

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 26 апреля 2023 г.  
№ 5

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом директора  
СПб ГБПОУ «АТТ»  
от 26 апреля 2023 г.  
№ 872/149а

## 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.
Группа	ДБ-31	-
Курс	2	-
Семестр	3,4	-
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, в т.ч.:		
- лекции, уроки, час.	66	-
- практические занятия, час.	8	-
- лабораторные занятия, час.	0	-
- курсовой проект/работа, час.	0	-
- промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта, час.	2	-
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.	76	-

2023 г.

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:

Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ» Касьянова Е.В.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии  
№ 3 «Социальные дисциплины»  
Протокол № 8 от 09 марта 2023 г.

Председатель ЦК № 3 Авагян А.В.

Проверено:

Методист Сахарова Н.Е.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено:  
Методическим советом СПб ГБПОУ «АТТ»  
Протокол № 4 от 29 марта 2023 г.

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

Акт согласования с работодателем  
№ 8 от 26 апреля 2023 г.

## Содержание

1	Общая характеристика программы	3
1.1	Цели и планируемые результаты освоения программы	3
1.2	Использование часов вариативной части образовательной программы	...
2	Структура и содержание программы	
2.1	Структура и объём программы	
2.2	Распределение нагрузки по курсам и семестрам	
2.3	Тематический план и содержание программы	
3	Условия реализации программы	
3.1	Материально-техническое обеспечение программы	
3.2	Информационное обеспечение программы	
4	Контроль и оценка результатов освоения программы	
4.1	Результаты освоения, критерии и методы оценки программы	
	Приложение 1 Комплект контрольно-оценочных средств	

## 1 Общая характеристика программы

**1.1 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 в социально-экономический учебный цикл и предусматривает использование часов вариативной части.

Дополнительные знания, умения	Наименование раздела, темы	Количество часов	Обоснование включения в рабочую программу
З1. Знать и понимать значение поз, жестов,	Тема 5.4. Невербальные средства общения.	4	Для более расширенного изучения темы

Дополнительные знания, умения	Наименование раздела, темы	Количество часов	Обоснование включения в рабочую программу
мимики, походки, взгляда в межличностном и деловом общении. Знать значение и особенности визуального контакта	Кинесические особенности невербального общения: позы, жесты, мимика, походка, взгляд.		«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	14	Для получения знаний об этике в деловом общении

## 2 Структура и содержание программы

### 2.1 Структура и объем программы

Наименование разделов и (или) тем	Итого объем образовательной программы, час.	Самостоятельная работа, час.	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, час.					
			Всего	в том числе				
				лекции, уроки	практические занятия	лабораторные занятия	курсовой проект/ работа	промежуточная аттестация в форме диф. зачета
Введение								
Раздел 1 Введение в учебную дисциплину Психология общения.	<b>6</b>		6	6	-	-	-	-
Раздел 2 Коммуникативная функция общения.	<b>4</b>		4	4				
Раздел 3 Интерактивная функция общения.	<b>6</b>		6	4	2	-	-	-
Раздел 4 Перцептивная функция общения.	<b>6</b>		6	4	2	-	-	-
Раздел 5 Средства общения.	<b>8</b>		8	8	-	-	-	-
Раздел 6 Роль и ролевые ожидания в общении.	<b>8</b>		8	8	-	-	-	-
Раздел 7 Деловое общение.	<b>14</b>		14	12	2	-	-	-
Раздел 8 Понятие конфликта, его виды.	<b>12</b>		12	10	2	-	-	-
Раздел 9 Этика делового общения	<b>10</b>		10	10	-	-	-	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	<b>2</b>		2	-	-	-	-	2
Промежуточная аттестация в форме экзамена	-		0	-	-	-	-	-
<b>Итого объем образовательной программы</b>	<b>76</b>		<b>76</b>	<b>66</b>	<b>8</b>	-	-	<b>2</b>

## 2.2 Распределение часов по курсам и семестрам

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

№ п/п	Учебный год	2023/2024		2024/2025		2025/2026		2026/2027		ИТОГО	
	Курс	I		II		III		IV			
	Семестр	1	2	3	4	5	6	7	8		
1.	<b>Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, в т.ч.:</b>										
	- лекции, уроки, час.										66
	- практические занятия, час.										8
	- лабораторные занятия, час.										0
	- курсовой проект/работа, час.										0
- промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта, час.										2	
2.	<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена, в т.ч.:</b>										0
	- самостоятельная работа, час.										0
	- консультации, час.										0
	- экзамен, час.										0
3.	<b>Самостоятельная работа, час.</b>										0
4.	<b>Итого объём образовательной программы, час.</b>										76



### 2.3 Тематический план и содержание программы

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объём часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
	<b>Семестр 3 (9 кл.)</b>				
	<b>Раздел 1. Введение в учебную дисциплину Психология общения</b>	<b>6</b>			
1.	<b>Тема 1.1</b> Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр.9-20	ОК 01-06,10. ЛР13,22,29
2.	<b>Тема 1.2.</b> Виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений	2	Учебник	О1 стр.20-25 Д1	ОК 01-06,10 ЛР13,22,29
3.	<b>Тема 1.3.</b> Модели и стили общения.	2	Учебник Презентация по теме занятия	О1 стр.25-47 Д1	ОК 01-06,10. ЛР13,22,29
	<b>Раздел 2. Коммуникативная функция общения.</b>	<b>4</b>			
4.	<i>Контрольная работа №1 «Роль общения в профессиональной деятельности» по разделу №1</i> <b>Тема 2.1</b> Общение как обмен информацией. Помехи, искажающие информацию. Коммуникативные барьеры	2	Учебник Презентация по теме занятия КОС, КР № 2	О1 гл 3 стр.79-86 Д1	ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29, 31,39.
5.	<b>Тема 2.2.</b> Технологии обратной связи в говорении и слушании. Правила успешной коммуникации.	2	Учебник Презентация по теме занятия	О1 стр 86-91	ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29, 31,39.
	<b>Раздел 3. Интерактивная функция общения</b>	<b>6</b>		О1 стр.98-113 О3 Д1	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. Домашнее задание	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
6.	<i>Контрольная работа №2 «Коммуникативная функция общения» по разделу № 2</i> <b>Тема 3.1.</b> Структура межличностного взаимодействия: понятие, уровни общения. Стратегии и тактики взаимодействия	2	Презентация по теме занятия	О1 стр.98-113 О3 Д1	ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39.
7.	<b>Тема 3.2.</b> Механизмы партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде. <b>Воспитательный компонент 1</b> Интерактивное упражнение «Вавилонская башня» на умение работать в команде.	2	Презентация по теме занятия. Ситуативные кейсы.	О1 стр.98-99	ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39.
8.	<b>Практическая работа №1</b> Формирование навыков корпоративного поведения в команде	2	Методические указания по выполнению практической работы	Кейсы по проблемам общения	ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39.
	<b>Раздел 4. Перцептивная функция общения.</b>	6			
9.	<i>Контрольная работа № 3 «Перцептивная функция общения» по разделу 3</i> <b>Тема 4.1.</b> 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.	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 .

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
10	<b>Практическое занятие № 2</b> Диагностика сенсорных каналов для использования в общении.	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	<b>Тема 4.2.</b> Имидж и само презентация	2	Презентация по теме занятия	О1 стр. 66-79	ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29, 31,39.
	<b>Раздел 5. Средства общения</b>	<b>8</b>		О1 гл.149-193	ОК 01-06,10 ЛР 21.22.23.
12	<i>Контрольная работа №4 «Перцептивная функция общения» по разделу № 4</i> <b>Тема 5.1.</b> Вербальная и невербальная коммуникация .	2	Презентация по теме занятия.	О1 стр 149-156 О2 стр 171-181 Д1 Д2	ОК 01-06,10 ЛР 21.22.23.
13	<b>Тема 5.2.</b> Понятие эффективного слушания. Виды слушания	2	Презентация по теме занятия	О1 стр.168-170 Д1	ОК 01-06,10 ЛР 21.22.23.
14	Тема 5.3.Невербальные средства общения. Кинесические особенности невербального общения: позы, жесты, мимика, походка.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр.170-193 О2 стр.181-186 Д1	ОК 01-06,10 ЛР 21.22.23.
15	<b>Тема 5.5.</b> Визуальный контакт и его особенности в процессе невербального общения.	2	Презентация по теме занятия	О2 стр.191-198 Д1	ОК 01-06,10 ЛР 21.22.23.
	<b>Раздел 6. Роль и ролевые ожидания в общении</b>	<b>8</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. Домашнее задание	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
16	<i>Контрольная работа по разделу № 5</i> <b>Тема 6.1.</b> Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр 193-211 Д1 Д2	ОК 01-06,10 ЛР21,22,23,28,29,31.
17	<b>Тема 6.2.</b> Темперамент. Виды темперамента. Психологические особенности личности в общении.	2	Презентация по теме занятия.	Д1,Д2	ОК 01-06,10 ЛР21,22,23,28,29,31.
<b>Всего за 3 семестр ( 9 кл.)</b>		<b>34</b>			
<b>Семестр 4</b>					
18	<b>Тема 6.3.</b> Взаимное влияние людей в процессе общения. Треугольник С.Карпмана.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр211-219	ОК 01-06,10 ЛР21,22,23,28,29,31.
19	<b>Тема 6.4.</b> Техники психологического воздействия. Манипулятивные тактики и правила их преодоления. <i>Проверочная работа 1</i> по теме «Взаимное влияние людей в процессе общения. Треугольник Карпмана»	2	Презентация по теме занятия	О2 гл 8 стр233-246, Д1	ОК 01-06,10 ЛР21,22,23,28,29,31.
<b>Раздел 7. Деловое общение</b>		<b>14</b>			
20	<i>Контрольная работа по разделу № 6</i> <b>Тема 7.1.</b> Деловая беседа. Правила подготовки и проведения.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр.231-237 О2 стр 252-257 Д1,Д2	ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39
21	<b>Тема 7.2.</b> Публичное выступление. Правила подготовки и проведения.	2	Презентация по теме занятия	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. Домашнее задание	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
22	<b>Тема 7.3.</b> Собеседование при устройстве на работу. <b>Воспитательный компонент 2</b> Беседа « Как устроиться на работу без опыта работы»	2	Презентация по теме занятия	О2 стр 257-260	ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29, 31,39.
23	<b>Тема 7.4.</b> Переговоры. Правила подготовки и проведения переговоров с деловыми партнерами Основные этапы ведения переговоров, достижение согласия. Переговорные стратегии.	2	Презентация по теме занятия	О1,стр.295-300	ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29, 31,39.
24	<b>7.5.Практическая работа № 3</b> Проведение деловой игры «Формирование навыков ведения переговоров»	2	Методические указания по выполнению практической работы		ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29, 31,39.
25	<b>Тема 7.6.</b> Этикет делового телефонного разговора.	2	Презентация по теме занятия	О2 стр 206 -212 Д1	ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29, 31,39.
26	<b>Тема 7.7.</b> Культура делового письма: стиль, свойства и функции. Написание делового письма.	2	Презентация по теме занятия	О2 стр 212-223 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>	12			ОК 01-06,10 ЛР13,22,23.
27	<i>Контрольная работа по разделу № 7</i> <b>Тема 8.1.</b> Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта, структурные элементы.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр 269-275 Д1	ОК 01-06,10 ЛР13,22,23.
28	<b>Тема 8.2.</b> Причины конфликтов. Этапы и алгоритм анализа конфликтов.	2	Презентация по теме занятия	О1стр 275-279 Д1,Д2	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. Домашнее задание	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
29	Тема 8.3. Виды агрессивности и ее взаимосвязь с конфликтами. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр 283-290 Д1, Д2	ОК 01-06,10 ЛР13,22,23.
30	Тема 8.4. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция. Способы саморегуляции.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр 283-290 Д1, Д2	ОК 01-06,10 ЛР13,22,23.
31	Тема 8.5. Способы управления конфликтами (подавление, отсрочка, деловой разговор). Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Технологии разрешения конфликта: консультирование, коуч-менеджмент, переговоры, беседы, деловые игры, корпоративные тренинги.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр 295-297 О2 стр 268-293 Д1, Д2	ОК 01-06,10 ЛР13,22,23.
32	<b>Практическая работа № 4</b> Решение конфликтных ситуаций по исходным данным.	2	Методические указания по выполнению практической работы	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>10</b>			ОК 01-06,10 ЛР18,23,28.
33	<i>Контрольная работа № 8 « Конфликты и способы разрешения конфликтов» по разделу № 8</i> Тема 9.1. Этические нормы организации и этика руководителя. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.	2	Презентация по теме занятия	О2 стр 73-93 Д1	ОК 01-06,10 ЛР18,23,28.
34	Тема 9.2. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций. Золотые правила успешного делового человека.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр 316-322 Д1, Д2	ОК 01-06,10 ЛР18,23,28.

<b>№ занятия</b>	<b>Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся</b>	<b>Объём часов</b>	<b>Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение</b>	<b>Литература §, стр. Домашнее задание</b>	<b>Коды формируемых компетенций, личностных результатов</b>
35	Тема 9.3.Этикет и имидж делового человека.	2	Презентация по теме занятия	О2 стр 293-304	ОК 01-06,10 ЛР18,23,28.
36	Тема 9.4.Внешний облик делового человека. Правила вручения подарков.	2	Презентация по теме занятия	О2 стр 307-312	ОК 01-06,10 ЛР18,23,28.
37	<b>Итоговое занятие.</b> Обобщение и систематизация теоретических знаний и умений. защита контрольных работ.	2	Презентация по теме занятия	О2 стр 307-312	ОК 01-06,10 ЛР18,23,28.
38	<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта</b>	2	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>76</b>			

### **3 Условия реализации программы**

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

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,2021.- 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, 2020. — 463 с. — (Профессиональное образование).

3. **Касьянова Е.В.** Методические рекомендации для выполнения практических работ/ Е.В. Касьянова – СПб.: АТТ, 2023.

##### **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 2021.- 207с.- ( Профессиональное образование).

2. **Панфилова А.П.** Психология общения: Учебник для студентов учреждений СПО-М.: «Академия»,2019.

##### **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

### 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.
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.
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,	Практические работы Контрольная работа

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	подготовки устных и письменных сообщений;	
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;	Практическая работа Контрольная 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;	Практическая работа. Контрольная работа.
<b>Знать:</b>		
31 особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	- формулировка основных определений	Контрольная работа 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 Проверочная работа
33 актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные	распознавание алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях; определение методов	Контрольная работа Дифференцированный зачет

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
<p>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</p>	<p>работы в профессиональной и смежных сферах; выбор 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;</p>	
<p>34. номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации;</p>	<p>Правила оформления деловой документации. Правила и этикет деловой переписки</p>	<p>Контрольная работа Проверочные работы</p>
<p>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;</p>	<p>Правила оформления деловой переписки. правила проведения деловых переговоров, презентаций и самопрезентаций. лаконичность построение речи при проведении деловых переговоров</p>	<p>Контрольная работа Проверочная работа</p>



## 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.
Группа	ДБ-31	-
Курс	2	-
Семестр	3.4	-
Форма промежуточной аттестации	дифференцированный зачёт	-

2023 г.

Разработчик:

Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ» Касьянова Е.В.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии  
№ 3 «Социальные дисциплины»  
Протокол № 8 от 09 марта 2023 г.

Председатель ЦК Авагян А.В.

Проверено:

Методист Сахарова Н.Е

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено:  
Методическим советом СПб ГБПОУ «АТТ»  
Протокол № 4 от 29 марта 2023 г.

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

Акт согласования с работодателем  
№ 8 от 26 апреля 2023 г.

Принято  
на заседании педагогического совета  
Протокол № 5 от 26 апреля 2023 г.

Утверждено  
Приказом директора СПб ГБПОУ «АТТ»  
№ 872/149а от 26 апреля 2023 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.	КР№1 ДЗ						КР№1 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№2 ДЗ	КР№2	КР№2	КР№2	КР№2	КР№2	КР№2 ДЗ	КР№2	КР№2	КР№2	КР№2
Тема 2.2. Технологии обратной связи в говорении и слушании. Правила успешной коммуникации.	КР№2 ДЗ	КР№2	КР№2	КР№2	КР№2	КР№2	КР№2 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.	КР№3 ДЗ						КР№3 ДЗ		КР№3		
Тема 3.2. Механизмы партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде.	ДЗ ПР№1	КР№3			КР№3		ДЗ	КР№3 ПР№1		КР№3 ПР№1	КР№3 ПР№1



Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания									
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5
<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№4 ПР№2	КР№4 ПР№2	ПР№2	ПР№2	ПР№2	КР№4 ПР№2 ДЗ	ПР№2		КР№4	
Тема 4.2.Имидж и самопрезентация	КР№4 ПР№2	КР№3 ПР№2	ПР№2	ПР№2	ПР№2	КР№3 ПР№2	ПР№2		КР№3 ДЗ	КР№3
<b>Раздел 5. Средства общения</b>										
Тема 5.1.Вербальная и невербальная коммуникация .	КР№5 ДЗ	КР№5				КР№5 ДЗ	КР№5	КР№5	КР№5	
Тема 5.2. Понятие эффективного слушания. Виды слушания.	КР№1			КР№5		ДЗ			КР№5	КР№5
Тема 5.3.Невербальные средства общения. Кинесические особенности невербального общения: позы, жесты, мимика, походка.	КР№5 ДЗ		КР№5			ДЗ	КР№5	КР№5	КР№5	КР№5
Тема 5.4.Визуальный контакт и его особенности в процессе невербального общения.	КР№5  ДЗ	КР№5	КР№5	КР№5		ДЗ		КР№5		
<b>Раздел 6. Роль и ролевые ожидания в общении</b>										

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания									
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5
Тема 6.1. Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей.	КР№6 ДЗ	КР№6					ДЗ	КР№6	КР№6	
Тема 6.2. Темперамент. Виды темперамента. Психологические особенности личности в общении.										
Тема 6.3. Взаимное влияние людей в процессе общения. Треугольник Карпмана.	КР№5 ПР		ПР№5 ПР				ДЗ	ПР№5 ПР		
Тема 6.4. Техники психологического воздействия. Манипулятивные тактики и правила их преодоления.	ПРр№1 КР№6 ДЗ					ПР№6 ПРр№1	ДЗ			КР№6
<b>Раздел 7. Формы делового общения</b>										
Тема 7.1. Деловая беседа. Правила подготовки и проведения.	КР№7 ДЗ		КР№7	КР№7			КР№7 ДЗ	КР№7	КР№7	КР№7
Тема 7.2. Публичное выступление. Правила подготовки и проведения.	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. Переговоры. Правила подготовки и проведения переговоров с деловыми партнерами Основные этапы ведения переговоров, достижение согласия. Переговорные стратегии.	ПР№3 КР36		ПР№3 КР№6	ПР№3 КР№6			ПР№3 КР№6		ПР№3 КР№6	
Тема 7.6. Этикет делового телефонного разговора.	КР№6	КР№6		КР№6			КР№6 ДЗ		КР№6	

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания									
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5
Тема 7.7. Культура делового письма: стиль, свойства и функции	КР№6		КР№6	КР№6					КР№6	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№8 ПР№4 ДЗ		КР№8 ПР№4	КР№7 ПР№4		КР№8 ПР№4 ДЗ		КР№8 ПР№4		
Тема 8.2. Причины конфликтов. Этапы и алгоритм анализа конфликтов.	ПР КР№8	ПР			КР№8	ДЗ	ПР	ПР		
Тема 8.3. Виды агрессивности и ее взаимосвязь с конфликтами. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.	КР№8 ДЗ		КР№8		КР№8	ДЗ		КР№8		
Тема 8.4. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция. Способы саморегуляции.										
Тема 8.5. Способы управления конфликтами. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Технологии разрешения конфликта.	ПР№4 КР№8 ДЗ	ПР№4 КР№8			ПР№4	ПР№4 КР№8 ДЗ	ПР№4		ПР№4	ПР№4
<b>Раздел 9. Этика делового общения и этикет делового человека</b>										
Тема 9.1. Этические нормы организации и этика руководителя. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.	КР№9 ДЗ		КР№9	КР№9			КР№9	КР№9		

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания									
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5
Тема 9.2.Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций. Золотые правила успешного человека.		КР№9	КР№9				КР№9	ДЗ		
Тема 9.3.Этикет и имидж делового человека.	ДЗ					ДЗ				
Тема 9.4.Внешний облик делового человека. Правила вручения подарков.	ДЗ		ДЗ			ДЗ	ДЗ			

Условные обозначения: Кр – контрольная работа; Пр – проверочная работа; ПР – практическая работа; ЛР – лабораторная работа;

## 2 Пакет экзаменатора

### 2.1 Условия проведения

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

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

Количество контрольных заданий:

- восемь контрольных работ;
- одна проверочная работа;
- четыре практические работы;

Требования к содержанию, объёму, оформлению и представлению:  
дифференцированный зачёт включает все контрольные задания.

Время проведения: 90 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 контрольных заданий

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

### 2.3 Критерии и система оценивания тестового задания

Процент правильных ответов	Оценка
90 – 100%	отлично
80 – 89%	хорошо
60 – 79%	удовлетворительно
менее 60%	не удовлетворительно

### 3 Пакет экзаменуемого

#### 3.1 Перечень контрольных заданий

- 1) Контрольная работа №1 «Введение в учебную дисциплину Психология общения».
- 2) Контрольная работа №2 «Коммуникативная функция общения».
- 3) Контрольная работа №3 «Интерактивная функция общения»
- 4) Контрольная работа № 4 «Перцептивная функция общения»
- 5) Контрольная работа № 5 «Средства общения»
- 6) Контрольная работа № 6 «Роль и ролевые ожидания в общении»
- 7) Контрольная работа № 7 «Деловое общение»
- 8) Контрольная работа №8 «Конфликты, способы решения конфликта»
- 9) Отчёт по практическим работам:
  - 9.1 **Практическая работа №1** «Формирование навыков корпоративного поведения в команде»;
  - 4.1) **Практическая работа №2** «Диагностика сенсорных каналов для использования в общении»;
  - 4.2) **Практическая работа № 3** «Проведение деловой игры «Формирование навыков ведения переговоров»
  - 4.3) **Практическая работа № 4** «Решение конфликтных ситуаций по исходным данным»

#### 3.1 Перечень контрольных заданий для подготовки к дифференцированному зачету

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.

### 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?

### Зачетный тест

по дисциплине: **ОГСЭ.05 Психология общения**  
для специальности: 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет

*Теоретические вопросы:*

- 1) Что такое Психология?
- 2) В каком веке возникла психология как наука?

*Тест:*

№	Вопросы	Варианты ответов
1.	Какие из указанных выражений характеризуют РЕЧЬ	1) Средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений. 2) Система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения. <b>3) Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка.</b> 4) Психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов.
2.	Какие из указанных выражений характеризуют ЯЗЫК?	1) Средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений. <b>2) Система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения.</b> 3) Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка. 4) Психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов.
3.	3. Следует выбрать из приведенных суждений правильное	1) Речь – это воплощение и проявление бессознательных влечений человека, его инстинкту. <b>2) Сознание и речь существуют параллельно и независимо друг от друга, соединяясь лишь в момент высказывания.</b> 3) Язык – внешняя материальная оболочка мысли, своеобразный сосуд, в который как бы наполняется готовая мысль.

№	Вопросы	Варианты ответов
		4) Речь – это процесс общения посредством языка, процесс взаимного воздействия общающихся людей.
4.	4. Кому из ниже перечисленных ученых принадлежит мысль о том, что ... физиологическая речь означает не что иное, как «образование и функционирование второсигнальных условных рефлексов. Слово как раздражитель особого рода выступает при этом в трех формах: как слышимое, видимое (написанное) и произносимое»:	1) Асрастьян 2) Леонтьев 3) <b>Павлов</b> 4) Рубинштейн 5) Сеченов
5.	Конгруэнтность – это:	1. Адекватность поведения ситуации. 2. Совпадение репрезентативных систем терапевта и клиента. 3. Совпадение самовосприятие и внешней оценки. 4. <b>Состояние целостности, когда все части личности действуют вместе, преследуя одну цель.</b>
6.	«Взрослый» – это состояние «Я», для которого характерно:	1. Эмансипированное самоутверждение. 2. Эмпатическое понимание мотивов и побуждений других людей. 3. <b>Работа с фактами и объективной реальностью.</b> 4. Продуктивное разрешение внутренних конфликтов.
7.	Проблемы этики и психологии общения в истории философской и психологической мысли раскрыты в трудах:	1 <b>Гельвеция.</b> 2. <b>Конфуция.</b> 3. Лейбница. 4. Бэкона 5. <b>Канта.</b> 6. Карнеги.
8.	С точки зрения цели общения можно выделить следующие функциональные ситуации:	1. Цель общения – вне самого взаимодействия субъектов. 2. Цель общения в нем самом. 3. <b>Цель общения – приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения.</b> 4. <b>Цель общения – приобщение самого инициатора к ценностям партнера.</b>
9.	Свойства речи – это:	1. <b>Темп речи.</b> 2. <b>Громкость речи.</b> 3. <b>Тембр речи.</b> 4. Количество пауз. 5. <b>Интонация.</b>
10.	К лояльным приемам спора относят:	1. Захват инициативы. 2. Использование эмоционально окрашенных понятий. 3. Подмена тезиса. 4. Обращение аргументов оппонента против него самого.

№	Вопросы	Варианты ответов
		<b>5. Умение держать в памяти весь спор.</b> 6. Предвзятая интерпретация.
11.	Стратегии поведения. Максимум напористости и максимум кооперативности (выигрыш-выигрыш) – это:	1. Избегание. 2. Противоборство. 3. Уступчивость. <b>4. Сотрудничество.</b> 5. Компромисс.
12.	Минимум напористости и максимум кооперативности (проигрыш-выиграш) – это:	1. Сотрудничество 2. Избегание. 3. Противоборство. 4. Уступчивость. <b>5. Компромисс.</b>
13.	Минимум кооперативности и максимум напористости (выигрыш-проигрыш) – это:	1. Избегание. 2. Компромисс. 3. Уступчивость. 4. Сотрудничество. <b>5. Противоборство.</b>
14.	Рефлексивное слушание – это:	<b>1. Уточнение.</b> 2. Внимательное молчание 3. Перефразирование. 4. Минимализация ответов. <b>5. Отражение чувств.</b> 6. Ограниченное число вопросов.
15.	Оптико-кинетические средства общения – это	<b>1. жесты;</b> 2. паузы; 3. логичность речи; <b>4. мимика.</b>
16.	Лидер в производственной группе	<b>1. регулирует неофициальные межличностные отношения в группе;</b> <b>2. не контролирует ход выполнения производственных задач и не отвечает за качество выпускаемой продукции;</b> 3. назначается; 4. обладает определенной системой различных санкций.
17.	Манипулятивный стиль общения	1. имеет тайный характер намерений; <b>2. вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего результата;</b> 3. предполагает ясность внутренних приоритетов; 4. используется духовно зрелыми речевыми партнерами.
18.	Эффект стереотипизации:	1. удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала; 2. возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств;

№	Вопросы	Варианты ответов
		<p>3. предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;</p> <p><b>4. возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.</b></p>
19.	<p>Главный закон психологии общения гласит: нужно учитывать на каком уровне взаимодействия находишься ты сам и твой собеседник. Если вы в коммуникации находитесь на разных уровнях взаимодействия и в разных режимах взаимодействия, то никакого нормального общения не выйдет.</p> <p>На каком уровне взаимодействия достигается полное доверительное взаимопонимание, единомыслие между людьми?</p>	<p>1.Примитивный уровень;</p> <p>2.Манипулятивный уровень;</p> <p>3.Стандартизированный уровень;</p> <p>4.Конвенциональный уровень;</p> <p>5.Игровой уровень;</p> <p>6.Деловой уровень;</p> <p><b>7.Духовный уровень;</b></p>
20.	<p>Назовите основные психологические факторы, обеспечивающие успешность публичного выступления?</p>	<p><b>1.Эмоциональный настрой</b></p> <p><b>2.Выразительность речи оратора</b></p> <p><b>3. Зрительный контакт</b></p> <p>4.Логика изложения</p> <p>5.Время выступления</p> <p><b>6.Невербальные сигналы</b></p>
21.	<p>Существуют несколько техник задавания вопросов. К какой технике относятся данные вопросы?:</p> <p>Вам будет удобно, если мы назначим встречу в пятницу?</p> <p>Вы сами составите договор или позволите это сделать нашим специалистам?</p> <p>Для вас будет удобно произвести диагностику всей электросистемы оборудования или только одного блока?</p>	<p>1.Закрытые вопросы;</p> <p><b>2.Открытые вопросы;</b></p> <p><b>3.Альтернативные вопросы;</b></p> <p>4.Уточняющие вопросы;</p> <p>5.Наводящие вопросы;</p> <p>6.Риторические вопросы;</p>
22.	<p>К какой технике относятся следующие вопросы?</p> <p>Ну разве этот способ решения проблемы не великолепен?</p> <p>Разве я могу не принять ваше предложение?</p> <p>Как я могу с вами не согласиться?</p>	<p>1.Закрытые вопросы;</p> <p>2.Открытые вопросы;</p> <p>3.Альтернативные вопросы;</p> <p>4.Уточняющие вопросы;</p> <p>5.Наводящие вопросы;</p> <p><b>6.Риторические вопросы;</b></p>
23.	<p>Вероятно, вы уже использовали все эти техники задавания вопросов в разных сферах своей жизни, однако осознанное их применение может помочь добиться намного больших</p>	<p>1.Обучение</p> <p><b>2.Взаимоотношения</b></p> <p>3.Лидерство</p> <p>4.Убеждение людей</p> <p>5.Разрядка обстановки</p>

№	Вопросы	Варианты ответов
	<p>целей. Обычно люди реагируют позитивно на просьбу высказать свое мнение или рассказать, что они делают, простой вопрос «Что ты об этом думаешь?» способен разговорить почти любого человека. В каких сферах деятельности этот вопрос будет наиболее эффективен?</p>	
24.	<p>Назовите основные виды конфликтов?</p>	<p>1.Внутри личностный;  2.Межличностный;  3.Межгрупповой  4.Между личностью и группой;  5.Этнический конфликт;  <b>6.Все ответы верны</b></p>
25.	<p>Какие приемы саморегуляции в общении для предотвращения конфликтных ситуаций вы знаете?</p>	<p>1.Осознанное управление эмоциями  2.Медитация;  3.Дыхательные техники;  4. Занятия физическими упражнениями  5.Прогулки на свежем воздухе  6.Соблюдение режима активности и сна;  7.Улыбка  8.Юмор;  <b>9. Все ответы верны;</b></p>

## 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» Жуковская А.В.