

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 «24» апреля 2024 г.  
№ 5

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом директора  
СПб ГБПОУ «АТТ»  
от «24» апреля 2024 г.  
№ 803/132а

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплина: ОГСЭ.03 Психология общения

Специальность: 09.02.07 Информационные системы и  
программирование

Форма обучения	очная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	ДИ-41, КИ-41	ДИ-45, КИ-45
Курс	3	2
Семестр	5,6	3,4
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, в т.ч.:	60	60
- лекции, уроки, час.	38	38
- практические занятия, час.	18	18
- лабораторные занятия, час.	0	0
- курсовой проект/работа, час.	0	0
- промежуточная аттестация, час.	4	4
Промежуточная аттестация в форме экзамена, в т.ч	0	0
- самостоятельная работа, час.	0	0
- консультации, час.	0	0
- экзамен, час.	0	0
Самостоятельная работа, час.	0	0
Итого объём образовательной программы, час.	60	60
Форма промежуточной аттестации	Семестровый контроль, дифференцированный зачет	Семестровый контроль, дифференцированный зачет

2024 г.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ №1547 от 9 декабря 2016 года с изм. и доп. от 07.12.2020 г., от 01 сентября 2022 г.

Разработчик:

Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ» Касьянова Е.В.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии  
№3 «Социальные дисциплины»  
Протокол № 8 от «13» марта 2024 г.

Председатель ЦК Авагян А.В.

Проверено:

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист Жуковская А.В.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено:  
Методическим советом СПб ГБПОУ «АТТ»  
Протокол № 4 от «27» марта 2024 г.

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

Акт согласования с работодателем  
№ 3 от «24» апреля 2024 г.

## Содержание

1	Общая характеристика программы	3
1.1	Цели и планируемые результаты освоения программы	3
1.2	Использование часов вариативной части образовательной программы	4
2	Структура и содержание программы	7
2.1	Структура и объём программы	7
2.2	Распределение нагрузки по курсам и семестрам	8
2.3	Тематический план и содержание программы	10
3	Условия реализации программы	17
3.1	Материально-техническое обеспечение программы	17
3.2	Учебно-методическое обеспечение программы	17
4	Контроль и оценка результатов освоения программы	18
	Приложение 1 Комплект контрольно-оценочных средств	21

# 1 Общая характеристика программы

## 1.1 Цели и планируемые результаты освоения программы дисциплины

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

**Задачи дисциплины:** в результате изучения обучающийся должен

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;

У2-владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью);

У3-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;

У4-определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

У5-организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

Знать:

З1-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;

З2-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

З3-номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации;

З4-содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования;

З5-психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

З6-сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности).

**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.

## 1.2 Использование часов вариативной части образовательной программы

Дисциплина входит в общеобразовательный профессиональный учебный цикл и предусматривает использование часов вариативной части.

Знания и умения, которые углубляются	Наименование раздела, темы	Количество часов	Обоснование включения в рабочую программу
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;	Тема 1.8. Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении (эмпатия, идентификация, рефлексия, аттракция, каузальная атрибуция). Дефектное и деструктивное общение.	2	Для получения знаний о механизмах взаимопонимания в общении.
У2 владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью);	Тема 1.10. Взаимное влияние людей в процессе общения. Деструктивные взаимоотношения: Треугольник Карпмана.	2	Для более расширенного изучения деструктивных взаимоотношений.
У3-определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать	ПР № 4 Выполнение диагностики сенсорных каналов и их использование в общении. Анализ диагностики.	2	Для более расширенного изучения раздела №1 Психологические аспекты общения.

Знания и умения, которые углубляются	Наименование раздела, темы	Количество часов	Обоснование включения в рабочую программу
<p>получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска;</p>			
<p>У4-определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования У5-организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>ПР№ 1 Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения. ПР № 7 Выполнение самодиагностики по теме «Темперамент» Диагностический инструментарий:</p>	4	<p>Для более полного овладения умениями в процессе общения, познанием своих психологических особенностей.</p>
<p>32-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>Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации. Пять золотых правил выхода из конфликтной ситуации.</p>	2	<p>Для углубленного изучения алгоритма и способов разрешения конфликта.</p>

Знания и умения, которые углубляются	Наименование раздела, темы	Количество часов	Обоснование включения в рабочую программу
<b>Итого</b>		<b>12</b>	

## 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
Раздел 1 Психологические аспекты общения	26	0	26	18	8	-	-	-
Промежуточная аттестация в форме семестрового контроля	2	0	2	0	0	-	-	2
Раздел 2 Деловое общение	18	0	18	11	7	-	-	-
Раздел 3 Конфликты в деловом общении	12	0	12	9	3	-	-	-
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2	0	2	-	-	-	-	2
<b>Итого объем образовательной программы</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>60</b>	<b>38</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4</b>



## 2.2 Распределение часов по курсам и семестрам

### Распределение часов по курсам и семестрам на базе основного общего образования ( 11 классов)

Учебный год	2024/2025		2025/2026		2026/2027		2027/2028		ИТОГО
Курс	I		II		III		IV		
Семестр	1	2	3	4	5	6	7	8	
<b>Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, в т.ч.:</b>			<b>28</b>	<b>32</b>					<b>60</b>
- лекции, уроки, час.			18	20					38
- практические занятия, час.			8	10					18
- лабораторные занятия, час.			0	0					0
- курсовой проект/работа, час.			0	0					0
- промежуточная аттестация, час.			2	2					4
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена, в т.ч.:</b>			<b>0</b>	<b>0</b>					<b>0</b>
- самостоятельная работа, час.			0	0					0
- консультации, час.			0	0					0
- экзамен, час.			0	0					0
<b>Самостоятельная работа, час.</b>			<b>0</b>	<b>0</b>					<b>0</b>
<b>Итого объём образовательной программы, час.</b>			<b>28</b>	<b>32</b>					<b>60</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>			<b>СК</b>	<b>ДЗ</b>					<b>ДЗ</b>

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

Учебный год	2024/2025		2025/2026		2026/2027		2027/2028		ИТОГО
	I		II		III		IV		
	1	2	3	4	5	6	7	8	
<b>Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, в т.ч.:</b>					28	32			<b>60</b>
- лекции, уроки, час.					18	20			38
- практические занятия, час.					8	10			18
- лабораторные занятия, час.					0	0			0
- курсовой проект/работа, час.					0	0			0
- промежуточная аттестация, час.					2	2			4
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена, в т.ч.:</b>					<b>0</b>	<b>0</b>			<b>0</b>
- самостоятельная работа, час.					0	0			0
- консультации, час.					0	0			0
- экзамен, час.					0	0			0
<b>Самостоятельная работа, час.</b>					<b>0</b>	<b>0</b>			<b>0</b>
<b>Итого объём образовательной программы, час.</b>					<b>28</b>	<b>32</b>			<b>60</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>					<b>СК</b>	<b>ДЗ</b>			<b>ДЗ</b>

### 2.3 Тематический план и содержание программы

№ 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 умений и знаний, компетенций
	Семестр 7 (9 кл.) Семестр 5 (11 кл.)				
	<b>Раздел 1. Психологические аспекты общения.</b>	<b>26</b>			ОК 01- ОК 06 У1-У5 З1-З5
<b>1.</b>	<b>Введение</b> <b>Тема 1.1 Назначение учебной дисциплины «Психология общения».</b> Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности. <b>Входной контроль знаний.</b> Тест базовых знаний по психологии.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр.3-4	З1 ОК 01- ОК 06 У1-У3
<b>2.</b>	<b>Тема 1.2. Общение – основа человеческого бытия.</b> Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр.3-4	З1 ОК 01- ОК 06 У1-У3
<b>3.</b>	<b>Тема 1.3. Классификация общения.</b> Виды общения. Структура общения. Функции общения. Модели и стили общения.	2	Презентация по теме занятия	О1,стр.9-20	З1 ОК 01- ОК 06 У1-У3
<b>4.</b>	<b>Тема 1.5. Средства общения.</b> Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.	2	Презентация по теме занятия	О1, стр. 21-47	З1,З5 ОК 01- ОК 06 У1-У3

№ 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 умений и знаний, компетенций
5.	<b>Практическая работа № 1</b> Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения.	2	Методические указания по практическим работам	О3 Оформление отчёта работе и устная подготовка ответов на контрольные вопросы	31,35 ОК 01- ОК 06 У1-У3
6.	<b>Тема 1.6. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).</b> Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.	2	Презентация по теме занятия.	О1, стр.113-135	ОК 01- ОК 06 У1-У3 31-35
7.	<b>Практическая работа № 2</b> Отработка навыков успешной коммуникации.	2	Методические указания по практическим работам	О3 Оформление отчёта работе и устная подготовка ответов на контрольные вопросы	ОК 01- ОК 06 У1-У3 31-33
8.	<b>Практическая работа № 3</b> Проведение деловой игры «Мастерская общения»	2	Методические указания по практическим работам	О3 Оформление отчёта работе и устная подготовка ответов на контрольные вопросы	ОК 01- ОК 06 У1-У3 31-35
9.	<b>Тема 1.7. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).</b> Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия.	2	Презентация по теме занятия.	О2, стр.47-66	ОК 01- ОК 06 У1-У3 31-35
10.	<b>Тема 1.8. Общение как восприятие людьми друг друга.</b> Механизмы взаимопонимания в общении (эмпатия, идентификация, рефлексия, аттракция, каузальная атрибуция). Дефектное и деструктивное общение.	2	Презентация по теме занятия	О2, стр.53-56	ОК 01- ОК 06 У1-У3 31-35

№ 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 умений и знаний, компетенций
11.	<b>Тема 1.9.</b> Сенсорные каналы получения информации. <b>Практическая работа № 4</b> Выполнение диагностики сенсорных каналов и их использование в общении.	2	Методические рекомендации по выполнению практических работ	О2, стр. 62-66 О3	ОК 01- ОК 06 У1-У3 35
12.	<b>Тема 1.10. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).</b> Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	2	Презентация по теме занятия.	О1, стр. 79-113	ОК 01- ОК 06 У1-У3 33
13.	<b>Тема 1.11. Взаимное влияние людей в процессе общения.</b> Деструктивные взаимоотношения: Треугольник Карпмана. <b>Воспитательный компонент</b> Беседа: Способы преодоления манипуляций в общении.	2	Презентация по теме занятия	О1,стр.	ОК 01- ОК 06 У1-У3 32,33
14.	<b>Тема 1.12. Техники активного слушания.</b> Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей. <b>Промежуточная аттестация в форме семестрового контроля</b>	2	Презентация по теме занятия	О1,стр.	ОК 01- ОК 06 У1-У3 32,33
	<b>Всего за 7 семестр (9 кл.)</b> <b>Всего за 5 семестр (11 кл.)</b>	28			
	<b>Семестр 8 (9 кл.)</b> <b>Семестр 6 (11 кл.)</b>				
	<b>Раздел 2 Деловое общение</b>	18			ОК 01- ОК 06 У5 31-36

№ 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 умений и знаний, компетенций
15.	<b>Контрольная работа №1</b> Тема «Психологические аспекты общения» по разделу №1 <b>Тема 2.1. Деловое общение.</b> Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	2	Презентация по теме занятия	О1,стр.	ОК 01- ОК 06 У5 31-36
16.	<b>Практическая работа № 5</b> Отработка навыков проведения публичных презентаций.	2	Методические указания по практическим работам	О3 Оформление отчёта работе и устная подготовка ответов на контрольные вопросы	ОК 01- ОК 06 У5 31,32 36
17.	<b>Практическая работа № 6</b> Проведение деловой игры «Пресс-конференция».	2	Методические указания по практическим работам	О3 Оформление отчёта работе и устная подготовка ответов на контрольные вопросы	ОК 01- ОК 06 У4,У5 31-35
18.	<b>Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении.</b> Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.	2	Презентация по теме занятия	О1,стр.	ОК 01- ОК 06 У5 31-33
19.	<b>Практическая работа № 7</b> «Выполнение самодиагностики по теме «Темперамент»  Диагностический инструментарий: <b>Тест на определение Темперамента по Айзенку</b> <a href="https://psytests.org/result?v=epiM50s4">https://psytests.org/result?v=epiM50s4</a>	2	Презентация по теме занятия Тест Айзенка.	О3 Оформление отчёта работе и устная подготовка ответов на контрольные вопросы	ОК 01- ОК 06 У4,У5 33

№ 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 умений и знаний, компетенций
20.	<b>Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности.</b> Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности.	2	Презентация по теме занятия	О1,стр.	ОК 01- ОК 06 У5 31,32
21.	<b>Тема 2.4. Этикет в профессиональной деятельности.</b> Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.	2	Презентация по теме занятия	О1,стр.	ОК 01- ОК 06 У5 31,32
22.	<b>Тема 2.5. Деловые переговоры.</b> Культура делового телефонного разговора. Культура делового письма.	2	Презентация по теме занятия	О1,стр.	ОК 01- ОК 06 У5 32
23.	<b>Тема 2.6. Деловые переговоры</b> Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.	1	Презентация по теме занятия	О1,стр.	ОК 01- ОК 06 У5 31,32
	<b>Практическая работа № 8</b> Формирование навыков ведения переговоров Деловая игра «Переговоры».	1	Методические указания по практическим работам	Оформление отчёта работе и устная подготовка ответов на контрольные вопросы	ОК 01- ОК 06 У5 31-35
	<b>Раздел 3. Конфликты в деловом общении.</b>	12			ОК 01- ОК 06 31-35
24.	<b>Контрольная работа № 2</b> Тема: «Деловое общение» по разделу 2 <b>Тема 3.1. Конфликт его сущность.</b> Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов.	2	Презентация по теме занятия	О1,стр.	ОК 01- ОК 06 У1-У5 32
25.	<b>Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации</b> Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации. Пять золотых правил выхода из конфликтной ситуации.	2	Презентация по теме занятия	О1,стр.	ОК 01- ОК 06 У1-У5 32,35

№ 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 умений и знаний, компетенций
26.	<p><b>Тема 3.3. Конфликты в деловом общении.</b> Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах. Агрессивность и ее взаимосвязь с конфликтами. <b>Воспитательный компонент:</b> Тематическая беседа об экстремизме.</p>	1	Презентация по теме занятия	О1,стр.	ОК 01- ОК 06 У1-У5 32,35
	<p><b>Практическая работа № 9</b> Выполнение самодиагностики по теме «Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации». Методика Томаса - Килманна на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации.</p>	1	Методические указания по практическим работам Методика Томаса-Килмана.	О3 Оформление отчёта работе и устная подготовка ответов на контрольные вопросы	ОК 01- ОК 06 У1-У5 32
27.	<p><b>Тема 3.4. Стресс и его особенности. Саморегуляция.</b> Стресс и его характеристика. Причины стресса. Профилактика стрессов в деловом общении.</p>	2	Презентация по теме занятия	О1,стр.	ОК 01- ОК 06 У1-У5 35
28.	<p><b>Практическая работа № 10</b> Выполнение самодиагностики стрессоустойчивости. Овладение способами саморегуляции в стрессовых состояниях.</p>	2	Методические указания по практическим работам Тест Спилберга-Ханина.	О3 Оформление отчёта работе и устная подготовка ответов на контрольные вопросы	ОК 01- ОК 06 У1-У5 35
29.	<p><b>Контрольная работа №3</b> Тема «Конфликты в деловом общении» по разделу 3 <b>Итоговое занятие:</b> поведение итогов, обобщение изученного материала. Подготовка к дифференцированному зачету.</p>	2	Презентация по теме занятия	Оформление отчёта работе и устная подготовка ответов на контрольные вопросы	ОК 01- ОК 06 У1-У5 35



№ 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 умений и знаний, компетенций
30.	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2			ОК 01- ОК 06 У1-У5
	Всего за 8 семестр (9 кл.) Всего за 6 семестр (11 кл.)	32			
	Итого объем образовательной программы	60			

### 3 Условия реализации программы

#### 3.1 Материально-техническое обеспечение программы

- 1) Кабинет «Социально-экономических дисциплин», оснащённый:
- посадочные места по количеству обучающихся;
  - рабочее место преподавателя;
  - комплект учебно-методической документации;
  - персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением;
  - мультимедиапроектор;
  - экран;
  - шкафы для хранения учебных материалов по предмету;

#### 3.2 Учебно-методическое обеспечение программы

##### Основная литература:

О1 **Якуничева, О.Н.** Психология общения / О.Н. Якуничева, А.П. Прокофьева. – Москва: Лань, 2021. – 224 с.

О2 **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, 2021. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469702> (дата обращения: 13.12.2021).

##### Дополнительная литература:

Д1 **Корягина, Н. А.** Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469549> (дата обращения: 13.12.2021).

Д2 **Кузнецова, М. А.** Психология общения : учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1192174> (дата обращения: 13.12.2021). – Режим доступа: по подписке.

#### 4 Контроль и оценка результатов освоения программы

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
<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;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- понимает вербальных и невербальных компонентов общения.</li> <li>-владеет навыками успешной коммуникации.</li> <li>- умеет проводить диагностику сенсорных каналов и эффективно использует в общении.</li> <li>- успешно применяет техники проведения публичных презентаций.</li> <li>- умеет готовить и вести пресс-конференции;</li> <li>- умеет проводить самодиагностику</li> </ul>	Практическая работа № 1 Практическая работа № 2 Практическая работа № 3 Практическая работа № 4 Практическая работа № 5 Практическая работа № 6 Практическая работа № 7 Практическая работа № 8 Практическая работа № 9 Практическая работа № 10 Контрольная работа №1 - №3
У2-владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью);	<ul style="list-style-type: none"> <li>темперамента и понимает его особенности;</li> <li>-владеет навыками ведения переговоров;</li> <li>-понимает психологические основы деятельности коллектива;</li> <li>-психологические особенностей личности; - владеет знаниями основ работы с документами, подготовки устных и письменных сообщений;</li> </ul>	
У3-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;		
У4-определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования		

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
У5-организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности		
<b>Знать:</b>		
31-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;	- знает основные понятия общения в профессиональной деятельности: - виды общения. Структура общения. Функции, модели и стили общения. - вербальные и невербальные средства общения; - основные элементы и виды коммуникации.	Контрольная работа №1 Контрольная работа №2 Контрольная работа №3 Практические работы № 1-№10
32-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	Коммуникативные барьеры. - понятие социальной перцепции. Механизмы и эффекты восприятия; - Механизмы взаимопонимания в общении –знает дефектное и деструктивное общение; - кооперация и конкуренция. – знает позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна и применяет их в профессиональной деятельности и в социальном контексте;	
33-номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации;	-знает взаимное влияние людей в процессе общения, -знает особенности деструктивных взаимоотношений по треугольнику Карпмана; -распознает жертву, агрессора и спасателя; - знает и применяет техники активного слушания; - Виды и этапы делового общения.;	
34-содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования;	- Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. - индивидуальные особенности в деловом общении. Типы и свойства	
35-психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности;		
36-сущность гражданско-		

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности).	темперамента. -этикет в профессиональной деятельности; - знает особенности культуры делового письма; - конфликты в деловом общении; -стратегии поведения в конфликтной ситуации; - стресс и его особенности, причины стресса, способы саморегуляции;	

## КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплина: ОГСЭ.03 Психология общения.

Специальность: 09.02.07 Информационные системы и  
программирование

Форма обучения	очная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	ДИ-41,КИ-41	ДИ-45,КИ-45
Курс	3	2
Семестр	5,6	3,4
Форма промежуточной аттестации	Семестровый контроль, дифференцированный зачет	Семестровый контроль, дифференцированный зачет

2024 г.

Разработчик:

Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ» Касьянова Е.В.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии  
№ 3 «Социальные дисциплины»  
Протокол № 8 от «13» марта 2024 г.

Председатель ЦК Авагян А.В.

Проверено:

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист Жуковская А.В.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено:  
Методическим советом СПб ГБПОУ «АТТ»  
Протокол № 4 от «27» марта 2024 г.

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

Акт согласования с работодателем  
№ 3 от «24» апреля 2024 г.

Принято  
на заседании педагогического совета  
Протокол №5 от «24» апреля 2024 г.

Утверждено  
Приказом директора СПб ГБПОУ «АТТ»  
№ 803/132а от «24» апреля 2024 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.03 Психология общения.

Комплект КОС включают контрольные материалы для проведения:

- промежуточной аттестации в 3,5 семестрах в форме семестрового контроля;
- промежуточной аттестации в 4,6 семестрах в форме дифференцированного зачета.

#### Промежуточная аттестация в 3 семестре для 11 класса

Семестровый контроль одновременно для всей группы, в виде выведения средней оценки за запланированные программой работы и письменной работы.

#### Промежуточная аттестация в 4 семестре для 11 класса

Дифференцированный зачет проводится одновременно для всей группы в виде выведения средней оценки за запланированные программой работы и зачетного теста

#### Промежуточная аттестация в 5 семестре для 9 класса

Семестровый контроль одновременно для всей группы, в виде выведения средней оценки за запланированные программой работы и письменной работы.

#### Промежуточная аттестация в 6 семестре для 9 класса

Дифференцированный зачет проводится одновременно для всей группы в виде выведения средней оценки за запланированные программой работы и зачетного теста.

### 1.2 Результаты освоения программы, подлежащие оценке

#### Промежуточная аттестация в 3 семестре для 11 класса

#### Промежуточная аттестация в 5 семестре для 9 класса

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
<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; У2-владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с	- понимает вербальных и невербальных компонентов общения. -владеет навыками успешной коммуникации. - умеет проводить диагностику сенсорных каналов и эффективно использует в общении; -психологические особенностей личности; - владеет знаниями основ работы с документами, подготовки устных и письменных сообщений понимание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; владение знаниями основ работы с документами, подготовки устных и	Практическая работа № 1 Практическая работа № 2 Практическая работа № 3 Практическая работа № 4



Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
<p>помощью);  У3-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;  У4-определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования  У5-организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>письменных сообщений;</p>	
<p><b>Знать:</b></p>		
<p>З1-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;  З2-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>- знает основные понятия общения в профессиональной деятельности:  - виды общения. Структура общения. Функции, модели и стили общения.  - вербальные и невербальные средства общения;  - основные элементы и виды коммуникации.  Коммуникативные барьеры.  - понятие социальной перцепции. Механизмы и эффекты восприятия;  - Механизмы взаимопонимания в общении –знает дефектное и деструктивное общение;</p>	<p>Практическая работа № 5-№10</p>

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
<p>33-номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации;</p> <p>34-содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования;</p> <p>35-психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p> <p>36-сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности).</p>	<p>- кооперация и конкуренция. – знает позиции взаимодействия в русле транзактного анализа Э. Берна и применяет их в профессиональной деятельности и в социальном контексте;</p> <p>-знает взаимное влияние людей в процессе общения, -знает особенности деструктивных взаимоотношений по треугольнику Карпмана; -распознает жертву, агрессора и спасателя;</p> <p>- знает и применяет техники активного слушания;</p> <p>- Виды и этапы делового общения.;</p> <p>- Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.</p>	

**Промежуточная аттестация в 4 семестре для 11 класса**  
**Промежуточная аттестация в 6 семестре для 9 класса**

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
<b>Уметь:</b>		
<p>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;</p>	<p>- успешно применяет техники проведения публичных презентаций.</p> <p>- умеет готовить и вести пресс-конференции;</p> <p>- умеет проводить самодиагностику темперамента и понимает его особенности;</p> <p>-владеет навыками ведения переговоров;</p> <p>-понимает психологические основы деятельности коллектива;</p> <p>-психологические</p>	<p>Практическая работа № 5 Практическая работа № 6 Практическая работа № 7 Практическая работа № 8 Практическая работа № 9 Практическая работа № 10 Контрольная работа №1-№3</p>

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
<p>У2-владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью);</p>	<p>особенностей личности; - владеет знаниями основ работы с документами, подготовки устных и письменных сообщений;</p>	
<p>У3-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;</p>		<p>Практическая работа №5-10 Контрольная работа №1-№3</p>
<p>У4-определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p>		
<p>У5-организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>		
<p><b>Знать:</b></p>		
<p>З1-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;</p>	<p>- индивидуальные особенности в деловом общении. Типы и свойства темперамента. -этикет в профессиональной деятельности; - знает особенности культуры делового письма; - конфликты в деловом общении;</p>	<p>Контрольная работа №1-№3 Практическая работа №5-№10</p>

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
<p>32-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>33-номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации;</p> <p>34-содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования;</p> <p>35-психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p> <p>36-сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности).</p>	<p>-стратегии поведения в конфликтной ситуации;</p> <p>- стресс и его особенности, причины стресса, способы саморегуляции;</p>	

## **2 Пакет экзаменатора**

### **2.1 Условия проведения**

**Промежуточная аттестация в 3 семестре для 11 класса**

**Промежуточная аттестация в 5 семестре для 9 класса**

Семестровый контроль.

Семестровый контроль проводится в виде подведения итогов по результатам, запланированных рабочей программой работ и положительных оценок по итогам их выполнения.

Условия приема: до сдачи семестрового контроля допускаются студенты, выполнившие запланированные программой работы и имеющие положительные оценки по итогам их выполнения.

Количество работ:

- четыре практические работы;

Требования к содержанию, объему, оформлению и представлению: семестровый контроль включает все запланированные рабочей программой работы.

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, запланированные рабочей программой работы проводятся в течение курса обучения.

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

**Промежуточная аттестация в 4 семестре для 11 класса**

**Промежуточная аттестация в 6 семестре для 9 класса**

Дифференцированный зачет.

Дифференцированный зачет проводится в виде подведения итогов по результатам, запланированных рабочей программой работ и положительных оценок по итогам их выполнения, и тестового задания.

Условия приема: до сдачи дифференцированного зачета допускаются студенты, выполнившие запланированные рабочей программой работы и имеющие положительные оценки по итогам их выполнения.

Количество работ:

- три контрольные работы;

- шесть практических работ;

Требования к содержанию, объему, оформлению и представлению: дифференцированный зачет включает все запланированные рабочей программой работы.

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, запланированные рабочей программой работы проводятся в течение курса обучения.

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

Порядок подготовки:

с условиями проведения и критериями оценивания студенты знакомятся на

первом занятии, перечень вопросов выдаётся студентам на первом занятии обучения, задачи рассматриваются в течение курса обучения.

с условиями проведения и критериями оценивания студенты знакомятся на первом занятии, вопросы рассматриваются на занятиях.

Порядок проведения:

перед началом дифференцированного зачета преподаватель проводит инструктаж по выполнению задания.

при выполнении тестового задания студент должен внимательно прочитать вопрос, прочитать все варианты ответов и выбрать один, наиболее полный и правильный ответ.

## **2.2 Критерии и система оценивания**

### **Промежуточная аттестация в 3 семестре для 11 класса**

### **Промежуточная аттестация в 5 семестре для 9 класса**

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.

### **Промежуточная аттестация в 4 семестре для 11 класса**

### **Промежуточная аттестация в 6 семестре для 9 класса**

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.

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

### **3 Пакет экзаменуемого**

#### **Промежуточная аттестация в 3 семестре для 11 класса Промежуточная аттестация в 5 семестре для 9 класса**

Отчёт по практическим работам:

- 1.1) Практическая работа №1 «Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения»;
- 1.2) Практическая работа №2 «Отработка навыков успешной коммуникации»;
- 1.3) Практическая работа №3 «Проведение деловой игры «Мастерская общения»;
- 1.4) Практическая работа №4 «Выполнение диагностики сенсорных каналов и их использование в общении»;

#### **Промежуточная аттестация в 4 семестре для 11 класса Промежуточная аттестация в 6 семестре для 9 класса**

- 1) Контрольная работа №1 «Психологические аспекты общения».
- 2) Контрольная работа №2 «Деловое общение».
- 3) Контрольная работа № 3 «Конфликты в деловом общении»
  
5. Отчёт по практическим работам
- 5.1) Практическая работа №5 «Отработка навыков проведения публичных презентаций»;
- 5.2) Практическая работа №6 «Проведение деловой игры «Пресс-конференция».
- 5.3) Практическая работа № 7 «Выполнение самодиагностики по теме «Темперамент»;
- 5.4) Практическая работа №8 «Формирование навыков ведения переговоров. Деловая игра «Переговоры»;
- 5.5) Практическая работа № 9 «Выполнение самодиагностики по теме «Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации». Методика Томаса - Килманна на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации»;
- 5.6) Практическая работа №10 «Выполнение самодиагностики стрессоустойчивости. Овладение способами саморегуляции в стрессовых состояниях.

#### **3.1 Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачёту**

1. Что такое Психология. Что изучает Психология?
2. В каком веке возникла психология как наука?
3. Кто является основоположником науки Психологии?
4. Дайте определение понятию общения.
5. Назовите функции, которые проявляются в общении
6. Назовите структурные элементы общения?
7. Назовите модели и стили общения?
8. Основная цель общения? Речь в общении и какова ее роль?
9. Сформулируйте, в чем состоит особенности перцептивной функции общения?
10. Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении?
11. Охарактеризуйте основные ошибки межличностного восприятия.
12. Что такое «эффект ореола» и «каузальная атрибуция»?
13. Что такое стереотипы общения? Какие стереотипы вы знаете?
14. Насколько велика роль стереотипизации в деловом общении?
15. Что такое межличностная аттракция и какова ее роль в общении?

16. Назовите эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания?
17. В чем проявляются трудности и дефекты общения и как их преодолеть?
18. Какие сенсорные каналы влияют на эффективность взаимодействия?
19. Назовите ключи доступа в сенсорные каналы в виде подстройки?
20. Что такое самопрезентация и каковы техники их осуществления?
21. Каковы место и роль коммуникативной функции общения?
22. Назовите виды, сущность и содержание барьеров общения. В результате чего они возникают?
23. Какие коммуникативные барьеры мешают восприятию и пониманию информации?
24. Почему в процессе взаимодействия возникает неконгруэнтность? Что означает этот термин?
25. Какие техники вопросов важны для эффективной обратной связи?
26. Каковы семь способов задавания вопросов на понимание?
27. Выделите особенности интерактивной функции общения?
28. Какие уровни взаимодействия существуют?
29. В чем специфика позиций взаимодействия «Родитель», «Взрослый», «Ребенок»?
30. Какие стратегии взаимодействия вы знаете? Выделите характеристики для их отличия.
31. Каковы признаки совместимости и вработываемости деловых партнеров?
32. Чем отличается групповая работа от работы командной. Какую роль играет лидер в командной работе?
33. Дайте характеристику кооперации как конструктивному виду взаимодействия. Каковы правила корпоративного поведения и работы в команде?
34. Назовите формы делового общения?
35. Назовите основные функции и виды деловой беседы?
36. Назовите основные этапы деловой беседы?
37. Какие требования необходимо соблюдать во время обсуждения деловой информации для поддержания контакта с собеседником?
38. В чем специфика стадии аргументирования? Как вести себя во время возражения?
39. Назовите основные психологические факторы, обеспечивающие успешность публичного выступления?
40. В чем отличие самопрезентации от публичной презентации?
41. Что подразумевается под позитивным тоном делового письма? Почему деловые письма следует писать с позиции «ВЫ»?
42. Какими средствами обеспечиваются целостность, ясность, связность и краткость делового письма?
43. Каково содержание понятие конфликта?
44. Назовите основные виды конфликтов?
45. В чем различие конструктивных и деструктивных конфликтов?
46. Что включают в себя структурные способы разрешения конфликтов? Какие стратегии взаимодействия используются при разрешении конфликтов?
47. Какие стратегии поведения целесообразно использовать в конфликтных ситуациях?
48. Что такое алгоритм анализа конфликтной ситуации? Какие этапы он включает?
49. Почему конфликты сопровождаются сильными эмоциональными реакциями, гневом и напряженностью?
50. Какие виды агрессии вы знаете?
51. Можно ли использовать толерантность как технологию эффективного поведения в конфликте?
52. В чем сложность стиля «сотрудничества» для анализа и разрешения конфликта?
53. Какие приемы саморегуляции в общении для предотвращения конфликтных ситуаций вы знаете?



## Зачетный тест

по дисциплине: ОГСЭ.03 Психология общения  
для специальности: 09.02.07 Информационные системы и программирование

*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. 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.	1) Асрамян 2) Леонтьев 3) <b>Павлов</b> 4) Рубинштейн 5) Сеченов

№	Вопросы	Варианты ответов
	Слово как раздражитель особого рода выступает при этом в трех формах: как слышимое, видимое (написанное) и произносимое»:	
5.	Конгруэнтность – это:	1. Адекватность поведения ситуации. 2. Совпадение репрезентативных систем терапевта и клиента. 3. Совпадение самовосприятие и внешней оценки. <b>4. 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. <b>3. 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:	<b>1 Гельвеция.</b> <b>2. Конфуция.</b> 3. Лейбница. 4. Бэкона <b>5. 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. <b>3. Цель общения – приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения.</b> <b>4. Цель общения – приобщение самого инициатора к ценностям партнера.</b>
9.	Свойства речи – это:	<b>1. Темп речи.</b> <b>2. Громкость речи.</b> <b>3. Тембр речи.</b> 4. Количество пауз. <b>5. 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. <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>

№	Вопросы	Варианты ответов
		5. Компромисс.
12.	Минимум напористости и максимум кооперативности (проигрыш-выигрыш) – 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; 3. предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости

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

№	Вопросы	Варианты ответов
	В каких сферах деятельности этот вопрос будет наиболее эффективен?	
24.	Назовите основные виды конфликтов?	1.Внутри личностный; 2.Межличностный; 3.Межгрупповой 4.Между личностью и группой; 5.Этнический конфликт; <b>6.Все ответы верны</b>
25.	Какие приемы саморегуляции в общении для предотвращения конфликтных ситуаций вы знаете?	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>
26.	<p>Для «НЕЕ» жизнь — это страдание. Все к ней несправедливо, она устает и не справляется. Ей то обидно, то страшно, то стыдно. Она завидует и ревнует. Ей не хватает ни сил, ни времени, ни желаний сделать что-то для улучшения своей жизни. Она инертна. Ей страшно, она боится жизни и ждет от нее только плохого. Может обвинять других в своих проблемах и неудачах. Старается угодить, мучается, устает и жалуется.</p> <p>Назовите какая роль принадлежит описанному герою треугольника С.Карпмана.</p>	1.Агрессор <b>2. Жертва</b> 3.Спасатель 4.Диктатор 5. Обвинитель
27.	<p>Он тоже смотрит на жизнь как на врага и источник проблем. Он напряжен, раздражен, зол и боится. Не может забыть прошлые проблемы и постоянно пророчит новые беды в будущем. Он контролирует и критикует ближних, чувствует невыносимый груз ответственности и очень от этого устает. Его энергия на нуле, а еще он часто является невыносимым. Устанавливает рамки поведения, которые считает наиболее правильными.</p> <p>Назовите какая роль принадлежит описанному герою треугольника С.Карпмана.</p>	<b>1.Агрессор</b> 2. Жертва 3.Спасатель 4.Диктатор 5. Обвинитель
28.	<p>ОН испытывает жалость к слабым и беззащитным, а злость к людям, которые подавляют волю других. Он считает, что вынужден помогать другим. При этом Ему кажется, что он на голову выше прочих, и он упивается осознанием своей миссии и</p>	1.Агрессор 2. Жертва <b>3.Спасатель</b> 4.Диктатор 5. Обвинитель

№	Вопросы	Варианты ответов
	<p>незаменимости. Помогает всем, даже когда об этом не просят. Цель всех его действий и советов — самоутверждение, а не реальная помощь.</p> <p>Эту роль выбирает из-за низкой самооценки. Такие люди по своей воле вступают в созависимые отношения, а еще им свойственно ощущать постоянное чувство вины. При этом помощь другим отнимает у него большое количество ресурсов и сил.</p> <p>Утешает, советует, подставляет уши и выполняет функцию жилетки для слез.</p> <p>Назовите какая роль принадлежит описанному герою треугольника С.Карпмана.</p>	
29.	Состояние, характеризующееся эмоциональной неустойчивостью, тревогой, низким самоуважением, вегетативными расстройствами – это....	1.Комфортность 2.Нервозность 3.Интроверсия <b>4. Невротизм</b> 5. Эмпатия 6. Рефлексия
30.	Способы вербального и невербального эмоционального воздействия на человека с целью создания у него определенного состояния или побуждения к определенным действиям- это.....	1.Манипуляция 2.Мотивация <b>3.Суггестия</b> 4.Шантаж 5.Стимул 6.Аттракция
31.	Структура личности включает в себя:	1.Темперамент 2.Воля 3.Способности 4.Характер 5.Эмоции 6.Мотивация <b>7. Все ответы верны</b>
32.	Субъект коммуникации, получатель информации/сообщения, обладает коммуникативными ожиданиями?	1.Контрагент 2.Ацептант <b>3.Реципиент</b> 4. Клиент 5.Бенифициар
33.	Структура общения включает в себя....	<b>1.Коммуникативную сторону</b> <b>2. Интерактивную сторону</b> <b>3. Перцептивную сторону</b> 4. Конструктивную сторону 5. Психологический контекст

## РЕЦЕНЗИЯ

### на рабочую программу

по дисциплине ОГСЭ.03 Психология общения

для специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование

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

Рабочая программа дисциплины индекс и наименование по учебному плану составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование, утверждённого приказом Министерства образования и науки РФ №1547 от 9 декабря 2016 года.

Рабочая программа содержит:

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

В общей характеристике программы определены цели и планируемые результаты освоения программы.

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

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

Условия реализации программы 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 программы осуществляется с помощью критериев и методов оценки по каждому знанию и умению.

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

Реализация рабочей программы дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения способствует в подготовке квалифицированных и компетентных специалистов по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование и может быть рекомендована к использованию другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу среднего профессионального образования.

Рецензент  
Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ»

Жуковская А.В.