

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	заочная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	-	ЗБ-45
Курс	-	1
Семестр	-	-
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, в т.ч.:	-	6
- лекции, уроки, час.	-	4
- практические занятия, час.	-	
- лабораторные занятия, час.	-	
- курсовой проект/работа, час.	-	
- промежуточная аттестация, час.	-	2
Консультации, час.	-	2
Самостоятельная работа, час.	-	24
Итого объём образовательной программы, час.	-	32
Форма промежуточной аттестации	-	Итоговая письменная аудиторная работа

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:

З1 цель, структура и средства общения;

З2 психологические основы деятельности коллектива;

З3 психологические особенности личности;

З4 роль и ролевые ожидания в общении;

З5 техники и приемы общения, правила слушания;

З6 правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;

З7 механизмы взаимопонимания в общении;

З8 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

З9 особенности конфликтной личности;

З10 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 не предусматривает использование часов вариативной части.

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.						Консультации, час.
			Всего	в том числе					
				лекции, уроки	практические занятия	лабораторные занятия	курсовой проект/ работа	промежуточная аттестация	
Раздел 1 Введение в учебную дисциплину Психология общения.	2	2							
Раздел 2 Коммуникативная функция общения.	2	2							
Раздел 3 Интерактивная функция общения.	2	2							
Раздел 4 Перцептивная функция общения.	2	2							
Раздел 5 Личность и индивидуальность	4	4							
Раздел 6 Роль и ролевые ожидания в общении.	2	2							
Раздел 7 Деловое общение.	6	4	2	2					
Раздел 8 Понятие конфликта, его виды.	6	4	2	2					
Раздел 9 Этика делового общения	2	2							
Промежуточная аттестация в форме итоговой письменной	2		2					2	

Наименование разделов и (или) тем	Итого объем образовательной программы, час.	Самостоятельная работа, час.	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, час.					Консультации, час.
			Всего	в том числе				
				лекции, уроки	практические занятия	лабораторные занятия	курсовой проект/ работа	
аудиторной контрольной работы								
Консультации	2							2
Итого объем образовательной программы	32	24	6	4	0	0	0	2

2.2 Распределение часов по курсам и семестрам

Учебный год	2024/2025	2025/2026	2026/2027	ИТОГО
Курс	I	II	III	
Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:	6			6
- лекции, уроки, час.	4			4
- практические занятия, час.	0			0
- лабораторные занятия, час.	0			0
- курсовой проект/работа, час.	0			0
- промежуточная аттестация, час.	2			2
Консультации, час.	2			2
Самостоятельная работа, час.	24			24
Итого объем образовательной нагрузки, час.	32			32
Форма промежуточной аттестации	ИПАКР			ИПАКР

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
	Курс 1				
	Раздел 1 Введение в учебную дисциплину Психология общения	2			
	<p>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.</p> <p>Тема 1.2. Классификация общения. Виды и функции общения. Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон общения.</p>	2		О1 стр.9-25	ОК 02, ОК 03, ОК 04 У1-У9 31
	Раздел 2. Коммуникативная функция общения.	2			
	<p>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.</p> <p>Тема 2.2. Невербальные средства общения. Знаковые системы в коммуникативном процессе: кинесика, паралингвистика, экстралингвистика, проксемика, такесика</p> <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		О1 гл 3 стр.79-86 О1 стр.171-193 О1 стр 120-149	ОК 02, ОК 03, ОК 04 У1,У2,У4,У5 31
	Раздел 3. Интерактивная функция общения	2			

№ 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
	<p>Тема 3.1. Структура межличностного взаимодействия: понятие, уровни общения. Стратегии и тактики взаимодействия</p> <p>Тема 3.2. Механизмы партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде. Технологии обратной связи в говорении и слушании. Правила успешной коммуникации.</p>	2		<p>О1 стр.98-113</p> <p>О1 стр.98-99</p>	<p>ОК 02,</p> <p>ОК 03,</p> <p>ОК 04</p> <p>У1,У2,У4, У6</p> <p>31,37</p>
	Раздел 4. Перцептивная функция общения.	2			
	<p>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).</p> <p>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)</p> <p>Сенсорные каналы ,их диагностика и использование в общении.</p>	2		<p>О1 стр 47-53</p> <p>О1.стр53-56</p> <p>О1 стр. 56-62</p>	<p>ОК 02,</p> <p>ОК 03,</p> <p>ОК 04</p> <p>У1,У2,У4,</p> <p>31,32, 37</p>
	Раздел 5. Личность и индивидуальность	4			

№ 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
	<p>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)</p> <p>Тема 5.2 Эмоциональные состояния. Сферы эмоциональных проявлений личности. Способы саморегуляции и управления эмоциями. Стратегии поведения в стрессовых ситуациях.</p> <p>Тема 5.2. Проявление индивидуальных психофизиологических особенностей личности в общении и их влияние на процесс общения.</p> <p>Тема 5.4. Типы темперамента и их психологическая характеристика. Роль темперамента в деятельности человека.</p> <p>Тема 5.5 Техники психологического воздействия. Манипулятивные тактики и правила их преодоления.</p>	4		<p>О1 стр 149-156 О2 стр 171-181 О1 стр 149-156 О2 стр 171-181 О1 стр.168-170 О2 стр.191-198 О2 гл 8 стр233-246, Д1</p>	<p>ОК 02, ОК 03, ОК 04 У1,У2,У4,У8 33</p>
	Раздел 6. Роль и ролевые ожидания в общении	2			
	<p>Контрольная работа № 5 тема «Личность и индивидуальность»по разделу № 5</p> <p>Тема 6.1.Социальная роль как идеальная модель общения. Понятие социальной роли. Виды социального взаимодействия.</p> <p>Тема 6.3.Взаимное влияние людей в процессе общения. Треугольник С.Карпмана: понятие, характеристика, варианты выхода.</p> <p>Тема 6.4. Взаимодействие людей в общении с точки зрения трансактного анализа Э.Берна.</p>	2		<p>О1стр 193-211 О1 стр211-219</p>	<p>ОК 02, ОК 03, ОК 04 У9, 34</p>
	Раздел 7. Деловое общение	6			
1.	<p>Тема 7.1. 1. Формы делового общения. Деловая беседа..Фазы протекания деловой беседы. Анализ деловой беседы.</p>	2	Презентация по теме занятия	<p>О1 стр.231-237 О2 стр 252-257 Д1,Д2</p>	<p>ОК 02, ОК 03, ОК 04 У9,36</p>

№ 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
	Тема 7.2. Резюме при устройстве на работу. Правила оформления. Составление личного резюме.	4		О1 стр 237-251 О2 стр 246-252 Д1,Д2	ОК 02, ОК 03, ОК 04 У9,36
	Тема 7.3. Собеседование при устройстве на работу. Приемы и способы устройства на работу без опыта работы.			О2 стр 257-260	
	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.			О1,стр.295-300	
	Тема 7.6. Искусство публичного выступления. Основные правила публичного выступления.			О2 стр 206 -212 Д1	
	Тема 7.7. Этикет делового телефонного разговора. Культура делового письма: стиль, свойства и функции. Написание делового письма с соблюдением требований.			О2 стр 212-223 Д1	
	Раздел 8. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	6			
2.	Тема 8.1. Понятие конфликта и его виды. Стадии протекания конфликта, структурные элементы. Конструктивный и деструктивный конфликт. 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		О1 стр 269-275 О1стр 275-279	ОК 02, ОК 03, ОК 04, У7, У9, 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
	<p>Тема 8.3.Виды агрессивности и ее взаимосвязь с конфликтами. Эмоциональное реагирование в конфликтах.</p> <p>Тема 8.4. Способы управления конфликтами (подавление, отсрочка, деловой разговор. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами.</p> <p>Тема 8.5. Технологии разрешения конфликта: консультирование, коуч-менеджмент, переговоры, беседы, деловые игры, корпоративные тренинги. Выполнение упражнения.</p>	4		<p>О1 стр 283-290 О1 стр 283-290 О1 стр 295-297 О2 стр 268-293</p>	<p>ОК 02, ОК 03, ОК 04 У9, 38, 39</p>
	Раздел 9. Этика делового общения и этикет делового человека	2			
	<p>Тема 9.1. Нравственные основы общения. Понятия этика и мораль. Этические принципы делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности.Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.</p> <p>Тема 9.2. Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций. Золотые правила успешного делового человека.</p> <p>Тема 9.3.Имидж как средство делового общения. Этикет и имидж делового человека. Внешний облик делового человека. Правила вручения подарков.</p>	2		<p>О2 стр 73-93 О1 стр 316-322 О2 стр 293-304</p>	<p>ОК 02, ОК 03, ОК 04 310</p>
3.	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2			
	Всего за 2 курс	32			
	Итого объем образовательной программы	32			

3 Условия реализации программы

3.1 Материально-техническое обеспечение программы

Кабинет «Общегуманитарных наук», 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.

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://psytests.org/result?v=epiM50s4>

4 Контроль и оценка результатов освоения программы

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Уметь:		
<p>У1 применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности;</p> <p>У2 уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе;</p> <p>У3 находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;</p> <p>У4 уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива;</p> <p>У5 грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;</p> <p>У6 применять техники слушания, тренировки памяти и внимания;</p> <p>У7 выявлять конфликтогены;</p> <p>У8 уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях;</p> <p>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;</p> <p>умение анализировать данные;</p> <p>демонстрирует владение приемами саморегуляции в процессе межличностного общения;</p> <p>демонстрирует возможность решения конфликтной ситуации;</p> <p>транслирует критерии создания имиджа делового человека</p>	<p>Итоговая письменная аудиторная контрольная работа</p>
Знать:		
<p>31 цель, структура и средства общения;</p> <p>32 психологические основы деятельности коллектива;</p> <p>33 психологические особенности личности;</p> <p>34 роль и ролевые</p>	<p>владение основными понятиями психологии общения;</p> <p>владение методиками и техниками общения;</p> <p>знание методик запоминания и слушания;</p>	<p>Итоговая письменная аудиторная контрольная работа</p>

<p>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.</p>	<p>знание обучающимися основных способов разрешения конфликтных ситуаций; знание особенностей взаимодействия в рабочей группе; владение искусством публичного выступления; знание норм культуры общения</p>	
---	--	--

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплина: ОГСЭ.05 Психология общения

Специальность: 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по
отраслям)

Форма обучения	заочная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	-	ЗБ-45
Курс	-	1
Семестр	-	-
Форма промежуточной аттестации	-	Итоговая письменная аудиторная контрольная работа

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 форме итоговой письменной аудиторной контрольной работы.

Итоговая письменная аудиторная контрольная работа проводится одновременно для всей группы на последнем занятии, в виде письменного тестового задания.

1.2 Результаты освоения программы, подлежащие оценке

Результаты обучения	Критерии оценки	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; 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,	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	Тест Вопрос №1-67

<p>опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения</p>		
<p>Знать:</p>		
<p>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.</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>Тест Вопрос №1-67</p>

2 Пакет экзаменатора

2.1 Условия проведения

Условия приема: до сдачи итоговой письменной аудиторной контрольной работы допускаются все студенты.

Количество вариантов: 1 вариант

Требования к содержанию, объему, оформлению и представлению: итоговая письменная аудиторная контрольная работа 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.

Порядок проведения:

перед началом зачёта преподаватель проводит инструктаж по выполнению теста; 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

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

3 Пакет экзаменуемого

3.1 Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации

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

Дисциплина: **ОГСЭ.05 Психология общения**

Специальность: 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет

№	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 черты этого типа — умение сочувствовать, вдумчивость и наблюдательность. Также считается, что именно среди них особенно много творческих людей.	1. Холерик 2. Сангвиник 3. Флегматик 4. Меланхолик

№	Вопросы	Варианты ответов
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.
11.	Стратегии поведения. Максимум напористости и максимум кооперативности (выигрыш-выигрыш) – это:	1. Избегание. 2. Противоборство. 3. Уступчивость. 4. Сотрудничество. 5. Компромисс.

№	Вопросы	Варианты ответов
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; 4. возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.

№	Вопросы	Варианты ответов
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 этом думаешь?» способен разговорить почти любого человека. В каких сферах деятельности этот вопрос будет наиболее эффективен?</p>	<p>1.Обучение 2.Взаимоотношения 3.Лидерство 4.Убеждение людей 5.Разрядка обстановки</p>
24.	<p>Назовите основные виды</p>	<p>1.Внутри личностный;</p>

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