

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.	6		6	6	-	-	-	-
Раздел 2 Коммуникативная функция общения.	4		4	4				
Раздел 3 Интерактивная функция общения.	6		6	4	2	-	-	-
Раздел 4 Перцептивная функция общения.	6		6	4	2	-	-	-
Раздел 5 Средства общения.	8		8	8	-	-	-	-
Раздел 6 Роль и ролевые ожидания в общении.	8		8	8	-	-	-	-
Раздел 7 Деловое общение.	14		14	12	2	-	-	-
Раздел 8 Понятие конфликта, его виды.	12		12	10	2	-	-	-
Раздел 9 Этика делового общения	10		10	10	-	-	-	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2		2	-	-	-	-	2
Промежуточная аттестация в форме экзамена	-		0	-	-	-	-	-
Итого объем образовательной программы	76		76	66	8	-	-	2

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.	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, в т.ч.:									
	- лекции, уроки, час.									
	- практические занятия, час.									
	- лабораторные занятия, час.									
	- курсовой проект/работа, час.									
- промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта, час.										
2.	Промежуточная аттестация в форме экзамена, в т.ч.:									
	- самостоятельная работа, час.									
	- консультации, час.									
	- экзамен, час.									
3.	Самостоятельная работа, час.									
4.	Итого объём образовательной программы, час.									

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
	Семестр 3 (9 кл.)				
	Раздел 1. Введение в учебную дисциплину Психология общения	6			
1.	Тема 1.1 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.	Тема 1.2. 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.	Тема 1.3. Модели и стили общения.	2	Учебник Презентация по теме занятия	О1 стр.25-47 Д1	ОК 01-06,10. ЛР13,22,29
	Раздел 2. Коммуникативная функция общения.	4			
4.	<i>Контрольная работа №1 «Роль общения в профессиональной деятельности» по разделу №1</i> Тема 2.1 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.	Тема 2.2. 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.
	Раздел 3. Интерактивная функция общения	6		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> Тема 3.1. 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.	Тема 3.2. Механизмы партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде. Воспитательный компонент 1 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.	Практическая работа №1 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.
	Раздел 4. Перцептивная функция общения.	6			
9.	<i>Контрольная работа № 3 «Перцептивная функция общения» 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. Воспитательный компонент 2 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	Практическое занятие № 2 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	Тема 4.2. 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.
	Раздел 5. Средства общения	8		О1 гл.149-193	ОК 01-06,10 ЛР 21.22.23.
12	<i>Контрольная работа №4 «Перцептивная функция общения» по разделу № 4</i> Тема 5.1. 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	Тема 5.2. 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	Тема 5.5. 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.
	Раздел 6. Роль и ролевые ожидания в общении	8			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> Тема 6.1. 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	Тема 6.2. 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.
Всего за 3 семестр (9 кл.)		34			
Семестр 4					
18	Тема 6.3. 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	Тема 6.4. Техники психологического воздействия. Манипулятивные тактики и правила их преодоления. Проверочная работа 1 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.
Раздел 7. Деловое общение		14			
20	<i>Контрольная работа по разделу № 6</i> Тема 7.1. 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	Тема 7.2. 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	Тема 7.3. Собеседование при устройстве на работу. Воспитательный компонент 2 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	Тема 7.4. 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	7.5.Практическая работа № 3 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	Тема 7.6. 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	Тема 7.7. 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.
	Раздел 8. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	12			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	Презентация по теме занятия	О1 стр 269-275 Д1	ОК 01-06,10 ЛР13,22,23.
28	Тема 8.2. 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	Практическая работа № 4 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.
	Раздел 9. Этика делового общения и этикет делового человека	10			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.

№ 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
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	Итоговое занятие. 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	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта	2	КОС		ОК 01-06,10 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39
	Итого за 4 семестр	42			
	Итого объём образовательной программы	76			

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/

4 Контроль и оценка результатов освоения программы

4.1 Результаты освоения, критерии и методы оценки

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
Уметь:		
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)	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.
Знать:		
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	
Раздел 1 Введение в учебную дисциплину Психология общения											
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
Раздел 2. Коммуникативная функция общения.											
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
Раздел 3. Интерактивная функция общения											
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	
Раздел 4. Перцептивная функция общения.											
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
Раздел 5. Средства общения											
Тема 5.1.Вербальная и невербальная коммуникация .	КР№5 ДЗ	КР№5				КР№5 ДЗ	КР№5	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	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		
Раздел 6. Роль и ролевые ожидания в общении											

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	
Раздел 7. Формы делового общения										
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
Раздел 8. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.										
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
Раздел 9. Этика делового общения и этикет делового человека										
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. 3) Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка. 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. 2) Система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения. 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. 2) Сознание и речь существуют параллельно и независимо друг от друга, соединяясь лишь в момент высказывания. 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) Павлов 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. Состояние целостности, когда все части личности действуют вместе, преследуя одну цель.
6.	«Взрослый» – это состояние «Я», для которого характерно:	1. Эмансипированное самоутверждение. 2. Эмпатическое понимание мотивов и побуждений других людей. 3. Работа с фактами и объективной реальностью. 4. Продуктивное разрешение внутренних конфликтов.
7.	Проблемы этики и психологии общения в истории философской и психологической мысли раскрыты в трудах:	1 Гельвеция. 2. Конфуция. 3. Лейбница. 4. Бэкона 5. Канта. 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. Цель общения – приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения. 4. Цель общения – приобщение самого инициатора к ценностям партнера.
9.	Свойства речи – это:	1. Темп речи. 2. Громкость речи. 3. Тембр речи. 4. Количество пауз. 5. Интонация.
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
		5. Умение держать в памяти весь спор. 6. Предвзятая интерпретация.
11.	Стратегии поведения. Максимум напористости и максимум кооперативности (выигрыш-выигрыш) – это:	1. Избегание. 2. Противоборство. 3. Уступчивость. 4. Сотрудничество. 5. Компромисс.
12.	Минимум напористости и максимум кооперативности (проигрыш-выиграш) – это:	1. Сотрудничество 2. Избегание. 3. Противоборство. 4. Уступчивость. 5. Компромисс.
13.	Минимум кооперативности и максимум напористости (выигрыш-проигрыш) – это:	1. Избегание. 2. Компромисс. 3. Уступчивость. 4. Сотрудничество. 5. Противоборство.
14.	Рефлексивное слушание – это:	1. Уточнение. 2. Внимательное молчание 3. Перефразирование. 4. Минимализация ответов. 5. Отражение чувств. 6. Ограниченное число вопросов.
15.	Оптико-кинетические средства общения – это	1. жесты; 2. паузы; 3. логичность речи; 4. мимика.
16.	Лидер в производственной группе	1. регулирует неофициальные межличностные отношения в группе; 2. не контролирует ход выполнения производственных задач и не отвечает за качество выпускаемой продукции; 3. назначается; 4. обладает определенной системой различных санкций.
17.	Манипулятивный стиль общения	1. имеет тайный характер намерений; 2. вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего результата; 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>4. возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.</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>7.Духовный уровень;</p>
20.	<p>Назовите основные психологические факторы, обеспечивающие успешность публичного выступления?</p>	<p>1.Эмоциональный настрой</p> <p>2.Выразительность речи оратора</p> <p>3. Зрительный контакт</p> <p>4.Логика изложения</p> <p>5.Время выступления</p> <p>6.Невербальные сигналы</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>2.Открытые вопросы;</p> <p>3.Альтернативные вопросы;</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>6.Риторические вопросы;</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>2.Взаимоотношения</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; 6.Все ответы верны</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; 9. Все ответы верны;</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.