

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.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-41	-
Курс	2	-
Семестр	3,4	-
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, в т.ч.:	76	
- лекции, уроки, час.	64	-
- практические занятия, час.	8	-
- лабораторные занятия, час.	0	-
- курсовой проект/работа, час.	0	-
- промежуточная аттестация, час.	4	-
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	-
Форма промежуточной аттестации	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 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 13 марта 2024 г.

Председатель ЦК Авагян А.В.

Проверено:

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист Потапова Ю.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
№ 9 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	6
2.1	Структура и объём программы	6
2.2	Распределение нагрузки по курсам и семестрам	7
2.3	Тематический план и содержание программы	8
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	19

1 Общая характеристика программы

1.1 Цели и планируемые результаты освоения программы

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 применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности;
- У2 уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе;
- У3 находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;
- У4 уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива;
- У5 грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;
- У6 применять техники слушания, тренировки памяти и внимания;
- У7 выявлять конфликтогены;
- У8 уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях;
- У9 проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения

Знать:

- 31 цель, структура и средства общения;
- 32 психологические основы деятельности коллектива;
- 33 психологические особенности личности;
- 34 роль и ролевые ожидания в общении;
- 35 техники и приемы общения, правила слушания;
- 36 правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;
- 37 механизмы взаимопонимания в общении;
- 38 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- 39 особенности конфликтной личности;
- 310 нравственные принципы общения.

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих общих и профессиональных компетенций или их составляющих (элементов)

Общие компетенции.

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

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

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том

числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

1.2 Использование часов вариативной части образовательной программы

Дисциплина входит в социально-экономический учебный цикл и предусматривает использование часов вариативной части.

Дополнительные знания, умения	Наименование раздела, темы	Количество часов	Обоснование включения в рабочую программу
У1. У5 понимать значение поз, жестов, мимики, походки, взгляда в межличностном и деловом общении.	Тема 5.4.Невербальные средства общения. Кинесические особенности невербального общения: позы, жесты, мимика, походка, взгляд.	6	Для более расширенного изучения темы «Невербальные средства общения»
У4 уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива; Уметь определять психологические роли в процессе взаимного влияния людей в процессе общения. Знать техники и приемы общения, правила слушания, 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
Знать правила и особенности проведения: деловой беседы, деловых переговоров, делового телефонного разговора, публичных презентаций и оформления делового письма. требования, предъявляемые к публичному выступлению.	Тема 7,2 Составление резюме Тема 7.3.Собеседование при устройстве на работу. Тема 7.4.Правила подготовки и проведения переговоров с деловыми партнерами Тема7.6.Искусство публичного выступления Тема 7.7.Этикет делового телефонного разговора. Культура делового письма;	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 этические нормы общения	Раздел 9. Этика делового общения и	14	Для получения знаний об этике в деловом общении
Итого		44	

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 Введение в учебную дисциплину Психология общения.	4	-	4	4	-	-	-	-
Раздел 2 Коммуникативная функция общения.	6	-	6	6	-	-	-	-
Раздел 3 Интерактивная функция общения.	6	-	6	4	2	-	-	-
Раздел 4 Перцептивная функция общения.	6	-	6	4	2	-	-	-
Раздел 5 Личность и индивидуальность	10	-	10	10	-	-	-	-
Раздел 6 Роль и ролевые ожидания в общении.	6	-	6	6	-	-	-	-
Раздел 7 Деловое общение.	14	-	14	12	2	-	-	-
Раздел 8 Понятие конфликта, его виды.	12	-	12	10	2	-	-	-
Раздел 9 Этика делового общения	8	-	8	8	-	-	-	-
Промежуточная аттестация в форме семестрового контроля, дифференцированный зачет	4	-	4	-	-	-	-	4
Итого объем образовательной программы	76	0	76	64	8	0	0	4

2.2 Распределение часов по курсам и семестрам

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	
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, в т.ч.:			34	42					76
- лекции, уроки, час.			28	36					64
- практические занятия, час.			4	4					8
- лабораторные занятия, час.			0	0					0
- курсовой проект/работа, час.			0	0					0
- промежуточная аттестация, час.			2	2					4
Промежуточная аттестация в форме экзамена, в т.ч.:			0	0					0
- самостоятельная работа, час.			0	0					0
- консультации, час.			0	0					0
- экзамен, час.			0	0					0
Самостоятельная работа, час.			0	0					0
Итого объём образовательной программы, час.			34	42					76
Форма промежуточной аттестации			СК	ДЗ					ДЗ

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 3				
	Раздел 1 Введение в учебную дисциплину Психология общения	4			
1.	Тема 1.1 Психология общения как наука. Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия и средство передачи накопленного опыта. Роль общения в повседневной жизни и в профессиональной деятельности. Входной контроль Общие вопросы по психологии	2	Презентация по теме занятия	О1стр.9-20	ОК 02, ОК 03, ОК 04 У1-У9 З1
2.	Тема 1.2. Классификация общения. Виды и функции общения. Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон общения.	2	Учебник	О1стр.20-25 Д1	ОК 02, ОК 03, ОК 04 У1-У9 З1
	Раздел 2. Коммуникативная функция общения.	6			
3.	Контрольная работа №1 « Роль общения в профессиональной деятельности» по разделу №1 Тема 2.1 Общение как обмен информацией. Понятие коммуникации. Коммуникативный процесс: понятие и его базовые элементы. Вербальные средства общения. Речь и язык в общении. Диалогическое и монологическое общение.Тренинг.	2	Учебник Презентация по теме занятия КОС,КР №2	О1 гл 3 стр.79-86 Д1	ОК 02, ОК 03, ОК 04 У5,З1
4.	Тема 2.2. Невербальные средства общения. Знаковые системы в коммуникативном процессе: кинесика, паралингвистика, экстралингвистика, проксемика, такесика	2	Учебник Презентация по теме занятия	О1 стр.171-193	ОК 02, ОК 03, ОК 04 У5,З1

№ 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.	<p>Тема 2.3. Помехи, искажающие информацию. Коммуникативные барьеры. Технологии обратной связи в говорении и слушании. Развитие коммуникативных способностей. Индивидуальные и групповые практические задания.</p>	2	<p>Учебник Презентация по теме занятия</p>	О1 стр 120-149	<p>ОК 02, ОК 03, ОК 04 У1,У2,У4, 31</p>
Раздел 3. Интерактивная функция общения		6			
6.	<p>Контрольная работа №2 тема «Коммуникативная функция общения» по разделу № 2 Тема 3.1. Структура межличностного взаимодействия: понятие, уровни общения. Стратегии и тактики взаимодействия</p>	2	Презентация по теме занятия	О1 стр.98-113 О3 Д1	<p>ОК 02, ОК 03, ОК 04 У1,У2,У4 31,37</p>
7.	<p>Тема 3.2. Механизмы партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде. Технологии обратной связи в говорении и слушании. Правила успешной коммуникации. Воспитательный компонент 1 Беседа « История государственного флага России»</p>	2	<p>Презентация по теме занятия. Ситуативные кейсы.</p>	О1 стр.98-99	<p>ОК 02; ОК 03; ОК 04; У1,У2,У4,У6, 31,37</p>
8.	<p>Практическая работа №1 Формирование навыков корпоративного поведения в команде</p>	2	<p>Методические указания по выполнению практической работы</p>	Кейсы по проблемам общения	<p>ОК 02, ОК 03, ОК 04 У1,У2,У4 31,32,37</p>
Раздел 4. Перцептивная функция общения.		6			

№ 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
9.	Контрольная работа № 3 тема «Интерактивная функция общения» по разделу 3 Тема 4.1. Перцептивная функция общения. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания (эффект ореола, фактор превосходства, фактор статуса, Фактор «отношения к нам», каузальная атрибуция, проекция, эффект снисходительности, эффект фаворитизма).	2	Презентация по теме занятия КОС, КР№3	О1 стр 47-53	ОК 02, ОК 03, ОК 04 У1,У2,У4, 31,32
10.	Тема 4.2. Механизмы взаимопонимания в общении (эмпатия, идентификация, рефлексия, аттракция). Дефектное общение (раздражительность, усталость, тревожность, неуверенность, страх, скованность, закрепощенность). Деструктивное общение (обман, ложь, агрессия, конфликтность, обида, подавление)	2	Презентация по теме занятия	О1.стр53-56	ОК 02, ОК 03, ОК 04 У1,У2,У4, 31,32,37
11.	Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении. Практическая работа № 2 Диагностика ведущего сенсорного канала получения информации. https://psychojournal.ru/avk.html	2	Методические указания по выполнению практической работы;	О1 стр. 56-62 О3	ОК 02, ОК 03, ОК 04 У1,У2,У4 31,33
	Раздел 5. Личность и индивидуальность	10			
12.	Контрольная работа №4 тема «Перцептивная функция общения» по разделу № 4 Тема 5.1. Психические познавательные процессы: память, внимание. Основные процессы и виды памяти. Свойства и виды внимания. Упражнение на развитие памяти и внимания. («Василий Евстигнеевич», Афоризмы)	2	Презентация по теме занятия.	О1 стр 149-156 О2 стр 171-181 Д1 Д2	ОК 02, ОК 03, ОК 04 У1,У2,У4, 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
13.	Тема 5.2 Эмоциональные состояния. Сферы эмоциональных проявлений личности. Способы саморегуляции и управления эмоциями. Стратегии поведения в стрессовых ситуациях.	2	Презентация по теме занятия.	О1 стр 149-156 О2 стр 171-181 Д1 Д2	ОК 02, ОК 03, ОК 04, У1,У2,У4,У8, 33
14.	Тема 5.2. Проявление индивидуальных психофизиологических особенностей личности в общении и их влияние на процесс общения.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр.168-170 Д1	ОК 02, ОК 03, ОК 04 У1,У2,У4, 33
15.	Тема 5.4. Типы темперамента и их психологическая характеристика. Роль темперамента в деятельности человека. Тестовое задание на определение Темперамента по Айзенку и Суходольскому : https://psytests.org/result?v=epiM50s4	2	Презентация по теме занятия Тест Айзенка и Суходольского	О2 стр.191-198 Д1	ОК 02, ОК 03, ОК 04 У1,У2,У4, 33
16.	Тема 5.5 Техники психологического воздействия. Манипулятивные тактики и правила их преодоления.	2	Презентация по теме занятия	О2 гл 8 стр233-246, Д1	ОК 02, ОК 03, ОК 04 У1,У2,У4,У8, 33
17.	Промежуточная аттестация в форме семестрового контроля	2	КОС		
	Всего за 3 семестр	34			
	Семестр 4				
	Раздел 6. Роль и ролевые ожидания в общении	6			

№ 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
18.	Контрольная работа № 5 тема «Личность и индивидуальность» по разделу № 5 Тема 6.1. Социальная роль как идеальная модель общения. Понятие социальной роли. Виды социального взаимодействия.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр 193-211 Д1 Д2	ОК 02, ОК 03, ОК 04 У9, 34
19.	Тема 6.3. Взаимное влияние людей в процессе общения. Треугольник С.Карпмана: понятие, характеристика, варианты выхода.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр 211-219	ОК 02, ОК 03, ОК 04 У9,34
20.	Тема 6.4. Взаимодействие людей в общении с точки зрения транзактного анализа Э.Берна.	2			ОК 02, ОК 03, ОК 04 У9,34
	Раздел 7. Деловое общение	14			
21.	Контрольная работа по разделу № 6 тема «Социальные роли в общении» по разделу 6 Тема 7.1. 1. Формы делового общения. Деловая беседа..Фазы протекания деловой беседы. Анализ деловой беседы.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр.231-237 О2 стр 252-257 Д1,Д2	ОК 02, ОК 03, ОК 04 У9,36
22.	Тема 7.2. Резюме при устройстве на работу. Правила оформления. Составление личного резюме.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр 237-251 О2 стр 246-252 Д1,Д2	ОК 02, ОК 03, ОК 04 У9,36
23.	Тема 7.3. Собеседование при устройстве на работу. Приемы и способы устройства на работу без опыта работы. Воспитательный компонент 2 Беседа «Толерантность»	2	Презентация по теме занятия	О2 стр 257-260	ОК 02, ОК 03, ОК 04 У9,36

№ 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
24.	Тема 7.4. Переговоры. Правила подготовки и проведения переговоров с деловыми партнерами .Основные этапы ведения переговоров, достижение согласия. Переговорные стратегии. Требования деловой этики к проведению деловых переговоров.	2	Презентация по теме занятия	О1,стр.295-300	ОК 02, ОК 03, ОК 04 У9,36
25.	Тема 7.5.Практическая работа № 3 Формирование навыков ведения деловых переговоров.	2	Методические указания по выполнению практической работы	О3	ОК 02, ОК 03, ОК 04 У9,36
26.	Тема 7.6. Искусство публичного выступления. Основные правила публичного выступления.	2	Презентация по теме занятия	О2 стр 206 -212 Д1	ОК 02, ОК 03, ОК 04 У9,36
27.	Тема 7.7. Этикет делового телефонного разговора. Культура делового письма: стиль, свойства и функции. Написание делового письма с соблюдением требований.	2	Презентация по теме занятия	О2 стр 212-223 Д1	ОК 02, ОК 03, ОК 04 У9,36
	Раздел 8. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	12			
28.	Контрольная работа №7 тема «Деловое общение» по разделу № 7 Тема 8.1. Понятие конфликта и его виды. Стадии протекания конфликта, структурные элементы. Конструктивный и деструктивный конфликт.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр 269-275 Д1	ОК 02, ОК 03, ОК 04, У9,38,39
29.	Тема 8.2. Причины конфликтов. Этапы и алгоритм анализа конфликтов. Причины возникновения конфликтных ситуаций. Инцидент. Конфликтогены. Этапы и алгоритм развития конфликта. Основные черты конфликтной личности.	2	Презентация по теме занятия	О1стр 275-279 Д1,Д2	ОК 02, ОК 03, ОК 04 У9,У7, 38,39

№ 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 умений и знаний, компетенций
30.	Тема 8.3. Виды агрессивности и ее взаимосвязь с конфликтами. Эмоциональное реагирование в конфликтах.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр 283-290 Д1,Д2	ОК 02, ОК 03, ОК 04 У9,38,39
31.	Тема 8.4. Способы управления конфликтами (подавление, отсрочка, деловой разговор. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр 283-290 Д1,Д2	ОК 02, ОК 03, ОК 04 38,39
32.	Тема 8.5. Технологии разрешения конфликта: консультирование, коуч-менеджмент, переговоры, беседы, деловые игры, корпоративные тренинги. Выполнение упражнения.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр 295-297 О2 стр 268-293 Д1,Д2	ОК 02, ОК 03, ОК 04 38,39
33.	Практическая работа №4 Отработка навыков разрешения конфликтов на основании исходных данных.	2	Методические указания по практической работы	О1 стр 292- 295 О3,Д1	ОК 02, ОК 03, ОК 04 38,39
	Раздел 9. Этика делового общения и этикет делового человека	8			
34.	Контрольная работа № 8 Тема «Конфликты и способы их разрешения » по разделу № 8 Тема 9.1. Нравственные основы общения. Понятия этика и мораль. Этические принципы делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности.Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.	2	Презентация по теме занятия	О2 стр 73-93 Д1	ОК 02, ОК 03, ОК 04 310
35.	Тема 9.2. Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций. Золотые правила успешного делового человека.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр 316-322 Д1,Д2	ОК 02, ОК 03, ОК 04 310

№ 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
36.	Тема 9.3.Имидж как средство делового общения. Этикет и имидж делового человека. Внешний облик делового человека. Правила вручения подарков.	2	Презентация по теме занятия	О2 стр 293-304	ОК 02, ОК 03, ОК 04 310
37.	Итоговое занятие. Обобщение и систематизация теоретических знаний и умений. защита контрольных работ.	2	Презентация по теме занятия	О2 стр 307-312	ОК 02, ОК 03, ОК 04 31-310
38.	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2			
	Всего за 4 семестр	42			
	Итого объем образовательной программы	76			

3 Условия реализации программы

3.1 Материально-техническое обеспечение программы

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 Учебно-методическое обеспечение программы

Основная литература:

О1 **Аминов, И. И.**, Психология общения : учебник / И. И. Аминов. — Москва : КноРус, 2024. — 256 с. — ISBN 978-5-406-11894-8. — URL: <https://book.ru/book/950293> (дата обращения: 29.11.2023). — Текст : электронный.

О2 **Федорова, А. В.**, Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / А. В. Федорова. — Москва : КноРус, 2023. — 218 с. — ISBN 978-5-406-11633-3. — URL: <https://book.ru/book/949501> (дата обращения: 29.11.2023). — Текст : электронный.

О3. **Касьянова Е.В.** Методические рекомендации для выполнения практических работ / Е.В. Касьянова – СПб.: АТТ, 2024.

Дополнительная литература:

Д1. **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).

Д2. **Панфилова А.П.** Психология общения: Учебник для студентов учреждений СПО-М.: «Академия», 2021.

Д3. 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/

Тест на определение темперамента по Айзенку <https://psyttests.org/result?v=epiM50s4>

4 Контроль и оценка результатов освоения программы

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины		
<p>Знать:</p> <p>сущность, цели и структуру общения; средства общения; особенности и формы делового общения; механизмы взаимопонимания в общении техники и приемы общения; правила слушания и запоминания; типологии темперамента, социальных характеров; типологию манипулятивных типов характера; особенности взаимодействия в рабочей группе; требования, предъявляемые к публичному выступлению; пути выхода из конфликтных ситуаций, черты конфликтной личности. этические нормы общения.</p>	<p>владение основными понятиями психологии общения; владение методиками и техниками общения; знание методик запоминания и слушания; знание обучающимися основных способов разрешения конфликтных ситуаций; знание особенностей взаимодействия в рабочей группе; владение искусством публичного выступления; знание норм культуры общения</p>	<p>Опрос устный Выполнение практических работ №1-№4 Контрольные работы №1- №8</p>
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины		
<p>Уметь:</p> <p>эффективно организовать взаимодействие с партнером в профессиональной деятельности; обобщать и анализировать информацию; определять цели и пути их достижения; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в межличностном общении; управлять эмоциональным состоянием; преодолевать конфликтные ситуации и работать в коллективе; создать имидж современного делового человека</p>	<p>демонстрирует владение техниками и приемами эффективного общения; умение анализировать данные; демонстрирует владение приемами саморегуляции в процессе межличностного общения; демонстрирует возможность решения конфликтной ситуации; транслирует критерии создания имиджа делового человека</p>	<p>Выполнение практических работ № 1-№4 Выполнение Контрольных работ №1-№8 Решение тестовых заданий; участие в творческих индивидуальных и групповых работах.</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-41	-
Курс	2	-
Семестр	3, 4	-
Форма промежуточной аттестации	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 Потапова Ю.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
№ 9 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.05 Психология общения.

Комплект КОС включают контрольные материалы для проведения:

- промежуточной аттестации в 3 семестре в форме семестрового контроля;
- промежуточной аттестации в 4 семестре в форме дифференцированного зачета.

Промежуточная аттестация в 3 семестре.

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

Промежуточная аттестация в 4 семестре.

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

1.2 Результаты освоения программы, подлежащие оценке

Промежуточная аттестация в 3 семестре.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
Уметь:		
У1 применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности; У2 уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе;	Понимание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; владение знаниями основ работы с документами, подготовки устных и письменных сообщений; демонстрирует владение техниками и приемами эффективного общения; умение анализировать данные; демонстрирует владение приемами саморегуляции в процессе межличностного общения;	Практические работы №1, №2 Контрольные работы № 1-4
Знать:		
31 цель, структура и средства общения; 32 психологические основы деятельности коллектива; 33 психологические особенности личности; 34 роль и ролевые ожидания в общении; 35 техники и приемы общения, правила слушания;	владение основными понятиями психологии общения; владение методиками и техниками общения; знание методик запоминания и слушания;	Практические работы №1, №2 Контрольные работы № 1-4

Промежуточная аттестация в 4 семестре.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
Уметь:		
<p>Уметь У1 применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности; У2 уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе; У3 находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения; У4 уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива; У5 грамотно применять вербальные и невербальные средства общения; У6 применять техники слушания, тренировки памяти и внимания; У7 выявлять конфликтогены; У8 уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях; У9 проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения</p>	<p>демонстрирует владение техниками и приемами эффективного общения; умение анализировать данные; демонстрирует владение приемами саморегуляции в процессе межличностного общения; демонстрирует возможность решения конфликтной ситуации; транслирует критерии создания имиджа делового человека</p>	<p>Практические работы №3, № 4 Контрольные работы № 5-8 Тест Вопрос № 1-25</p>
Знать:		
<p>31 цель, структура и средства общения; 32 психологические основы деятельности коллектива; 33 психологические особенности личности;</p>	<p>владение основными понятиями психологии общения; владение методиками и техниками общения; знание методик</p>	<p>Практические работы №3, № 4 Контрольные работы № 5-8 Тест Вопрос № 1-25</p>

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
<p>34 роль и ролевые ожидания в общении;</p> <p>35 техники и приемы общения, правила слушания;</p> <p>36 правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;</p> <p>37 механизмы взаимопонимания в общении;</p> <p>38 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</p> <p>39 особенности конфликтной личности;</p> <p>310 нравственные принципы общения.</p>	<p>запоминания и слушания;</p> <p>знание обучающимися основных способов разрешения конфликтных ситуаций;</p> <p>знание особенностей взаимодействия в рабочей группе;</p> <p>владение искусством публичного выступления;</p> <p>знание норм культуры общения</p>	

2 Пакет экзаменатора

2.1 Условия проведения

Промежуточная аттестация в 3 семестре.

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

Количество работ:

- четыре контрольных работ;

- две 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.

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

- четыре контрольные работы;

- две практические работы;

Количество работ:

Требования к содержанию, объему, оформлению и представлению: дифференцированный зачет включает тестовое задание и состоит из 25 вопросов;

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.

2.2 Критерии и система оценивания

Промежуточная аттестация в 3 семестре.

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

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

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

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

Промежуточная аттестация в 4 семестре.

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

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

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

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

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

Итоговая оценка определяется как среднеарифметическое по итогам семестрового контроля и оценки за выполнение тестового задания.

3 Пакет экзаменуемого

Промежуточная аттестация в 3 семестре.

3.1 Перечень запланированных рабочей программой работ

- 1) Контрольная работа №1 «Роль общения в профессиональной деятельности»
- 2) Контрольная работа №2 «Коммуникативная функция общения»
- 3) Контрольная работа №3 «Интерактивная функция общения»
- 4) Контрольная работа №4 «Перцептивная функция общения».

- 5) Отчёт по практическим работам:
 - 9.1) Практическая работа №1 «Формирование навыков корпоративного поведения в команде»
 - 9.2) Практическая работа №2 «Диагностика сенсорных каналов для использования в общении»

Промежуточная аттестация в 4 семестре.

3.2 Перечень запланированных рабочей программой работ

- 6) Контрольная работа №5 «Личность и индивидуальность».
- 7) Контрольная работа №6 «Ролевые ожидания в общении».
- 8) Контрольная работа №7 «Деловое общение».
- 9) Контрольная работа №8 «Конфликты и способы их разрешения»

- 10) Отчёт по практическим работам:
 - 9.3) Практическая работа № 3 «Формирование навыков ведения переговоров»
 - 9.4) Практическая работа № 4 «Отработка навыков разрешения конфликтов на основании исходных данных».

3.1 Перечень контрольных вопросов для подготовки к дифференцированному зачету

1. Дайте определение понятию «Общение»
2. Назовите формы и виды общения.
3. Чем различаются формальное и неформальное общение.
4. Назовите функции в общении.
5. Каковы модели общения и их предназначение?
6. Что такое конгруэнтность?
7. Стиль общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью:
8. Назовите стили общения и их характеристику.
9. Отличие коммуникативного стиля от речевого.
10. Сопоставление себя с другим, при котором каждый из партнеров уподобляет себя другому, представляет собой...?
11. Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает....
12. Назовите помехи, искажающие информацию
13. Какие технологии обратной связи в говорении и слушании вы знаете, приведите примеры.
14. В чем разница между умением слушать и слышать информацию?
15. Логический барьер и его особенности, способы преодоления.
16. Семантический барьер и его особенности, приведите пример.
17. Стилистический барьер, причины его возникновения и преодоления.

18. В чем заключается «правило рамки» в общении.
19. В чем суть психологического феномена, который используют знаменитые ораторы?
20. Причины возникновения фонетического барьера и способы его преодоления.
21. Выделите особенности интерактивной стороны общения.
22. Какие уровни взаимодействия существуют и можно ли говорить о недостатках того или иного уровня?
23. Сколько типов взаимовлияний существует?
24. Перечислите виды ограничений, накладываемых на деловые контакты.
25. В чем специфика позиций: Родитель, Взрослый, Ребенок?
26. Перечислите существующие стратегии взаимодействия, выделите характеристики для их отличия.
27. Для достижения каких целей в деловом общении нужна фасцинация ?
28. Как проявляется конкуренция?
29. Чем отличается групповая работа от работы командной?
30. Назовите правила корпоративного поведения в команде.
31. Как вы понимаете термин «социальная перцепция»?
32. На решение каких задач направлена перцептивная функция общения?
33. Феномен, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека.
34. Приведите примеры стереотипов восприятия (не менее 3х).
35. 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?
36. Каузальная атрибуция, дайте определение, приведите примеры, когда КА может привести к конфликту или деструктивному общению, недопониманию.
37. Дайте характеристику эффектам межличностного восприятия: проекция, эффект снисходительности, фактор статуса, фактор «отношение к нам».
38. Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека - это.....
39. Установление сходства одного человека с другим – это.....
40. Как называется процесс формирования привлекательности какого-то человека для принимающего, умение нравиться другим?
41. Какие сенсорные каналы получения и переработки информации в общении вы знаете?
42. Назовите наиболее распространенные формы деструктивного общения, которые способствуют манипулированию и разрушают общение.
43. Вербальная коммуникация дайте характеристику.
44. Внешнее проявление языка, последовательность единиц языка, организованная и структурированная по его законам и в соответствии с целями выраженной информации- это...
45. Невербальные средства коммуникации включают в себя....?
46. Что такое кинесика и такесика и как они влияют на получение информации в процессе общения?
47. Пространственно-временная организация пространства (позиция за столом переговоров, дистанция во время общения) изучает наука....?
48. Дайте определение понятиям : просодика, такесика, экстралингвистика, к каким средствам общения они относятся.
49. Значение инверсии в передаче информации в межличностном общении.
50. Какие средства выразительности устной речи вы знаете?

51. Назовите помехи эффективного слушания, зная эти помехи, мы можем получить во время общения значимые результаты.
52. Что такое роль и какие роли используются в групповой работе?
53. Какие ролевые конфликты вы знаете и в чем их причины?
54. Что такое социальная роль? Назовите ее особенности.
55. Что такое формальное и неформальное лидерство?
56. На каком уровне осуществляется общение, в процессе которого один из партнеров подавляет другого?
57. Какую роль выполняют в групповой работе позиции? Каковы их виды?
58. Назовите техники психологического воздействия на людей.
59. Каковы психологические механизмы манипулирования?
60. Каковы основные функции и виды деловой беседы?
61. Раскройте основные этапы деловой беседы.
62. Какие требования нужно соблюдать во время обсуждения деловой информации для поддержания контакта с собеседником?
63. Назовите основные уровни общения;
64. Назовите способы саморегуляции для успешности в общении.
65. Каковы требования к внешнему виду при проведении деловых переговоров, проведению презентации?
67. Понятие конфликта и его виды;

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. 4) Речь – это процесс общения посредством языка, процесс взаимного воздействия общающихся людей.
4.	4. К какому типу темперамента относятся люди спокойные, медлительные и чувствительные. Они легко расстраиваются, причем часто из-за ситуаций, не стоящих слез, и потом тяжело оправляются от неудач. Он не торопится и не проявляет инициативу на работе, а отдыхать предпочитает спокойно и в одиночестве. Сильные	1. Холерик 2. Сангвиник 3. Флегматик 4. Меланхолик

№	Вопросы	Варианты ответов
	черты этого типа — умение сочувствовать, вдумчивость и наблюдательность. Также считается, что именно среди них особенно много творческих людей.	
5.	К какому типу темперамента относятся люди активные, нетерпеливые и вспыльчивые экстраверты. Им трудно долго заниматься одним делом или поддерживать постоянные отношения. Все эмоции этот человек проживает и выражает очень ярко, потому считается не очень стрессоустойчивым типом: расстраивается он так же сильно, как и радуется. Такие люди еще и умеют заряжать, убеждать и вести за собой других, так что из них получаются отличные ораторы или продавцы.	1. Холерик 2. Сангвиник 3. Флегматик 4. Меланхолик
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.	Что является совокупностью структур нервной системы, осуществляющих приём, обработку информации определённого вида и формирование ощущений?	1. Репрезентативная система; 2. Сенсорная система; 3. Экстраверсия 4. Самоактуализация 5. Анализатор
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. 5. Умение держать в памяти весь спор. 6. Предвзятая интерпретация.

№	Вопросы	Варианты ответов
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-выигрыш) – 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.	Опτικο-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; 3. предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;

№	Вопросы	Варианты ответов
		<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; 2.Манипулятивный уровень; 3.Стандартизированный уровень; 4.Конвенциональный уровень; 5.Игровой уровень; 6.Деловой уровень; 7.Духовный уровень;</p>
20.	<p>Назовите основные психологические факторы, обеспечивающие успешность публичного выступления?</p>	<p>1.Эмоциональный настрой 2.Выразительность речи оратора 3. Зрительный контакт 4.Логика изложения 5.Время выступления 6.Невербальные сигналы</p>
21.	<p>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?»</p>	<p>1.Закрытые вопросы; 2.Открытые вопросы; 3.Альтернативные вопросы; 4.Уточняющие вопросы; 5.Наводящие вопросы; 6.Риторические вопросы;</p>
22.	<p>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?</p>	<p>1.Закрытые вопросы; 2.Открытые вопросы; 3.Альтернативные вопросы; 4.Уточняющие вопросы; 5.Наводящие вопросы; 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 целей. Обычно люди реагируют позитивно на просьбу высказать свое мнение или рассказать, что они делают, простой вопрос «Что ты об</p>	<p>1.Обучение 2.Взаимоотношения 3.Лидерство 4.Убеждение людей 5.Разрядка обстановки</p>

№	Вопросы	Варианты ответов
	этом думаешь?» способен разговаривать почти любого человека. 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; 6.Все ответы верны
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; 9. Все ответы верны;

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу

по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения
для специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

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 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утверждённого приказом Министерства образования и науки РФ № 69 от 05.02.2018 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, личностные результаты 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.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 СПб ГБПОУ «АТТ» Жуковская А.В.