

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: Врио ректора ФАГО ВО «Самарский государственный экономический

университет»

Дата подписания: 02.08.2023 16:49:36

Уникальный программный ключ:

b2fd765521f4c570b8c6e8e502a10b41de3ae0d

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Самарский государственный экономический университет»**

**Факультет** среднего профессионального и предпрофессионального образования  
**Кафедра** факультета среднего профессионального и предпрофессионального образования

**УТВЕРЖДЕНО**  
Ученым советом Университета  
(протокол № 11 от 30 мая 2023 г.)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Наименование дисциплины** ОГСЭ.05 Психология общения  
**Специальность** 38.02.04 Коммерция (по отраслям)

Квалификация (степень) выпускника менеджер по продажам

## ***СОДЕРЖАНИЕ***

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ В ОТНОШЕНИИ ЛИЦ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**
- 4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**
- 5. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**
- 6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

## 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Дисциплина ОГСЭ.05 «Психология общения» является частью цикла Профессиональная подготовка - Общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям).

Дисциплина ОГСЭ.05 «Психология общения» обеспечивает формирование общих компетенций в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям). Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии следующих общих компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 04 - ОК 06.

Код	Наименование общих компетенций
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 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. Планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

<b>уметь</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- оперировать основными понятиями и категориями, применяемыми в психологии общения</li><li>- применять техники, методы и приемы эффективного делового общения в профессиональной деятельности;</li><li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li></ul>
<b>знать:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- сущность и характерные черты психологии общения, историю зарождения и развития;</li><li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li><li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li><li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li><li>- сущность и основные виды коммуникаций;</li><li>- виды социальных взаимодействий;</li><li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li><li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li><li>- этические принципы общения;</li><li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</li><li>- систему методов управления деловым общением в процессе выполнения профессиональных задач.</li></ul>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	<b>90</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	34
лабораторные работы	-
практические занятия	22
курсовая работа (проект)	-
контрольная работа	-
<i>Самостоятельная работа</i>	34
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Дифференцированный зачет</b>

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа студентов	Объём, в часах
1	2	3
<b>Раздел 1. Введение. Предмет и задачи дисциплины</b>		<b>2</b>
Тема 1.1 Предмет и задачи дисциплины	<i>Содержание учебного материала:</i>	<b>2</b>
	<b>Теоретическое обучение</b> Введение. Предмет и задачи психологии общения.	1
	<i>Самостоятельная работа студентов:</i>	
	Написание сообщения на тему: «История возникновения психологии как науки»	1
<b>Раздел 2. Понятия и сущность общения.</b>		<b>27</b>
Тема 2.1 Понятия и сущность общения	<i>Содержание учебного материала:</i>	<b>3</b>
	<b>Теоретическое обучение</b> Виды общения. Функции общения.	2
	<i>Самостоятельная работа студентов:</i>	
	Написание сообщения на тему: «Стороны и модели общения».	1
	<i>Содержание учебного материала:</i>	<b>3</b>
	<b>Теоретическое обучение</b> Общение как восприятие людьми друг друга. Ошибки восприятия: стереотипы, предубеждения, установки.	2
	<i>Самостоятельная работа студентов:</i>	
	Написание сообщения на тему: «Барьеры коммуникации».	1
	<i>Содержание учебного материала:</i>	<b>6</b>
	<b>Теоретическое обучение</b> Структура и средства общения. Вербальные средства общения.	2
	<i>Самостоятельная работа студентов:</i>	
	Написание сообщения на тему: «Язык жестов и поз».	1
	<b>Практические занятия:</b>	<b>1</b>

Тренинг-игра по изучению невербальных средств общения. Психологическая интерпретация и анализ телодвижений, мимики, жестов и поз.	1
<i>Самостоятельная работа студентов:</i>	2
Конспектирование и анализ статьи Рубинштейна и Леонтьева «Взаимосвязь общения и деятельности». Подготовка к пересказу.	
<b><i>Содержание учебного материала:</i></b>	<b>5</b>
<b>Теоретическое обучение</b> Урок-беседа: «Взаимосвязь общения и деятельности». Коммуникационный процесс. Общение как взаимодействие. Транзактный анализ Э. Берна.	2
<i>Самостоятельная работа студентов:</i>	
Написание сообщения на тему: «НЛП – перспективное направление современной практической психологии».	2
<b><i>Практические занятия:</i></b>	
Отработка навыков общения с аудиалами, визуалами и кинестетиками. Синтоническая модель общения.	<b>1</b>
<b><i>Содержание учебного материала:</i></b>	<b>10</b>
<b>Теоретическое обучение</b> Манера общения, взаимодействия с людьми. «Я - высказывания».	2
<i>Самостоятельная работа студентов:</i>	
Написание сообщения на тему: «Имидж человека как одна из составляющих успеха».	2
<b><i>Практические занятия:</i></b>	<b>2</b>
Тренинг по использованию различных видов и техник слушания в общении.	1
Изучение механизмов психологического воздействия: внушения, заражения, убеждения. Формирование и изменение установок, мнения.	1
<i>Самостоятельная работа студентов:</i>	
Написание реферата на тему: «Манипуляции в общении».	2
<b><i>Практические занятия:</i></b>	<b>2</b>

	Отработка навыков умения убеждать человека. Социально-психологическое влияние: конформизм и внушаемость.	2
<b>Раздел 3. Этика и этикет делового общения.</b>		<b>9</b>
Тема 3.1 Этика и этикет делового общения	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>9</b>
	<b>Теоретическое обучение</b> Основы этики делового общения. Этикет и культура поведения делового человека.	2
	<b>Самостоятельная работа студентов:</b> Подготовка презентации на тему: «Национальные особенности деловых переговоров».	1
	<b>Практические занятия:</b>	<b>4</b>
	Использование и отработка основных принципов этики делового общения между подчинённым и руководителем. Использование и отработка основных принципов этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).	2
	Определение своего стиля делового общения на основе теста «Ваш стиль делового общения». Анализ ситуаций некорректного взаимодействия в деловом общении	2
	<b>Самостоятельная работа студентов:</b> Написание сообщения на тему: «Имидж делового человека».	2
	<b>Раздел 4. Личность и коллектив</b>	<b>24</b>
Тема 4.1 Личность и коллектив	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>5</b>
	<b>Теоретическое обучение</b> 31. Групповая дискуссия «Зависимость поведения человека от социальной среды». 32. Особенности группового и индивидуального поведения. Определение микро- и макросреды личности.	<b>2</b>
	<b>Самостоятельная работа студентов:</b> Написание сообщения на тему: «Факторы, влияющие на процесс адаптации в новой среде».	2
	<b>Практические занятия:</b>	<b>1</b>
	Ролевая тренинг-игра: «Изучение видов социального взаимодействия. Ролевое поведение».	1

	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>3</b>
	<b>Теоретическое обучение</b> Формальные и неформальные организации.	1
	<b>Самостоятельная работа студентов:</b>	2
	Написание сообщения на тему: «Молодёжь как социальная группа».	
	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>2</b>
	<b>Теоретическое обучение</b> Общественные нормы. Темперамент.	2
	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>5</b>
	<b>Теоретическое обучение</b> Характер. Типы сотрудников.	2
	<b>Самостоятельная работа студентов:</b>	2
	Написание сообщения на тему: «Условия и факторы для формирования социальных групп».	
	<b>Практические занятия:</b>	<b>1</b>
	Изучение психологических типов людей и их проявления в работе и общении.	1
	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>3</b>
	<b>Теоретическое обучение</b> Роль социально-психологического климата в организациях и коллективах.	1
	<b>Самостоятельная работа студентов:</b>	2
	Определение своего психотипа при помощи тестовых методик.	
	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>6</b>
	<b>Теоретическое обучение</b> Лидерство, статус и самореализация в коллективе. Основные характеристики коллектива, его формирование и управление.	4
	<b>Самостоятельная работа студентов:</b>	2
	Подготовка реферата на тему: «Лидерство в новую эпоху».	
<b>Раздел 5. Конфликты. Управление конфликтами.</b>		<b>28</b>

Тема 5.1.1 Конфликты.	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>4</b>
	<b>Теоретическое обучение</b> Типология конфликтов. Функция конфликта.	2
	<b>Самостоятельная работа студентов:</b>	2
	Самодиагностика стиля поведения в конфликтной ситуации.	
	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>6</b>
	<b>Теоретическое обучение</b> Источники и виды конфликтов. Причины возникновения конфликтов.	2
	<b>Самостоятельная работа студентов:</b>	4
	Подготовка к контрольной работе	2
Написание сообщения на тему: «Профилактика стресса».	2	
Тема 5.1.2 Управление конфликтами	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>6</b>
	<b>Теоретическое обучение</b> Динамика межличностного конфликта. Способы разрешения конфликтов.	4
	<b>Практические занятия:</b>	<b>2</b>
	Разборка конкретных ситуаций «Отработка навыков конструктивного разрешения конфликтов».	2
	<b>Содержание учебного материала:</b>	<b>12</b>
	<b>Теоретическое обучение</b> Приёмы саморегуляции поведения.	2
	<b>Практические занятия:</b>	<b>2</b>
	Использование приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	2
	<b>Самостоятельная работа студентов:</b>	3
	Написание сообщения на тему: «Конфликт как способ решения проблемы».	2
	Подготовка к итоговой аттестации.	1
	<b>Практические занятия:</b>	<b>5</b>
Выполнение тестовых методик на выявление конфликтности, агрессивности, типов реагирования в конфликтах.	2	

	Использование приёмов, направленных на профилактику конфликтного поведения.	2
	Итоговая аттестация	1
<b>Курсовой проект (работа)</b> <i>(не предусмотрена)</i>		-
<b>Самостоятельная учебная работа обучающегося над курсовым проектом (работой)</b> <i>(не предусмотрена)</i>		-
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>Дифференцированный зачет</b>
<b>Всего</b>		<b>90</b>

### **3. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ В ОТНОШЕНИИ ЛИЦ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных обучающихся, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала.

Подбор и разработка учебных материалов должны производиться с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи) или с помощью тифлоинформационных устройств.

Выбор средств и методов обучения осуществляется самим преподавателем. При этом в образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

Согласно требованиям, установленным Минобрнауки России к порядку реализации образовательной деятельности в отношении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, необходимо иметь в виду, что:

1) инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь.

2) инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с экзаменатором);

- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом экзамена может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья организация обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

#### **4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

При планировании самостоятельной внеаудиторной работы обучающимся могут быть рекомендованы следующие виды заданий:

– для овладения знаниями: чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; ознакомление с нормативными документами; учебно-исследовательская работа; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета и др.;

– для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций (обработка текста); повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио- и видеозаписей); составление плана и тезисов ответа; составление таблиц для систематизации учебного материала; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы; аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование и др.); подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции; подготовка докладов; составление библиографии, тематических кроссвордов; тестирование и др.;

– для формирования умений: решение задач и упражнений по образцу; решение вариантов задач и упражнений; выполнение чертежей, схем; выполнение расчётно-графических работ; решение ситуационных производственных (профессиональных) задач; подготовка к деловым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности; подготовка курсовых и дипломных работ (проектов); экспериментально-конструкторская работа; опытно-экспериментальная работа; упражнения на тренажёре; упражнения спортивно-оздоровительного характера; рефлексивный анализ профессиональных умений с использованием аудио- и видеотехники и др.

Наиболее распространенной формой самостоятельной работы является подготовка докладов.

#### 4.1. Вопросы для самостоятельной работы

Наименование разделов и тем дисциплины/ Самостоятельная работа обучающихся	Формируемые компетенции
1	2
<b>Раздел 1. Введение. Предмет и задачи дисциплины</b>	
<b>Тема 1.1 Предмет и задачи дисциплины</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04 - ОК 06.
Проработка конспектов занятий, учебной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя. Подготовка сообщений и докладов	
<b>Раздел 2. Понятия и сущность общения.</b>	
<b>Тема 2.1 Понятия и сущность общения</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04 - ОК 06.
Проработка конспектов занятий, учебной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя.	
<b>Раздел 3. Этика и этикет делового общения.</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04 - ОК 06.
<b>Тема 3.1 Этика и этикет делового общения</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04 - ОК 06.
Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы Подготовка сообщений.	
<b>Раздел 4. Личность и коллектив</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04 - ОК 06.
<b>Тема 4.1 Личность и коллектив</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04 - ОК 06.
Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя.	
<b>Раздел 5. Конфликты. Управление конфликтами</b>	
<b>Тема 5.1.1 Конфликты</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04 - ОК 06.
Проработка конспектов занятий. Подготовка сообщений.	
<b>Тема 5.1.2 Управление конфликтами</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04 - ОК 06.
Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя. Написание докладов.	

#### 4.2. Примерная тематика докладов

1. Анализ работы «Психология народов и масс» Г. Лебона
2. Мыслители древности и нового времени о людях как субъектах общения
3. Теории развития личности в общении.
4. Общение и эмоции.
5. Стили общения.
6. Технология беспроблемного общения Т. Гордона.
7. Технология подлинного общения Э. Берна.
8. Технология спонтанности Ф. Перлза.
9. Технология моделирования успеха в общении Р. Бэндлера и Дж. Гриндера
10. Основные понятия и аксиомы нейролингвистического программирования
11. Технология идеального общения Ч. Тойча и Дж. Тойч.
12. Психологическая коррекция стиля общения.
13. Рациональная организация рабочего времени.

14. Этика цветовой гаммы.
15. Правила сервировки и поведения за столом.
16. Искусство макияжа.
17. Этика ведения телефонных переговоров.
18. Технологии создания имиджа.
19. Риторический инструментарий деловой речи.
20. Техника речи.
21. Речевой этикет.
22. Логические правила аргументации.
23. Способы опровержения доводов оппонентов.
24. Изучение внутреннего состояния собеседника.
25. Выслушивание собеседника как психологический прием.
26. Постановка вопросов и техника ответов на них.
27. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников.
28. Приемы защиты от некорректных собеседников.
29. Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения.
30. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседника.
31. Национальные особенности невербального общения.
32. Организация и проведение дискуссий.
33. Прием посетителей и общение с ними.
34. Пути разрешения конфликтов.
35. Системообразующие качества личного обаяния.
36. Дипломатические приемы и их организация.
37. Особенности убеждения аудитории.
38. Техника выхода из депрессии.
39. Технология разрешения конфликтных ситуаций.
40. Языковые штампы и клише.
41. История обращения в русской культуре.
42. Способы выражения оценки в русском языке.
43. Книжная и разговорная лексика: опыт сопоставительного анализа.
44. Основные типы служебных документов.
45. Коммуникативные особенности пользователей Интернета.
46. Сферы и правила использования в деловом общении визитных карточек.
47. Культура и техника речи в презентации делового партнера.
48. Манеры общения и имидж делового человека.
49. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.

### **5.ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

По дисциплине предусмотрены практические занятия с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий (разбора конкретных ситуаций, групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих компетенций обучающихся.

<b>Наименование разделов и тем дисциплины/ Практические занятия</b>	<b>Формируемые компетенции</b>
1	2
<b>Раздел 1. Введение. Предмет и задачи дисциплины</b>	
<b>Тема 1.1 Предмет и задачи дисциплины</b>	ОК 01, ОК 02, ОК 04 - ОК 06.
Проработка конспектов занятий, учебной литературы. Подготовка к практическим работам с	

использованием методических рекомендаций преподавателя. Подготовка сообщений и докладов	
<b>Раздел 2. Понятия и сущность общения.</b>	
<b>Тема 2.1 Понятия и сущность общения</b>	
Проработка конспектов занятий, учебной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя.	ОК 01, ОК 02, ОК 04 - ОК 06.
<b>Раздел 3. Этика и этикет делового общения.</b>	
<b>Тема 3.1 Этика и этикет делового общения</b>	
Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы Подготовка сообщений.	ОК 01, ОК 02, ОК 04 - ОК 06.
<b>Раздел 4. Личность и коллектив</b>	
<b>Тема 4.1 Личность и коллектив</b>	
Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя.	ОК 01, ОК 02, ОК 04 - ОК 06.
<b>Раздел 5. Конфликты. Управление конфликтами</b>	
<b>Тема 5.1.1 Конфликты.</b>	
Проработка конспектов занятий. Подготовка сообщений.	ОК 01, ОК 02, ОК 04 - ОК 06.
<b>Тема 5.1.2 Управление конфликтами</b>	
Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя. Написание докладов.	ОК 01, ОК 02, ОК 04 - ОК 06.

## 6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**6.1. Для реализации программы дисциплины** предусмотрены: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; библиотека, читальный зал с выходом в интернет; помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования; актовый зал; помещение для самостоятельной работы, оснащенные в соответствии с ОПОП по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям).

### 6.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд Университета имеет электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

#### 6.2.1. Электронные издания

Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474640>

### **6.2.2. Электронные ресурсы**

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
2. Электронная библиотечная система Юрайт Издательство Юрайт <https://biblio-online.ru/>
3. Платформа «Библиокомплектатор» <http://www.bibliocomplectator.ru/>
4. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

### **6.2.3. Дополнительные источники**

Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450805>

### **6.3. Обязательное программное обеспечение**

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ОГСЭ.06 «Психология общения»

### 7.1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ.06 «Психология общения» по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям).

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с требованиями ФГОС СПО 38.02.04 Коммерция (по отраслям) и рабочей программой дисциплины ОГСЭ.06 «Психология общения».

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

<b>уметь</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оперировать основными понятиями и категориями, применяемыми в психологии общения</li> <li>- применять техники, методы и приемы эффективного делового общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> </ul>
<b>знать:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- сущность и характерные черты психологии общения, историю зарождения и развития;</li> <li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- сущность и основные виды коммуникаций;</li> <li>- виды социальных взаимодействий;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- этические принципы общения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</li> <li>- систему методов управления деловым общением в процессе выполнения профессиональных задач.</li> </ul>

освоить общие компетенции:

Код	Наименование общих компетенций
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 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.

## 7.2. ПЕРЕЧЕНЬ КОНТРОЛИРУЮЩИХ МЕРОПРИЯТИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Перечень контролирующих мероприятий для проведения текущего контроля по дисциплине ОГСЭ.06 «Психология общения»:

Номер семестра	Текущий контроль				
	Тестирование	Опрос	Практические задания	Доклад	Формирование портфолио
3	+	+	+	+	

Перечень контролирующих мероприятий для проведения промежуточной аттестации по дисциплине ОГСЭ.06 «Психология общения»:

Номер семестра	Промежуточная аттестация			
	Курсовая работа	Промежуточное тестирование	Диф. Зачет	Экзамен
3			+	

## 7.3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оперировать основными понятиями и категориями психологии общения;</li> <li>- применять техники, методы и приемы эффективного делового общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Характеристика основных понятий и категорий психологии общения;</li> <li>- Выбор эффективной техники и технологии эффективного делового общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- Анализ организации собственной психологии общения;</li> <li>- Составление карты использования техник, методов и приемов эффективного делового общения;</li> <li>- Регулирование общения с учетом теоретических знаний о разновидностях и преимуществах различных видов общения;</li> <li>- Выбор приемов коммуникации для эффективного взаимодействия с клиентом и сотрудниками;</li> <li>- Применение эффективных способов и приемов саморегуляции в общении.</li> </ul>	<p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении самостоятельной работы</p>
<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сущность и характерные черты психологии общения, историю зарождения и развития;</li> <li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Основные этапы развития психологии общения и современное состояние науки;</li> <li>- Характеристика системы методов общения;</li> <li>- Перечисление факторов общения и деятельности;</li> <li>- Характеристика ролей и ролевых ожиданий в общении;</li> <li>- Описание видов коммуникаций;</li> </ul>	<p>Оценка деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы на практических занятиях, при выполнении самостоятельной работы</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- сущность и основные виды коммуникаций;</li> <li>- виды социальных взаимодействий;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- этические принципы общения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</li> <li>- систему методов управления деловым общением в процессе выполнения профессиональных задач.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Перечисление и характеристика видов социальных взаимодействий.</li> <li>- Характеристика техники и приемов общения;</li> <li>- Описание стилей управления управления деловым общением в процессе выполнения профессиональных задач;</li> </ul>	
<p>Иметь практический опыт</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использования эффективных методов и способов общения;</li> <li>- применения в профессиональной деятельности приемов и методов эффективного делового общения;</li> <li>- применения приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Владеют методами саморегуляции, а также технологиями делового общения;</li> <li>- Владеют методами, стилями, этикетом эффективного делового общения;</li> <li>- Владеют приемами управления общением;</li> <li>- Владеют способностью применения эффективных методов делового общения</li> </ul>	<p>Устный опрос, тестирование, практические задания, доклад</p>

#### **7.4. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.**

**Текущий контроль** знаний представляет собой контроль освоения программного материала учебной дисциплины, с целью своевременной коррекции обучения, активизации самостоятельной работы и проверки уровня знаний и умений обучающихся, сформированности компетенций.

**Промежуточная аттестация** по дисциплине позволяет оценить степень выраженности (сформированности) компетенций:

Наименование разделов дисциплины	Тип контрольного задания		
	1	2	
<b>Тема 1.1 Предмет и задачи дисциплины</b>	Вопросы к дифференцированному зачету	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование, доклад
<b>Тема 2.1 Понятия и сущность общения</b>	Вопросы к дифференцированному зачету	Вопросы к устному опросу; Практические задания	Тестирование, доклад
<b>Тема 3.1 Этика и этикет делового общения</b>	Вопросы к дифференцированному зачету	Вопросы к устному опросу; Практические задания	Тестирование, доклад

<b>Тема 4.1 Личность и коллектив</b>	Вопросы к дифференцированному зачету	Вопросы к устному опросу; Практические задания	Тестирование, доклад
<b>Тема 5.1.1 Конфликты</b>	Вопросы к дифференцированному зачету	Вопросы к устному опросу; Практические задания	Тестирование, доклад
<b>Тема 5.1.2 Управление конфликтами</b>	Вопросы к дифференцированному зачету	Вопросы к устному опросу; Практические задания	Тестирование, доклад

#### **7.4.1. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

Текущий контроль знаний представляет собой контроль освоения программного материала учебной дисциплины, с целью своевременной коррекции обучения, активизации самостоятельной работы и проверки уровня знаний и умений обучающихся, сформированности компетенций. Результаты текущего контроля заносятся в журналы учебных занятий.

Формы текущего контроля знаний:

- устный опрос;
- практические задания;
- тестирование;
- написание докладов.

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы.

Преподаватель контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

#### **Вопросы для текущего контроля знаний (устный опрос)** **Формируемые компетенции – ОК 01, ОК 02, ОК 04 - ОК 06.**

1. Характеристика процесса общения.
2. Коммуникативная сторона общения.
3. Средства общения.
4. Интерактивная сторона общения.
5. Перцептивная сторона общения. Механизмы восприятия в межгрупповом общении.
6. Психологические эффекты восприятия.
7. Механизмы восприятия в межличностном общении.
8. Понятие делового общения. Виды, формы, принципы делового общения.
9. Методы воздействия и влияния на других людей.
10. Этапы делового общения. Коммуникационные эффекты в деловом общении.
11. Представление о личности в психологии.
12. Понятие Я-концепции. Структура, источники формирования и развития Я-концепции.
13. Роли и ролевые ожидания.
14. Темперамент.
15. Характер.
16. Понятие конфликта. Структура, процесс развития конфликта.
17. Виды конфликтов.
18. Методы управления конфликтами.
19. Стили поведения в конфликте.
20. Стрессы и управление эмоциональными состояниями.
21. Понятие лидерства. Виды, теории, классификация лидерства.
22. Понятие власти. Виды и основы власти.
23. Понятие руководства. Стили управления по К. Левину.

24. Причины вступления человека в группу. Классификация групп по Г.М. Андреевой.
25. Понятие и виды малой группы.
26. Социально-психологические явления в малой группе.
27. Мотивация профессиональной деятельности.
28. Поиск, отбор и найм персонала.
29. Понятие, виды и этапы деловой карьеры.
30. Основные проблемы на этапах карьерного роста. Факторы, влияющие на карьерный рост сотрудников.

**Примерная тематика докладов**  
**Формируемые компетенции – ОК 01, ОК 02, ОК 04 - ОК 06.**

1. Анализ работы «Психология народов и масс» Г. Лебона
2. Мыслители древности и нового времени о людях как субъектах общения
3. Теории развития личности в общении.
4. Общение и эмоции.
5. Стили общения.
6. Технология беспроблемного общения Т. Гордона.
7. Технология подлинного общения Э. Берна.
8. Технология спонтанности Ф. Перлза.
9. Технология моделирования успеха в общении Р. Бэндлера и Дж. Гриндера
10. Основные понятия и аксиомы нейролингвистического программирования
11. Технология идеального общения Ч.Тойча и Дж. Тойч.
12. Психологическая коррекция стиля общения.
13. Рациональная организация рабочего времени.
14. Этика цветовой гаммы.
15. Правила сервировки и поведения за столом.
16. Искусство макияжа.
17. Этика ведения телефонных переговоров.
18. Технологии создания имиджа.
19. Риторический инструментарий деловой речи.
20. Техника речи.
21. Речевой этикет.
22. Логические правила аргументации.
23. Способы опровержения доводов оппонентов.
24. Изучение внутреннего состояния собеседника.
25. Выслушивание собеседника как психологический прием.
26. Постановка вопросов и техника ответов на них.
27. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников.
28. Приемы защиты от некорректных собеседников.
29. Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения.
30. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседника.
31. Национальные особенности невербального общения.
32. Организация и проведение дискуссий.
33. Прием посетителей и общение с ними.
34. Пути разрешения конфликтов.
35. Системообразующие качества личного обаяния.
36. Дипломатические приемы и их организация.
37. Особенности убеждения аудитории.
38. Техника выхода из депрессии.
39. Технология разрешения конфликтных ситуаций.
40. Языковые штампы и клише.

41. История обращения в русской культуре.
42. Способы выражения оценки в русском языке.
43. Книжная и разговорная лексика: опыт сопоставительного анализа.
44. Основные типы служебных документов.
45. Коммуникативные особенности пользователей Интернета.
46. Сферы и правила использования в деловом общении визитных карточек.
47. Культура и техника речи в презентации делового партнёра.
48. Манеры общения и имидж делового человека.
49. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.

**Примерный перечень практических заданий по дисциплине  
Формируемые компетенции – ОК 01, ОК 02, ОК 04 - ОК 06.**

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1**

Раздел 1 Психология общения

Тема 1.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

Время выполнения 80 мин.

Цель занятия: Сформировать умения самодиагностики и рефлексии.

В результате выполнения работы обучающийся должен:

Уметь:

применять техники и приемы эффективного общения профессиональной деятельности  
пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Знать:

виды социальных взаимодействий, понятие социальной перцепции.

Средства обучения:

бланки, представляющие собой стандартные листы бумаги, ручка, карандаш, ноутбук,  
аудиозаписи телефонных разговоров.

Требования по теоретической готовности обучающихся к выполнению практической  
работы:

1. Понятие социальной перцепции.

2. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.

3. Искажение в процессе восприятия.

Диагностический инструментарий:

«Коммуникативные и организаторские склонности» (Рогов Е.И. Настольная книга  
практического психолога в образовании. – М., 1995)

«Ваш стиль делового общения». (Морозов А.В. Деловая психология. – СПб.: Союз, 2000)

«Ваши эмпатические способности» (Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя  
и других. - М., 1996)

Задания для студентов:

1) Провести самодиагностику по предложенным методикам.

2) Провести самоанализ на основании полученных результатов самодиагностики и теста  
«Коммуникабельны ли вы?» (самостоятельная работа – 2-ое занятие))

3) Заполнить таблицу и составить план действий по коррекции результатов,  
препятствующих эффективному общению.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2**

Методы исследования общения

(Трасактный анализ общения, оценка самоконтроля в общении)

Раздел 1 Психология общения

Тема 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

Объем учебного времени – 80 мин.

Цель занятия: оценить самоконтроль в общении, с точки зрения транзактного анализа одно из трех возможных позиций

В результате выполнения работы обучающийся должен:

Уметь:

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности

Знать:

виды социальных взаимодействий;

механизмы взаимопонимания в общении

Средства обучения: ручка, бумага, карандаши, ластик.

Задание 1. Транзактный анализ общения.

Цель: определить одно из трех возможных состояний нашего «Я»: состояние РОДИТЕЛЯ, РОСЛОГО или ДИТЯ.

Характеристики состояний

Задание 2. Развитие навыков общения

Упражнение № 1. Мои добрые дела

Упражнение 2. За что мы любим.

Упражнение 3. Пошаговая дискуссия.

Задание 3 Выберите правильный вариант ответа

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3

Методы исследования особенностей невербального общения

Раздел 1 Психология общения

Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

Объем учебного времени – 80 мин.

Цель: создание условий для формирования положительного стереотипа поведения, развития коммуникативных умений и навыков в общении со сверстниками и взрослыми.

Задачи: развитие навыков конструктивного взаимодействия, снятие напряжения и формирование группового сплочения, развитие навыков невербального общения, развитие навыков и умения адекватного эмоционального реагирования, развитие умения высказываться и принимать обратную связь в общении.

Материалы и оборудование: стулья, расставленные по кругу, визитки для написания имени в форме звездочек, плакат для рефлексии в виде лестницы, магнитофон, кассета с записью музыки.

В результате выполнения работы обучающийся должен:

Уметь:

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности

Знать:

виды социальных взаимодействий;

механизмы взаимопонимания в общении

Средства обучения: ручка, бумага, карандаши, ластик.

Задание 1. Оценка уверенности в себе.

Задание 2. Развитие навыков общения.

Задание 3. Ответить на тест по теме «Невербальное общение»

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4

Методы исследования общения (навыки ведения диспута, развитие навыков публичного выступления, на умение аргументировать и убеждать)

Раздел 1 Психология общения

Тема 1.5. Формы делового общения и характеристики

Время выполнения 80 мин.

Цель занятия: узнать правила деловой беседы, переговоров, совещаний; условия эффективности общения;

В результате выполнения работы обучающийся должен:

Уметь:

применять техники и приемы эффективного общения профессиональной деятельности  
пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Знать:

Основные элементы коммуникации;

роли и ролевые ожидания, виды общения

Средства обучения:

бланки, представляющие собой стандартные листы бумаги, ручка, карандаш, ноутбук, аудиозаписи телефонных разговоров.

Задание № 1.

Оценить этикет делового общения по телефону.

Задание 1.1. Провести деловое совещание в форме ролевой игры. Дать оценку проведения делового совещания (пед. совета)

Задание 2. Приведите примеры телефонных разговоров:

Задание 3. Правильный разговор по телефону.

Задание 4. Внимание на экран!

### **Примерные тестовые вопросы по дисциплине**

***Формируемые компетенции – ОК 01, ОК 02, ОК 04 - ОК 06.***

1. Механизмы защиты от нежелательной информации и воздействия –

- a. Это межличностная перцепция
- b. Это стереотипизация
- c. Это коммуникативные барьеры общения

2. В начале выступления, беседы произносится фраза, прямо не связанная с основной темой, но зато наверняка по каким-либо причинам имеющая смысл, значение, ценность для собеседника или для всех присутствующих (откуда родом, последний просмотренный фильм, телевизионная передача, прочитанная книга, увлечения и др.)

- a. Это прием привлечения внимания
- b. Это прием поддержания внимания
- c. Это прием поддержания авторитета

3. Реакция партнера на высказывание говорящего –

- a. Это прямая связь
- b. Это обратная связь
- c. Это эмоциональная связь

4. Обращение с просьбой к собеседнику дополнить, разъяснить что-то из того, что он говорил для того, чтобы более точно его понять. При этом используются фразы типа: «Что вы имеете в виду?», «Пожалуйста, уточните это» и т.п.

- a. Это техника уточнения
- b. Это техника перефразирования
- c. Это техника отражения чувств
- d. Это техника резюмирования

5. Обмен информацией между партнерами по общению, передача и прием знаний, идей, мнений и чувств –
- Это коммуникативная функция общения
  - Это интерактивная функция общения
  - Это перцептивная функция общения
6. Одна из основных форм организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся координацией единичных сил участников (упорядочением, комбинированием, суммированием этих сил).
- Это кооперация
  - Это конкуренция
  - Это медиация
7. Общая схема действий участников коммуникативного процесса, общий план достижения цели, к которой стремятся собеседники, результат, на который направлен коммуникативный акт
- Это синергический эффект
  - Это стратегия общения
  - Это тактика общения
8. Добровольное соглашение о сотрудничестве между двумя или более сторонами, в котором все участники договариваются работать вместе для достижения общей цели или выполнения определенной задачи и разделять риски, ответственность, ресурсы, правомочность и прибыль. Обязательно присутствует уважение, наличие общей цели, диалог, разделение ответственности.
- Это партнерские отношения
  - Это синергический эффект
  - Это групповая работа
9. Вид аргументации, когда сила аргументов к концу общения возрастает. К ней целесообразно обращаться при высокой заинтересованности в разговоре собеседника и при его высоком образовательном уровне.
- Это возрастающая аргументация
  - Это убывающая аргументация
  - Это односторонняя аргументация
  - Это двусторонняя аргументация
10. Стереотипы делают мир более последовательным и предсказуемым, и это уменьшает уровень врожденной тревожности.
- Это когнитивная сторона стереотипизации
  - Это позитивная сторона стереотипизации
  - Это негативная сторона стереотипизации
11. Умение внимательно молча слушать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Выжидающая, наклоненная к собеседнику поза, поддерживающее выражение лица, кивание головой в знак согласия слушать дальше.
- Это пассивное (нерефлексивное) слушание
  - Это активное (рефлексивное) слушание
  - Это эмпатическое слушание
12. Коммуникативный барьер «авторитет»:
- Обеспечивает защиту от источника информации

- b. Обеспечивает защиту от самого сообщения
  - c. Помогает взаимопониманию
13. Первое впечатление о человеке, первая по порядку личностная информация, полученная о нем воспринимающим лицом, способна оказать более сильное и достаточно устойчивое влияние на формирование его образа.
- a. Это эффект первичности восприятия
  - b. Это эффект новизны восприятия
  - c. Это аттракция
14. Способность личности человека пробуждать интерес к себе, собственной речи, поступкам.
- a. Это интересность
  - b. Это эlegantность
  - c. Это энигматичность
15. Обратная связь может выглядеть как переспрашивание, уточнение вопросов, выражение желания получить дополнительные сведения и т.п.
- a. Это безоценочная обратная связь
  - b. Это оценочная позитивная обратная связь
  - c. Это оценочная негативная обратная связь
16. Внятная, разборчивая и достаточно громкая речь без скороговорки; учет аудитории и индивидуальных особенностей людей (чем хуже знает человек предмет обсуждения, тем медленнее надо говорить, тем подробнее нужно разъяснять; люди разных национальностей говорят с различной скоростью: на севере и в средней полосе – медленнее, на юге – быстрее; маленькие дети и старики плохо воспринимают быструю речь и др.); наличие обратной связи с собеседником, с аудиторией.
- a. Это приемы преодоления фонетического барьера непонимания
  - b. Это приемы преодоления семантического барьера непонимания
  - c. Это приемы преодоления стилистического барьера непонимания
  - d. Это приемы преодоления логического барьера непонимания
17. Для каких людей характерны такие слова, как «заметил», «рассмотрел», «увидел», «в ракурсе», «с точки зрения», и выражения типа: «я вижу путь вперед»?
- a. С визуальным типом мышления
  - b. С аудиальным типом мышления
  - c. С кинестетическим типом мышления
18. Коммуникация осуществляется посредством речи
- a. Это устная коммуникация
  - b. Это вербальная коммуникация
  - c. Это невербальная коммуникация
19. Стереотипы восприятия, в которых психологическая оценка опосредована его принадлежностью к той или иной расе, нации, этнической группе. Например, в глазах большинства: типичный китаец – невысокий, болтливый, обожающий рис; типичный американец – самоуверенный, улыбчивый, обожающий бургеры; типичный француз – пижон, любвеобильный романтик, гурман; типичный англичанин – чопорный, завтракающий овсянкой, сдержанный.
- a. Это этнонациональные стереотипы восприятия
  - b. Это гендерные стереотипы восприятия
  - c. Это социальные стереотипы восприятия
  - d. Это экспрессивно-эстетические стереотипы восприятия

20. Когда говорят быстро, невнятно и с акцентом, на иностранном языке, используют большое число иностранных слов или специальную терминологию:

- a. Это фонетический барьер непонимания
- b. Это семантический барьер непонимания
- c. Это стилистический барьер непонимания
- d. Это логический барьер непонимания

21. Адресование говорящему его сообщения словами слушающего. Цель состоит в том, чтобы с помощью собственной формулировки слов собеседника проверить точность нашего понимания его информации: «Если я правильно вас понял», «Ты думаешь, что...», «По твоему мнению...», «Таким образом, ты хочешь сказать...», «Другими словами, ты имел в виду...», «Как я понял Вас, Вы...» Партнер может подтвердить, что вы правильно его поняли – тем самым между вами установится еще лучший контакт. Если же окажется, что он неверно донес до вас свои идеи, то он повторит их и далее будет выражать свою мысль более точно и однозначно.

- a. Это техника уточнения
- b. Это техника перефразирования
- c. Это техника отражения чувств
- d. Это техника резюмирования

22. Нацелена на совокупный результат деятельности

- a. Рабочая группа
- b. Команда
- c. Компания

23. Различные виды выступлений перед публикой или аудиторией, когда один человек обращает свою речь к большой группе слушателей. Этот метод коммуникации широко используется в обучении в виде лекций, а также выступлений на различных собраниях.

- a. Это монолог
- b. Это диалог
- c. Это беседа

24. Физический процесс, определяемый воздействием звуковых волн на барабанную перепонку и протекающий без специальных умственных усилий –

- a. Это слышание
- b. Это слушание
- c. Это аудирование

25. То, чего ждут от носителя социальной роли окружающие –

- a. Ролевое ожидание
- b. Обратная связь
- c. Ролевое поведение

### Критерии и шкала оценивания (устный опрос)

Оценка			
«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
Тема раскрыта в полном объеме, высказывания связанные и логичные, использована	Тема раскрыта не в полном объеме, высказывания в основном связанные и логичные,	Тема раскрыта недостаточно, высказывания несвязанные и нелогичные. Научная лексика не	Тема не раскрыта. Логика изложения, примеры, выводы и ответы на вопросы отсутствуют.

научная лексика, приведены примеры. Ответы даны в полном объеме.	использована научная лексика, приведены примеры. Ответы на вопросы даны не в полном объеме.	использована, не приведены примеры. Ответы на вопросы зависят от помощи со стороны преподавателя.	
--	---	---	--

### Критерии и шкала оценивания (выполнение практических заданий)

Оценка			
«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
По решению задачи дан правильный ответ и развернутый вывод	По решению задачи дан правильный ответ, но не сделан вывод	По решению задачи дан частичный ответ, не сделан вывод	Задача не решена полностью

### Критерии и шкала оценивания (доклады)

Оценка	Критерии оценки доклада
«отлично»	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Соблюдение формальных требований к докладу.</li> <li>2. Грамотное и полное раскрытие темы.</li> <li>3. Самостоятельность в работе над докладом (использование докладов из сети Интернет запрещается).</li> <li>4. Умение работать с учебной, профессиональной литературой.</li> <li>5. Умение работать с периодической литературой.</li> <li>6. Умение обобщать, делать выводы.</li> <li>7. Умение оформлять библиографический список к докладу в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.1.- 2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».</li> <li>8. Соблюдение требований к оформлению доклада.</li> <li>9. Умение кратко изложить основные положения доклада при его защите.</li> <li>10. Иллюстрация защиты доклада презентацией.</li> </ol>
«хорошо»	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Соблюдение формальных требований к докладу</li> <li>2. Грамотное и полное раскрытие темы;</li> <li>3. Самостоятельность в работе над докладом (использование докладов из сети Интернет запрещается).</li> <li>4. Умение работать с учебной, профессиональной литературой.</li> <li>5. Умение работать с периодической литературой.</li> <li>6. Не полно обобщен и сделан вывод.</li> <li>7. Не точно оформлен библиографический список к докладу в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.1.- 2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».</li> <li>8. Не полно соблюдены требования к оформлению доклада.</li> <li>9. Не четко сформированы краткие основные положения доклада при его защите.</li> <li>10. Иллюстрация защиты доклада презентацией.</li> </ol>
«удовлетворительно»	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Соблюдение формальных требований к докладу</li> <li>2. Грамотное и полное раскрытие темы;</li> </ol>

	<p>3. Самостоятельность в работе над докладом (использование докладов из сети Интернет запрещается).</p> <p>4. Не полно изучены учебная, профессиональная литература.</p> <p>5. Не полно изучена периодическая литература.</p> <p>6. Не обобщены и не конкретизированы выводы.</p> <p>7. Не точно оформлен библиографический список к докладу в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.1.- 2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».</p> <p>8. Не соблюдены требования к оформлению доклада.</p> <p>9. Не четко сформулированы краткие основные положения доклада при его защите.</p> <p>10. Иллюстрация защиты доклада презентацией отсутствует</p>
<b>«неудовлетворительно»</b>	Доклад не представлен по соответствующим критериям оценивания

### Критерии и шкала оценивания (тестирование)

Число правильных ответов	Оценка
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»
51-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»
Менее 50% правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»

## 7.4.2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### Примерные вопросы к дифференцированному зачету

#### *Контролируемые компетенции – ОК 01, ОК 02, ОК 04 - ОК 06.*

1. Понятие «общение: виды, уровни, функции, стороны общения и средства общения.
2. Вербальные и невербальные средства общения.
3. Классификация невербальных средств – кинесика, просодика, экстралингвистика, такесика, проксемика.
4. Роль эмоций и чувств в общении.
5. Самопрезентация в общении.
6. Виды слушания: активное, пассивное и эмпатическое.
7. Понятие коммуникативного барьера. Виды коммуникативных барьеров, их характеристика, способы преодоления.
8. Понятие механизмов социальной перцепции – идентификация, эмпатия, аттракция.
9. Понятие социальной рефлексии.
10. Понятие каузальной атрибуции.
11. Факторы формирования первого впечатления – превосходства объекта, привлекательности объекта, отношения к субъекту.
12. Стратегии поведения в процессе взаимодействия – противодействие, избегание, уступчивость, компромисс, сотрудничество, их сущность.
13. Трансактный анализ.
14. Понятие трансактного анализа по Э. Берну: «Дитя», «Родитель», «Взрослый», их психологическая сущность.
15. Треугольник С. Карпмана.

16. Роль общения в профессиональной деятельности работника.
17. Этические принципы и гигиена общения работника.
18. Правила ведения деловой беседы и убеждения.
19. Имидж и профессионально важные качества работника.
20. Копинг-стратегии.
21. Конфликт: понятие, виды конфликта, стратегии поведения в конфликтной ситуации.
22. Источники конфликта, эскалация.
23. Особенности профилактики конфликта в организациях осуществляющих коммерческую деятельность.
24. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного взаимодействия. Поведение в конфликтных ситуациях.
25. Работа в команде. Понятие группы и команды. Фазы развития команды, лидерство, статус, самореализация в команде. Типы коммуникации в коммерческих организациях.
26. Особенности коммуникации с разными категориями клиентов. Информирование. Общение с микросоциальным окружением.

### Критерии и шкалы оценивания промежуточной аттестации

#### Шкала и критерии оценки (дифференцированный зачет)

Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
<p>1. Материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, правильно используется терминология;</p> <p>2. Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</p> <p>3. Продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность умений и знаний;</p> <p>4. Ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов.</p>	<p>1. Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом может иметь следующие недостатки:</p> <p>2. В изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</p> <p>3. Допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя.</p>	<p>1. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала.</p> <p>2. Имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</p> <p>3. При неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность умений и знаний.</p>	<p>1. Содержание материала не раскрыто.</p> <p>2. Ошибки в определении понятий, не использовалась терминология в ответе.</p>