.narod.ru/lichn/1/17.html>;  
<https://syntone.ru/psytesty/lyubyat-li-vas-lyudi/>  
Тесты по психологии общения: [http://helpmetest.ru/psihologiya\\_obshcheniya/](http://helpmetest.ru/psihologiya_obshcheniya/)

## 4 Контроль и оценка результатов освоения программы дисциплины

### 4.1 Результаты освоения, критерии и методы оценки

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
<b>Уметь:</b> <b>Уметь</b> У1 распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Понимание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; владение знаниями основ работы с документами, подготовки устных и письменных сообщений;	Практические работы. Контрольные работы. Проверочная работа
У2 определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	понимание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; владение знаниями основ работы с документами, подготовки устных и письменных сообщений;	Практические работы. Контрольная работа. Проверочная работа
У3 организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	понимание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; владение знаниями основ работы с документами, подготовки устных и письменных сообщений;	Практические работы № 1; 2 Контрольная работа. № Проверочная работа

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
У4 грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	понимание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; владение знаниями основ работы с документами, подготовки устных и письменных сообщений;	Практические работы.№1,2 Контрольная работа. Проверочная работа
У5 понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	понимание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; владение знаниями основ работы с документами, подготовки устных и письменных сообщений;	Практические работы. Контрольная работа. Проверочная работа
<b>Знать:</b>		
31 особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	- формулировка основных определений	Контрольная работа№ 1-8 Проверочная работа
32 психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	понимание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; владение знаниями основ работы с документами, подготовки устных и письменных сообщений;	Контрольная работа№1-8 Проверочная работа
33 актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач	распознавание алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях; определение методов работы в профессиональной и смежных сферах; выбор	Контрольная работа№1-8 Дифференцированный зачет

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	определение оптимальной структуры плана для решения задач; понимание порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; выбор наиболее оптимальных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; ориентирование в актуальной нормативно-правовой документации; современной научной и профессиональной терминологии; понимание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности;	
34.номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации;	Правила оформления деловой документации. Правила и этикет деловой переписки	Контрольная работа Проверочные работы
35.правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности;	Правила оформления деловой переписки. правила проведения деловых переговоров, презентаций и самопрезентаций. лаконичность построение речи при проведении деловых переговоров	Контрольная работа Проверочная работа

## КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплина: ОГСЭ.05 Психология общения.

Специальность: 38.02.01. Экономика и бухгалтерский учет  
(по отраслям)

Форма обучения	очная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Курс	2	-
Семестр	3.4	-
Форма промежуточной аттестации	дифференцированный зачёт	-

2022

Разработчик:

Цыбульская Е.В., преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ»

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии  
№3 «Социальные дисциплины»

Протокол № 8 от 09 марта 2022 г.

Председатель ЦК Седов О.А.

Проверено:

Методист Сахарова Н.Е.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено:  
Методическим советом СПб ГБПОУ «АТТ»  
Протокол № 4 от 30 марта 2022 г.

Председатель Методического совета Вишневская М.В., зам. директора по УР

Акт согласования с работодателем  
№ 8 от 27 апреля 2022 г.

Принято  
на заседании педагогического совета  
Протокол № 5 от 27 апреля 2022 г.

Утверждено  
Приказом директора СПб ГБПОУ «АТТ»  
№ 705/41д от 27 апреля 2022 г.

## **1 Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств**

### **1.1 Общие положения**

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения.

Комплект КОС включают контрольные работы по разделам, практические работы для проведения итоговой аттестации в форме дифференцированного зачёта.

Комплект КОС может быть использован другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу среднего профессионального образования.



## 1.2 Распределение контрольных заданий по элементам умений и знаний

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания									
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5
<b>Раздел 1 Введение в учебную дисциплину Психология общения</b>										
Тема 1.1 Назначение учебной дисциплины «Психология общения».	КР№1				КР№1	КР№1	КР№1	КР№1	КР№1	
Тема 1.2 Виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений.	ДЗ	ПР		ПР	ПР	ДЗ				
Тема 1.3. Модели и стили общения.	КР№1	КР№1	КР№1			КР№1 ДЗ				КР№1
<b>Раздел 2. Коммуникативная функция общения.</b>										
Тема 2.1 Общение как обмен информацией. Помехи, искажающие информацию. Эффективность коммуникации.	КР№1 ДЗ	КР№1	КР№1	КР№1	КР№1	КР№1 ДЗ	КР№1	КР№1	КР№1	КР№1
Тема 2.2. Технологии обратной связи в говорении и слушании. Правила успешной коммуникации.	КР№2 ПРр1 ДЗ	КР№2	КР№2	КР№2	КР№2	КР№2 ПРр№1 ДЗ	КР№2	КР№2	КР№2	КР№2
<b>Раздел 3. Интерактивная функция общения</b>										
Тема 3.1 Структура межличностного взаимодействия: понятие, уровни общения. Формальное, неформальное, интерактивное взаимодействие	КР№2 ДЗ					КР№2 ДЗ		КР№2		

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания									
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5
Тема 3.2. Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия. Формы стратегического поведения в общении.	ДЗ	КР№2		КР№2		ДЗ	КР№2		КР№2	КР№2
Тема 3.3 Механизмы партнерских отношений. Структура, виды и динамика партнерских отношений (конкуренция и кооперация). Правила корпоративного поведения в команде.	ПР №1		ПР№1	ПР№1		ПР№1			ПР№1	
<b>Раздел 4. Перцептивная функция общения.</b>										
Тема 4.1. Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении (эмпатия, рефлексия, аттракция). Дефектное и деструктивное общение.	КР№3 ПР№2	КР№3 ПР№2	ПР№2	ПР№2	ПР№2	КР№3 ПР№2 ДЗ	ПР№2		КР№2	
Тема 4.2. Имидж и самопрезентация	КР№3 ПРр№2 ПР№2	КР№3 ПРр№2 ПР№2	ПР№2	ПР№2	ПР№2	КР№3 ПРр№2 ПР№2	ПР№2		КР№3 ДЗ	КР№3
<b>Раздел 5. Средства общения</b>										
Тема 5.1. Вербальная и невербальная коммуникация. Культура речи в деловом общении. Средства выразительности устной речи. Особенности речевого поведения.	КР№4 ДЗ	КР№4				КР№4 ДЗ	КР№4	КР№4	КР№4	КР№4

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания										
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5	
Тема 5.2. Понятие эффективного слушания. Виды слушания. Помехи и приемы эффективного слушания. Эмпатия и ее роль в межличностном общении.	ПР КР№1		ПР	КР№5			ПР ДЗ			КР№5	КР№5
Тема 5.3. Невербальные средства общения. Невербальная коммуникация: понятие, виды, особенности (кинесика, просодика и экстралингвистика, такесика, проксемика)	КР№5 ДЗ		КР№5				ДЗ	КР№5	КР№5	КР№5	КР№5
Тема 5.4. Невербальные средства общения. Кинесические особенности невербального общения: позы, жесты, мимика, походка, взгляд.	ДЗ	КР№5		КР№5			КР№5 ДЗ				
Тема 5.5. Визуальный контакт и его особенности в процессе невербального общения.	ПР КР№5 ПРр№3 ДЗ	ПР КР№5	ПР КР№5	ПР КР№5	ПР ПР№3	ДЗ			ПР КР№5		
<b>Раздел 6. Роль и ролевые ожидания в общении</b>											
Тема 6.1. Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей. Виды социального взаимодействия.	КР№5 ДЗ	КР№5					ДЗ	КР№5	КР№5		
Тема 6.2. Взаимное влияние людей в процессе общения. Треугольник Карпмана.	КР№5 ПР		ПР№5 ПР				ДЗ	ПР№5 ПР			

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания										
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5	
Тема 6.3. Техники психологического воздействия. Характеристика манипуляций в общении. Манипулятивные тактики и правила их преодоления.	ПРр№4 КР№6 ДЗ					ПР№6 ПРр№4	ДЗ			КР№6	
<b>Раздел 7. Формы делового общения</b>											
Тема 7.1. Деловая беседа.	КР№6 ДЗ		КР№6	КР№6		КР№6 ДЗ	КР№6	КР№6	КР№6		
Тема 7.2. Публичное выступление.	ПР				ПР						
Тема 7.3. Собеседование при устройстве на работу.	КР№6 ДЗ	КР№6	ПР	КР№6		ПР ДЗ				КР№6	
Тема 7.4. Правила подготовки и проведения переговоров с деловыми партнерами.	ПР№3		ПР№3	ПР№3		ПР№3		ПР№3			
Тема 7.5. Этикет делового телефонного разговора	КР№6	КР№6		КР№6		КР№6 ДЗ		КР№6			
Тема 7.6. Культура делового письма: стиль, свойства и функции	КР№6		КР№6	КР№6					КР№6	КР№6	
Тема 7.7. Публичные презентации. Признаки и психологические особенности эффективной презентации.	КР№6 ПРр№5 ДЗ			КР№6		ДЗ		ПРр№5	КР№6		
<b>Раздел 8. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.</b>											
Тема 8.1. Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта, структурные элементы.	КР№7 ДЗ		КР№7	КР№7		КР№7 ДЗ		КР№7			
Тема 8.2. Причины конфликтов. Этапы и алгоритм анализа конфликтов.	ПР КР№7	ПР			КР№7	ДЗ	ПР	ПР			

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания									
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5
Тема 8.3.Виды агрессивности и ее взаимосвязь с конфликтами. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.	КР№7 ДЗ		КР№7		КР№5	ДЗ		КР№5		
Тема 8.4.Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры-эффективный способ разрешения конфликтов.	ПР№4 КР№7 ПРр№6 ДЗ	ПР№4 КР№7			ПР№4 ПРр№6	ПР№4 КР№7 ДЗ	ПР№4 ПРр№6		ПР№4	ПР№4
<b>Раздел 9. Этика делового общения и этикет делового человека</b>										
<i>Контрольная работа по разделу № 8</i> Тема 9.1.Этические нормы организации и этика руководителя. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.	КР№8 ДЗ		КР№8	КР№8			КР№8	КР№8		
Тема 9.2.Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.	Пр	КР№8	КР№8				КР№8	ПР		
Тема 9.3.Этикет и имидж делового человека.	КР№8		ПРЗ			ПР	ПР			
Тема 9.4.Внешний облик делового человека. Правила вручения подарков.	КР№8		ПР			ПР	ПР			
Тема 9.5Особенности внешнего облика деловой женщины.			ПР			ПР	ПР			
Тема 9.6 Защита контрольных работ,презентаций	ДЗ	ДЗ	ДЗ	ДЗ	ДЗ	ДЗ	ДЗ	ДЗ	ДЗ	ДЗ

Условные обозначения:

ПР – практическая работа; КР – контрольная работа; ПРр- проверочная работа, ДЗ дифференцированный зачет

## **2 Пакет экзаменатора**

### **2.1 Условия проведения**

По дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения для специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утвержденной Приказом директора № 1072/199д от 30 августа 2021 года.

Условия проведения: дифференцированный зачёт проводится одновременно для всей группы на последнем занятии путём выведения средней оценки за все запланированные программой контрольные задания.

Условия приема: допускаются до сдачи дифференцированного зачёта студенты, выполнившие все контрольные задания и имеющие положительные оценки по итогам их выполнения.

Количество контрольных заданий:

- восемь контрольных работ;
- шесть проверочных работ;
- четыре практических работы;

Требования к содержанию, объему, оформлению и представлению:

дифференцированный зачёт включает все контрольные задания.

Время проведения: 45 минут.

Оборудование: не используется.

Учебно-методическая и справочная литература: не используется.

Порядок подготовки: с условиями проведения и критериями оценивания студенты знакомятся на первом занятии по дисциплине, контрольные задания проводятся в течение курса обучения.

Порядок проведения: преподаватель озвучивает итоги по результатам текущих контрольных заданий, проводит собеседование со студентами, имеющими академические задолженности и претендующих на более высокую оценку.

### **2.2 Критерии и система оценивания**

Оценка «отлично» ставится, если студент выполнил все контрольные задания в полном объёме и средняя оценка составляет 4,6 и более.

Оценка «хорошо» ставится, если студент выполнил все контрольные задания в полном объёме и средняя оценка по заданиям составляет 3,6 - 4,5.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент выполнил все контрольные задания в полном объёме и средняя оценка по заданиям составляет 3,0 - 3,5.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент выполнил все контрольные задания в полном объёме и средняя оценка составляет 2,9 и менее; если студент выполнил контрольные задания не в полном объёме или выполнил не все контрольные задания.

### **3 Пакет экзаменуемого**

#### **3.1 Перечень контрольных заданий**

Перечень контрольных работ, которые необходимо сдать к дифференцированному зачету

Дайте ответы на вопросы.

##### 1. Контрольная работа по №1 «Введение в учебную дисциплину Психология общения»:

- 1.1. Дайте определение понятию «Общение»
- 1.2. Назовите формы и виды общения.
- 1.3. Чем различаются формальное и неформальное общение.
- 1.4. Назовите функции в общении.
- 1.5. Каковы модели общения и их предназначение?
- 1.6. Дайте характеристику компетентности и компетенции.
- 1.7. Стиль общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью:
- 1.8. Назовите стили общения и их характеристику.
- 1.9. Отличие коммуникативного стиля от речевого.
- 1.10. Сопоставление себя с другим, при котором каждый из партнеров уподобляет себя другому, представляет собой...?

##### 2. Контрольная работа №2 «Коммуникативная функция общения»:

- 2.1. Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает....
- 2.2. Назовите помехи, искажающие информацию
- 2.3. Какие технологии обратной связи в говорении и слушании вы знаете, приведите примеры.
- 2.4. В чем разница между умением слушать и слышать информацию?
- 2.5. Логический барьер и его особенности, способы преодоления.
- 2.6. Семантический барьер и его особенности, приведите пример.
- 2.7. Стилистический барьер, причины его возникновения и преодоления.
- 2.8. В чем заключается «правило рамки» в общении.
- 2.9. В чем суть психологического феномена, который используют знаменитые ораторы?
- 2.10. Причины возникновения фонетического барьера и способы его преодоления.

##### 3. Контрольная работа №3 «Интерактивная функция общения»:

- 3.1. Выделите особенности интерактивной стороны общения.
- 3.2. Какие уровни взаимодействия существуют и можно ли говорить о недостатках того или иного уровня?
- 3.3. Сколько типов взаимовлияний существует?
- 3.4. Перечислите виды ограничений, накладываемых на деловые контакты.
- 3.5. В чем специфика позиций: Родитель, Взрослый, Ребенок?
- 3.6. Перечислите существующие стратегии взаимодействия, выделите характеристики для их отличия.
- 3.7. Для достижения каких целей в деловом общении нужна фасцинация?
- 3.8. Как проявляется конкуренция?
- 3.9. Чем отличается групповая работа от работы командной?
- 3.10. Назовите правила корпоративного поведения в команде.

##### 4. Контрольная работа №4 «Перцептивная функция общения.»:

- 4.1. Как вы понимаете термин «социальная перцепция»?
- 4.2. На решение каких задач направлена перцептивная функция общения?
- 4.3. Феномен, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека.
- 4.4. Приведите примеры стереотипов восприятия (не менее 3х).
- 4.5. Большинство людей склонны систематически переоценивать различные психологические качества тех, кто превосходит их по какому-то существенному для них достоинству. В тоже время, имея дело с человеком, которого он сам в

- чем- то превосходит, наоборот старается недооценить его, даже принизить его возможности. Как называется в психологии эта ошибка?
- 4.6. Каузальная атрибуция, дайте определение, приведите примеры, когда КА может привести к конфликту или деструктивному общению, недопониманию.
  - 4.7. Дайте характеристику эффектам межличностного восприятия: проекция, эффект снисходительности, фактор статуса, фактор «отношение к нам».
  - 4.8. Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека - это.....
  - 4.9. Установление сходства одного человека с другим – это.....
  - 4.10. Как называется процесс формирования привлекательности какого-то человека для принимающего, умение нравиться другим?
  - 4.11. Какие сенсорные каналы получения и переработки информации в общении вы знаете?
  - 4.12. Назовите наиболее распространенные формы деструктивного общения, которые способствуют манипулированию и разрушают общение.

#### 5. Контрольная работа №5 «Средства общения»:

- 5.1. Вербальная коммуникация дайте характеристику.
- 5.2. Внешнее проявление языка, последовательность единиц языка, организованная и структурированная по его законам и в соответствии с целями выраженной информации- это...
- 5.3. Невербальные средства коммуникации включают в себя....?
- 5.4. Что такое кинесика и такесика и как они влияют на получение информации в процессе общения?
- 5.5. Пространственно-временная организация пространства (позиция за столом переговоров, дистанция во время общения) изучает наука....?
- 5.6. Дайте определение понятиям : просодика, такесика, экстралингвистика, к каким средствам общения они относятся.
- 5.7. Значение инверсии в передаче информации в межличностном общении.
- 5.8. Какие средства выразительности устной речи вы знаете?
- 5.9. Назовите помехи эффективного слушания, зная эти помехи, мы можем получить во время общения значимые результаты.
- 5.10. В ходе исследований Мехрабяна и Бердвистелла установлено, что в процессе общения лучше всего сообщение усваивается через.....

#### 6) Контрольная работа №6 «Роль и ролевые ожидания в общении»

- 6.1. Какая группа называется малой?
- 6.2. Что такое роль и какие роли используются в групповой работе?
- 6.3. Какие ролевые конфликты вы знаете и в чем их причины?
- 6.4. Что такое социальная роль? Назовите ее особенности.
- 6.5. В чем специфика референтной группы?
- 6.6. Что такое формальное и неформальное лидерство?
- 6.7. На каком уровне осуществляется общение, в процессе которого один из партнеров подавляет другого?
- 6.8. Какую роль выполняют в групповой работе позиции? Каковы их виды?
- 6.9. Назовите техники психологического воздействия на людей.
- 6.10. Каковы психологические механизмы манипулирования?

#### 7) Контрольная работа №7 «Формы делового общения» .

- 7.1. Каковы основные функции и виды деловой беседы?
- 7.2. Раскройте основные этапы деловой беседы.
- 7.3. Какие требования нужно соблюдать во время обсуждения деловой информации для поддержания контакта с собеседником?
- 7.4. Назовите основные психологические факторы, обеспечивающие успешность публичного выступления.
- 7.5. В чем отличие самопрезентации и публичной презентации?
- 7.6. Каковы требования к внешнему виду при проведении деловых переговоров,



проведению презентации?

7.7. Каковы пять этапов подготовки и произнесения речи?

7.8. Какие средства речевой выразительности можно использовать в публичной речи?

7.9. Что понимается под позитивным тоном делового письма? Каковы основные требования при написании делового письма?

7.10. Основные требования при проведении делового телефонного разговора?

**8) Контрольная работа №8 «Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов»:**

8.1. Каково содержание понятия конфликта?

8.2. Назовите виды конфликтов и их краткую характеристику.

8.3. Чем отличаются конструктивные конфликты от деструктивных?

8.4. Перечислите способы решения конфликтов.

8.5. Поведение в конфликтной ситуации, выражающееся в самоустранении-это...?

8.6. Какие стратегии поведения целесообразно использовать в конфликтных ситуациях?

8.7. Как называется конфликт, вызванный у человека борьбой своих мотивов, установок, возможностей?

8.8. Какие бывают виды агрессии? Как управлять негативными эмоциями?

8.9. Какие правила поведения в конфликтной ситуации следует использовать при разрешении конфликта? Назовите ситуации эффективного применения стратегии компромисса?

8.10. Как вести себя в ситуации, когда вас провоцируют на конфликт: орут, говорят оскорбительные слова, унижают вас?

Перечень практических работ:

**Практическая работа № 1** 1.Интерактивное упражнение: «Вавилонская башня»

2.Имитационная игра «Воздушная катастрофа в пустыне»

**Практическая работа № 2** Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении. Практика « Горячий стул»

**Практическая работа № 3** Формирование навыков ведения переговоров.

**Практическая работа № 4** Способы управления конфликтами

## РЕЦЕНЗИЯ

### на рабочую программу

по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения.

по специальности 38.02.01. Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Рабочая программа разработана Цыбульской Е.В., преподавателем СПб ГБПОУ «Академия транспортных технологий» Санкт-Петербурга.

Рабочая программа дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.01. Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утверждённого приказом Министерства образования и науки РФ № 69 от 05.02.2018 г.

Рабочая программа содержит:

- общую характеристику дисциплины;
- структуру и содержание дисциплины;
- условия реализации дисциплины;
- контроль и оценку результатов освоения дисциплины;
- комплект контрольно-оценочных средств по дисциплине.

В общей характеристике дисциплины определены место дисциплины в учебном процессе, цели и планируемые результаты освоения учебной дисциплины.

В структуре определён объём дисциплины, виды учебной работы и форма промежуточной аттестации.

Содержание дисциплины раскрывает тематический план, учитывающий целесообразность в последовательности изучения материала, который имеет профессиональную направленность. В тематическом плане указаны разделы и темы учебной дисциплины, их содержание, объём часов, перечислены лабораторные и практические работы. Так же в содержании указаны общие и профессиональные компетенции на формирование которых направлено изучение учебной дисциплины.

Условия реализации дисциплины содержат требования к минимальному материально-техническому обеспечению и информационному обеспечению обучения: перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы и Интернет-ресурсов.

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется с помощью критериев и методов оценки по каждому знанию и умению.

Рабочая программа завершается приложением – комплектом контрольно-оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине.

Реализация рабочей программы дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения способствует в подготовке квалифицированных и компетентных специалистов по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) и может быть рекомендована к использованию другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу среднего профессионального образования.

Рецензент

Преподаватель психологии СПб ГБПОУ «АТТ»

/ Ткачева Н.И. /