

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 18.07.2024 14:31:41

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

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 №10 от 30 мая 2024г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения

Специальность 09.02.07 Информационные системы и программирование

Квалификация (степень) выпускника специалист по информационным системам

Самара 2024

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА 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. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Дисциплина ОГСЭ.03 «Психология общения» является частью общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 09.02.07 «Информационные системы и программирование».

Дисциплина ОГСЭ.03 «Психология общения» обеспечивает формирование общих компетенций в соответствии с ФГОС по специальности 09.02.07 «Информационные системы и программирование».

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК: ОК 04, ОК 05.

Код	Наименование общих компетенций
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

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

уметь	<ul style="list-style-type: none">- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью);- определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска;- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;- описывать значимость своей профессии (специальности).
знать:	<ul style="list-style-type: none">- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных

	<p>областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности; - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности).
<p><i>иметь практический опыт:</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - использования нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применения современной научной профессиональной терминологией; - работы в коллективе и команде; взаимодействия с коллегами, руководством

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	48
в том числе:	
теоретическое обучение	20
лабораторные работы <i>(не предусмотрено)</i>	-
практические занятия	12
курсовая работа (проект) <i>(не предусмотрено)</i>	-
контрольная работа <i>(не предусмотрено)</i>	-
Самостоятельная работа	16
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся	Объем в часах	Формируемые компетенции
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
Раздел 1. ОБЩЕНИЕ КАК ПРЕДМЕТ НАУЧНОГО ЗНАНИЯ		4	ОК 04, ОК 05
Тема 1.1 Введение в учебную дисциплину	Содержание учебного материала	4	ОК 04, ОК 05
	1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности.	2	ОК 04, ОК 05
	2. Виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений		
	3. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.		
	В том числе, практических занятий	2	ОК 04, ОК 05
	Практическое занятие. Круг общения	2	
Самостоятельная работа обучающихся: изучение вербальных и невербальных компонентов общения	2		
Раздел 2. ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ		14	ОК 04, ОК 05
Тема 2.1 Коммуникативная функция общения.	Содержание учебного материала	4	ОК 04, ОК 05
	1. Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций.	2	
	2. Виды общения. Структура общения. Функции общения		
	3. Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.		
	В том числе, практических занятий	2	ОК 04, ОК 05
	Практическое занятие. Самодиагностика по теме «Механизмы восприятия»	2	
Самостоятельная работа обучающихся: технологии обратной связи в говорении и слушании.	2		
Тема 2.2 Интерактивная функция общения	Содержание учебного материала	6	ОК 04, ОК 05
	1. Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия.	4	ОК 04, ОК 05
	2. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.		
	3. Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде.		

	В том числе, практических занятий	2	ОК 04, ОК 05
	Практическое занятие. Диагностический инструментарий: «Ваши эмпатические способности»	1	
	Самостоятельная работа обучающихся: корпоративное поведение в команде.	2	
Тема 2.3 Перцептивная функция общения	Содержание учебного материала	4	ОК 04, ОК 05
	1. Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении	2	ОК 04, ОК 05
	2. Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия		
	3. Имидж личности. Самопрезентация.		
	В том числе, практических занятий	2	ОК 04, ОК 05
Практическое занятие. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении. Деловая игра «Я Вас слушаю».	2		
Раздел 3. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ		4	ОК 04, ОК 05
Тема 3.1 Средства общения	Содержание учебного материала	2	ОК 04, ОК 05
	1. Вербальная и невербальная коммуникация. Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.	2	
	2. Понятие эффективного слушания. Виды слушания		
Тема 3.2 Роль и ролевые ожидания в общении	Содержание учебного материала	2	ОК 04, ОК 05
	1. Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей	2	
Раздел 4. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ		12	ОК 04, ОК 05
Тема 4.1. Деловое общение	Содержание учебного материала	4	ОК 04, ОК 05
	1. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений	2	
Тема 4.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	Содержание учебного материала	4	ОК 04, ОК 05
	1. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.	2	
	В том числе, практических занятий	2	ОК 04, ОК 05
	Практическое занятие. Самодиагностика по теме «Темперамент»	1	
	Самостоятельная работа обучающихся Диагностический инструментарий: «Типы темперамента». Анализ результатов тестирования	2	ОК 04, ОК 05
Тема 4.3. Этикет в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала	2	ОК 04, ОК 05
	1. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	

Тема 4.4. Деловые переговоры	Содержание учебного материала	4	ОК 04, ОК 05
	Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.	2	
	В том числе, практических занятий	2	
	Практическое занятие. Деловая игра «Переговоры»	2	
Раздел 5. КОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ		14	ОК 04, ОК 05
Тема 5.1 Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	Содержание учебного материала	4	ОК 04, ОК 05
	1.Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения. Динамика конфликта. Виды конфликтов	2	ОК 04, ОК 05
	2.Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры.		
	В том числе, практических занятий	2	ОК 04, ОК 05
	Практическое занятие. Способы управления конфликтами	1	
	Самостоятельная работа обучающихся Формирование навыков ведения переговоров.	2	
Тема 5.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	Содержание учебного материала	3	ОК 04, ОК 05
	1.Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.	2	
	В том числе, практических занятий	1	ОК 04, ОК 05
	Самостоятельная работа обучающихся Самодиагностика по теме «Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации». Анализ своего поведения на основании результатов диагностики	2	ОК 04, ОК 05
Тема 5.3. Конфликты в деловом общении	Содержание учебного материала	3	ОК 04, ОК 05
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.	2	ОК 04, ОК 05
	В том числе, практических занятий	1	ОК 04, ОК 05
	Практическое занятие. Деловая игра «Пресс-конференция»	1	
Тема 5.4. Стресс и его особенности	Содержание учебного материала	4	ОК 04, ОК 05
	1. Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении».	2	ОК 04, ОК 05
	В том числе, практических занятий	2	ОК 04, ОК 05
	Практическое занятие. Самодиагностика по теме «Стресс его особенности»	1	
	Самостоятельная работа обучающихся. Диагностический инструментарий: «Способность действовать в социально-напряженных ситуациях». Анализ результатов тестирования	2	ОК 04, ОК 05
Курсовой проект (работа) (не предусмотрена)			
Самостоятельная учебная работа обучающегося над курсовым проектом (работой) (не предусмотрена)			
Всего		48	

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:

4.1. Вопросы для самостоятельной работы

Наименование разделов и тем дисциплины/ Самостоятельная работа обучающихся	Формируемые компетенции
1	2
Раздел 1. ОБЩЕНИЕ КАК ПРЕДМЕТ НАУЧНОГО ЗНАНИЯ	ОК 04, ОК 05.
Тема 1.1 Введение в учебную дисциплину	
изучение вербальных и невербальных компонентов общения	
Раздел 2. ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ	ОК 04, ОК 05.
Тема 2.1 Коммуникативная функция общения.	
Технологии обратной связи в говорении и слушании.	
Тема 2.2 Интерактивная функция общения	ОК 04, ОК 05.
корпоративное поведение в команде	
Раздел 4. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ	ОК 04, ОК 05.
Тема 4.1. Деловое общение	
Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений	
Тема 4.2. Проявление индивидуальных особенностей в	ОК 04, ОК 05.

деловом общении	
Диагностический инструментарий: «Типы темперамента». Анализ результатов тестирования	
Раздел 5. КОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ	ОК 04, ОК 05.
Тема 5.1 Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	
Формирование навыков ведения переговоров	
Тема 5.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	ОК 04, ОК 05.
Самодиагностика по теме «Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации». Анализ своего поведения на основании результатов диагностики	ОК 04, ОК 05.
Тема 5.4. Стресс и его особенности	ОК 04, ОК 05.
Диагностический инструментарий: «Способность действовать в социально-напряженных ситуациях». Анализ результатов тестирования	

4.2. Примерная тематика докладов/рефератов

1. Особенности массовой коммуникации.
2. Потребности и мотивы, реализуемые в общении.
3. Теоретические концепции в психологии общения
4. Личностные факторы восприимчивости к психологическому воздействию
5. Ролевое поведение.
6. Социально-психологические установки, эффекты (первичности, бумеранга, ореола, новизны).
7. Средства невербальной коммуникации. Визуальная, акустическая, тактильная, ольфакторная области.
8. Манипуляция в процессе общения и противостояние манипуляции.
9. Деловое общение.
10. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении
11. Этикет в профессиональной деятельности
12. Деловые переговоры
13. Особенности общения в команде
14. Убеждение как способ организованного воздействия на психику человека.
15. Структура и специфика убеждения.
16. Особенности социальных стереотипов.
17. Виды и приемы манипулирования.
18. Природа конфликтов. Виды, причины возникновения, динамика развития.

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 и профессиональных компетенций обучающихся.

Наименование разделов и тем дисциплины/практические занятия	Формируемые компетенции
1	2
Раздел 1. ОБЩЕНИЕ КАК ПРЕДМЕТ НАУЧНОГО ЗНАНИЯ	ОК 04, ОК 05.
Тема 1.1 Введение в учебную дисциплину	ОК 04, ОК 05.
Круг общения	

Раздел 2. ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ	ОК 04, ОК 05.
Тема 2.1 Коммуникативная функция общения.	ОК 04, ОК 05.
Самодиагностика по теме «Механизмы восприятия»	
Тема 2.2 Интерактивная функция общения	ОК 04, ОК 05.
Диагностический инструментарий: «Ваши эмпатические способности»	
Анализ результатов тестирования	
Тема 2.3 Перцептивная функция общения	ОК 04, ОК 05.
Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении. Деловая игра «Я Вас слушаю».	
Раздел 4. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ	ОК 04, ОК 05.
Тема 4.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	ОК 04, ОК 05.
Практическое занятие. Самодиагностика по теме «Темперамент»	
Тема 4.4. Деловые переговоры	ОК 04, ОК 05.
Практическое занятие. Деловая игра «Переговоры»	
Раздел 5. КОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ	ОК 04, ОК 05.
Тема 5.1 Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	ОК 04, ОК 05.
Практическое занятие. Способы управления конфликтами	
Практическое занятие. Формирование навыков ведения переговоров.	
Тема 5.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	ОК 04, ОК 05.
Деловая игра «Пресс-конференция»	
Тема 5.4. Стресс и его особенности	ОК 04, ОК 05.
Практическое занятие. Самодиагностика по теме «Стресс его особенности»	

6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Для реализации программы дисциплины предусмотрен кабинет социально-экономических дисциплин, оснащенный в соответствии с ОПОП по специальности 09.02.07 «Информационные системы и программирование».

6.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

6.2.1. Электронные издания

1. "Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва

: Издательство Юрайт, 2024. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541184>

6.2.2. Электронные ресурсы

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
2. Электронная библиотечная система Юрайт Издательство Юрайт <https://biblionline.ru/>
3. Платформа «Библиокомплектатор» <http://www.bibliocomplectator.ru/>

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. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536717>"

6.3. Обязательное программное обеспечение

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный

**7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ОГСЭ.03 «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.03 «Психология общения» по специальности СПО 09.02.07 "Информационные системы и программирование".

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с требованиями ФГОС СПО 09.02.07 «Информационные системы и программирование» и рабочей программой дисциплины ОГСЭ.03 «Психология общения».

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- освоить общие компетенции:

Код	Наименование общих компетенций
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

- получить умения и знания:

уметь	<ul style="list-style-type: none"> - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью); - определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска; - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - описывать значимость своей профессии (специальности).
знать:	- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и

	<p>ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <ul style="list-style-type: none"> - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности; - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности).
иметь практический опыт:	<ul style="list-style-type: none"> - использования нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применения современной научной профессиональной терминологией; - работы в коллективе и команде; взаимодействия с коллегами, руководством

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

Перечень контролирующих мероприятий для проведения текущего контроля по дисциплине ОГСЭ.03 «Психология общения»:

Номер семестра	Текущий контроль				
	Тестирование	Опрос	Практические задания	Реферат/ доклад	Формирование портфолио
3	+	+	+		

Перечень контролирующих мероприятий для проведения промежуточной аттестации по дисциплине ОГСЭ.03 «Психология общения»:

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

7.3.

7.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения	Умение анализировать структуру межличностных отношений, адекватные ситуации, стили и модели общения, степень удовлетворенности общением; Уметь выявлять коммуникативные	Опрос, тестирование, практическое задание.

<p>задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью); - определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска; - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - описывать значимость своей профессии (специальности). 	<p>барьеры, ситуации межличностного влияния и воздействия через СМИ;</p> <p>Уметь определять степень конфликтности ситуации взаимодействия, вести переговоры с оппонентом;</p>	
<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; 	<p>Знание определения и истории возникновения психологии общения, ее связь с другими науками, определения, структуры, видов, функций общения, его место в системе общественных и межличностных отношений, современных направлений исследования общения;</p> <p>Знать особенности массовой коммуникации, основные факторы убеждающего сообщения;</p> <p>Владеть способами разрешения конфликтов в различных ситуациях.</p>	<p>Опрос, тестирование, практическое задание.</p>

<p>приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p> <p>содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования;</p> <p>- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности;</p> <p>- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности).</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:

Содержание учебного материала по дисциплине	Тип контрольного задания		
Раздел 1. ОБЩЕНИЕ КАК ПРЕДМЕТ НАУЧНОГО ЗНАНИЯ	Вопросы к дифференцированному зачету	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование
Раздел 2. ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ	Вопросы к дифференцированному зачету	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование
Раздел 3. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ	Вопросы к дифференцированному зачету	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование
Раздел 4. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ	Вопросы к дифференцированному зачету	Вопросы к устному опросу Практические задания	Тестирование
Раздел 5. КОНФЛИКТНОЕ ОБЩЕНИЕ	Вопросы к дифференцированному зачету	Вопросы к устному опросу	Тестирование

	зачету	опросу Практические задания	
--	--------	-----------------------------------	--

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.

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего периода освоения дисциплины 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 04, ОК 05

1. Дайте определение понятия «психология общения».
2. С какими науками связана психология общения, почему?
3. Какое место в нашей жизни занимает общение с другими людьми?
4. На какой основе строятся общественные и межличностные отношения?
5. Какое место занимает общение в системе межличностных и общественных отношений? Приведите примеры.
6. Дайте несколько определений общения. Какое определение общения, по-вашему, наиболее полно отражает его содержание?
7. Назовите и опишите основные характеристики общения
8. Перечислите и охарактеризуйте основные цели и функции общения.
9. Как можно описать феномен потребности в общении? Считается ли данная потребность врожденной, почему?
10. Какое место в нашей жизни занимает общение с другими людьми?
11. На какой основе строятся общественные и межличностные отношения? В чем их отличие, какая существует связь между ними?
12. Какое место занимает общение в системе межличностных и общественных отношений? Приведите примеры.
13. Данте несколько определений общения. Какое определение общения, по-вашему, наиболее полно отражает его содержание?
14. Назовите и опишите основные характеристики общения (по Л. Л. Леонтьеву).
15. Перечислите и охарактеризуйте основные цели и функции общения.
16. Как можно описать феномен потребности в общении? Считается ли данная потребность врожденной, почему?
17. Какие точки зрения существуют относительно структуры общения? Опишите их, приведите примеры.
18. Какие три стороны общения включены в аналитическую модель общения (по Г. М. Андреевой)? Дайте их краткую характеристику.
19. Какие виды общения вы знаете? Приведите примеры на каждый из них.
20. Назовите основные стили общения. Приведите примеры из вашей повседневной жизни разных стилей общения.
21. Какая особенность существует в определении понятия «общение» отечественной

- психологической школой?
22. Как можно доказать существование связи общения и деятельности? Приведите примеры.
 23. Какие выделяют возрастные периоды общения? В чем специфика общения в младенческом возрасте, в дошкольный и школьный периоды? С чем связано содержание общения в юности и зрелости? Какая специфика общения наблюдается в пожилом возрасте?
 24. Какие формы общения выделяют на возрастном этапе от рождения до 7 лет (по М. И. Лисиной)?
 25. Какие критерии удовлетворенности общением вы знаете?
 26. Подумайте, с кем из знакомых у вас не складывается общение. Проанализируйте это с точки зрения критериев удовлетворенности общением. Какие ваши социальные потребности не удовлетворяются в данном процессе общения? А какие потребности у партнера вы блокируете своим поведением? Как возможно вам изменить свое поведение, чтобы изменить качество общения с данным человеком?
 27. Назовите и дайте характеристику основных направлений исследования общения (по О. В. Соловьевой). Какие перспективы исследования общения вы знаете?
 28. Дайте определение вербальной и невербальной коммуникации. Что между ними общего?
 29. Расскажите, как происходит процесс передачи вербальной информации.
 30. При каких условиях процесс передачи вербальной информации становится более эффективным?
 31. Как с помощью речевых средств можно демонстрировать социальный статус и регулировать социальные отношения между общающимися?
 32. Какие функции выполняют невербальные сообщения при взаимодействии с вербальными?
 33. Перечислите и охарактеризуйте известные вам системы невербальной коммуникации.
 34. Можно ли общаться только с помощью вербальных или невербальных посланий?
 35. Назовите и охарактеризуйте коммуникативные барьеры.
 36. Укажите особенности языка, способные вызвать трудности в восприятии речи.
 37. Чем отличается способность слушать от способности слышать?
 38. Почему при передаче информации от одного человека к другому происходит ее искажение?
 39. Назовите известные вам речевые роли говорящих. Дайте общую характеристику стилей говорящих и слушающих.
 40. В чем отличие активного рефлексивного стиля слушания от эмпатического?
 41. В чем состоит перцептивная функция общения?
 42. Какие варианты объекта и субъекта восприятия включает и себя схема социальной перцепции (по Г. М. Андреевой)?
 43. Охарактеризуйте механизмы взаимопонимания в процессе общения: идентификация, эмпатия, рефлексия.
 44. В чем заключается смысл механизма межличностного восприятия — каузальной атрибуции?
 45. Приведите примеры атрибутивных процессов.
 46. Что такое ошибка каузальной атрибуции?
 47. Приведите примеры эффектов социального восприятия: эффект установки, эффект ореола, эффект первичности и новизны, эффект стереотипизации.
 48. Какова роль первого впечатления в общении? Какие приемы существуют для формирования положительного первого впечатления?
 49. Что такое межличностная аттракция? Охарактеризуйте уровни аттракции.
 50. По какому основанию выделяют внешние и внутренние факторы аттракции?

51. Перечислите виды вербального и невербального поведения, вызывающие чувство отказа в поддержке.
52. Дайте определение дефектов общения. Как они преодолеваются?
53. Что такое конфликт?
54. Всегда ли конфликт вреден?
55. Какие выделяют типы конфликтов ?
56. Какие существуют теоретические подходы к исследованию конфликта?
57. В чем состоит объективная основа конфликта?
58. Опишите структуру конфликта.
59. Каковы основные стадии и развития конфликта?
60. Какая стратегия поведения в конфликтной ситуации наиболее эффективна? Почему?
61. В чем состоит сущность интегративного подхода к разрешению конфликта?
62. Какие позитивные функции может выполнять организационный конфликт?
63. Перечислите наиболее частые препятствия к эффективному разрешению конфликта
64. Что такое конфликтная компетентность?
65. Опишите модель ведения переговорного процесса.
66. Что такое медиация? Опишите техники медиации.

Примерный перечень практических заданий по дисциплине Формируемые компетенции – ОК 04, ОК 05

Задание 1.

Определите, какой вид общения описан в рассказе и о каких потребностях идет речь? Какие критерии удовлетворенности общением здесь представлены? Обоснуйте свой ответ.

«Джонатан Свифт, любивший путешествовать пешком, поздно вечером добрался до какого-то маленького городка и решил устроиться на ночлег. Но в связи с ярмаркой все места в гостиницах были заняты. Наконец Свифту предложили в одном доме единственный вариант: спать на кровати вместе с прибывшим ранее фермером. Едва уставший задень путешественник прилег, как явился его сосед но ложу, который, будучи в изрядном подпитии, стал долго и нудно похвалиться своими торговыми успехами.

— А как ваши дела? — спросил затем фермер.

— Не могу похвастать, — ответил Свифт, смертельно хотевший спать, - за эту неделю вздернул только шестерых...

— Как вздернул?! — оторопел тот. — Что же это за дела у вас такие?

— Да так, не слишком для некоторых приятные: я палач. Здесь, правда, обещают набрать десяток...

Фермер в ужасе покинул своего собеседника, и счастливый Джонатан Свифте удовольствием растянулся на кровати»

Задание 2.

Проанализируйте ситуацию, данную ниже.

«Доклад кончился, и председательствующий профессор Дробыш предложил задавать вопросы. Первым поднялся Пятаков:

Скажите, пожалуйста, ваш молоток не очень сильно трясет?

Докладчик, услышав вопрос, оторопело захлопал глазами. Его путь в науку пролегал через среднюю с уклоном и высшую школы. С живым производственником он встретился впервые. Наступила томительная пауза. На помощь молодому коллеге пришел многоопытный профессор Дробыш: Товарищ имеет в виду, — пояснил он, — в какой степени одна из важнейших характеристик установки — вибрационная константа —

соответствует условиям применения, исключая негативное воздействие виброфактора на исполнителя.

— Вопрос понял, — облегченно кивнул головой кандидат. — Поясняю. В результате проведенных экспериментов удалось выяснить, что частотная амплитуда среднеквадратичной погрешности отклонения рабочей поверхности от мнимой геометрической оси совпадает с математическим ожиданием результата, поэтому есть все основания предполагать, что данное соответствие действительно имеет место.

Теперь захлопал глазами Пятаков. На помощь опять поспешил профессор:

Докладчик считает, что работать молотком можно. У кого еще есть вопросы?»

Задание 3.

В приведенных ниже высказываниях отметьте те, в которых наблюдения и оценки смешаны (делаются ненаблюдаемые заключения), и те, в которых наблюдения отделены от оценок (говорится о реально наблюдаемых действиях).

1. Ты переключила программу, не спросив, смотрю ли я телевизор.
2. Он сказал, что женщины предназначены для того, чтобы сидеть дома и растить детей.
3. Ты наивен.
4. Нельзя быть таким женоненавистником.
5. Ты подписал контракт, не спросив мнения других.
6. Ты никогда не думаешь о других.

Задание 4.

Прочтите отрывок из романа И. Ильфа и Е. Петрова «Золотой теленок». В приведенном отрывке:

- а) выделите основные этапы развития разговора между героями;
- б) укажите, как меняются речевые роли героев по ходу развития разговора;
- в) выделите речевые приемы, используемые каждым из участников встречи для демонстрации своего социального статуса и отношения к со-беседнику;
- г) укажите, какие особенности речевого поведения Остапа позволяют ему добиться своей цели.

«Вам кого? - спросил его секретарь, сидевший за столом рядом с дверью. - Зачем вам к председателю? По какому делу?»

— По личному, — сухо сказал он, не оглядываясь на секретаря и засовывая голову в дверную щель. - К вам можно? И, не дожидаясь ответа, приблизился к письменному столу.

— Здравствуйте, вы меня не узнаете?

Председатель... посмотрел на посетителя довольно рассеянно и заявил, что не узнает.

— Неужели не узнаете? А между тем многие находят, что я поразительно похож на своего отца.

— Я тоже похож на своего отца, — нетерпеливо сказал председатель. - Вам чего, товарищ?

— Тут все дело в том, какой отец, — грустно заметил посетитель. - Я сын лейтенанта Шмидта.

— Очень хорошо, что вы зашли, — сказал, наконец, председатель. — Вы, вероятно, из Москвы?

— Да, проездом, — ответил посетитель...

Председатель хотел было спросить о цели приезда лейтенантского сына в Арбат, но неожиданно для самого себя жалобно улыбнулся и сказал:

- Церкви у нас замечательные. Тут уже из Главнауки приезжали, собираются реставрировать.
- Скажите, а вы-то сами помните восстание на броненосце «Очаков»?
- Смутно, смутно, — ответил посетитель. — В то героическое время я был еще крайне мал. Я был дитя.
- Простите, а как ваше имя?
- Николай... Николай Шмидт.
- А по батюшке?
- Да-а, — протянул он, уклоняясь от прямого ответа, — теперь многие не знают имен героев. Угар нэпа. Пет того энтузиазма. Я, собственно, попал к вам в город совершенно случайно. Дорожная неприятность. Остался без копейки.

Председатель очень обрадовался перемене разговора. Ему показалось позорным, что он забыл имя очаковского героя.

- Как вы говорите? Без копейки? Это интересно.
- Конечно, я мог бы обратиться к частному лицу, — сказал посетитель, — мне всякий даст, но, вы понимаете, это не совсем удобно с политической точки зрения. Сын революционера — и вдруг просит денег у участника, у нэпмана...
- И очень хорошо сделали, что не обратились к частнику, сказал в конце запутавшийся председатель».

Задание 5.

Выберите партнера. Каждый должен нарисовать на карточке или на листе бумаги три фигуры, состоящие из нескольких прямых пересекающихся линий. Не показывайте рисунки друг другу. Цель упражнения — устно проинструктировать партнера так, чтобы он смог воспроизвести ваши рисунки. При передаче инструкции необходимо выполнить три условия:

а) когда вы объясняете свой первый рисунок, вы должны отвернуться от партнера и никак не комментировать его усилия. Ему, в свою очередь, также не разрешается разговаривать и смотреть на вас на этой фазе эксперимента. Это ситуация, когда обратная связь отсутствует;

б) когда вы описываете второй рисунок, вы можете повернуться и наблюдать за работой партнера. Вы можете комментировать то, что он рисует, но ему так и не разрешается ни говорить, ни смотреть на вас. Это ограниченная обратная связь;

в) наконец, говоря о третьем рисунке, вы можете взаимодействовать открыто: смотреть и комментировать усилия партнера, он может смотреть на вас, задавать вопросы для контроля за точностью своей работы. Это свободная обратная связь.

Если время позволяет, поменяйтесь ролями.

1. При каком условии копирование происходит быстрее? Почему?
2. При каком условии копирование оказывается более точным? Почему?
3. При каком условии вы чувствовали себя более уверенно в роли отправителя сообщения? Получателя? Почему?
4. При каком условии вы чувствовали себя менее уверенно как отправитель? Получатель? Почему?
5. Можно ли обнаружить параллели между этим упражнением и ситуациями в повседневной жизни?

Задание 6.

Вспомните конфликтную ситуацию, в которой стратегией поведения одного из участников были бы:

- а) доминирование;
- б) уход;
- в) сотрудничество;
- г) уступчивость;
- д) компромисс.

Опишите альтернативные способы поведения в данной ситуации. Какой вариант будет наиболее конструктивным?

Задание 7.

Вспомните ситуацию, по поводу которой в вашей группе имеются разногласия. Попробуйте провести обсуждение этой ситуации, используя правила конструктивных переговоров: а) прояснить позиции сторон; б) переформулировать позиции сторон в терминах их интересов; в) найти решение, удовлетворяющее интересы обеих сторон.

Задание 8.

Выбираются два участника для разыгрывания ситуации. Каждому дается описание фабулы на листочке, причем они не должны знать, какая фабула у партнера. После ознакомления с фабулой участники разыгрывают ситуацию.

Роль «Начальник». Вы — начальник планово-экономического отдела. Сотрудница Н. не сдала к сроку важные для вас расчеты. Вам передали, что она звонила и сказала, что из-за болезни она, видимо, долго теперь не появится. Однако, когда вы несколько раз звонили ей домой, к трубке почему-то никто не подходил. Вы вынуждены теперь лететь в срочную командировку в Санкт-Петербург без нужных вам данных. Вы очень переживаете это. В аэропорту вы вдруг — премиленькое дело! — сталкиваетесь с «больной» сотрудницей, которая ожидает очереди у пункта регистрации с вещами.

Роль «Сотрудница». Вы работник планово-экономического отдела. Очень неудачно складываются ваши дела: в самую пору сдачи важного отчета тяжело заболела ваша сестра и, поскольку с ней некому сидеть, вы взяли больничный по уходу за ней и теперь у нее временно живете. Ваш знакомый улетает в краткосрочную командировку, и вы хотели бы передать ему кое-какие вещи для вашей родни и рецепт на редкое лекарство, необходимое для лечения вашей сестры. Вы спешили в аэропорт, но опоздали: табло нужного вам рейса уже не горит, и ваш знакомый, по-видимому, так и улетел, не дождавшись вас. Вы стоите и не знаете, что делать. Вдруг вас окликает ваш начальник.

После проигрывания ситуации необходимо ее проанализировать:

- 1) как видит ситуацию начальник?
- 2) как видит ситуацию сотрудница?
- 3) какие способы поведения в конфликте использует каждый?
- 4) произошло ли раскрытие внутренних позиций участников?
- 5) возможен ли в этой ситуации выход на сотрудничество?
- 6) каковы иные варианты поведения в данной ситуации каждого из участников?

Можно проиграть альтернативные варианты, предложенные участниками.

Задание 9.

Выберите вариант поведения в приведенных ниже конфликтных ситуациях. Обоснуйте свой выбор.

Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. План, который вы подготовили, кажется вам более продуманным. Ваши действия:

- А) если другие меня поддержат, то да;
- Б) разумеется, я предложу свой план;
- В) боюсь, что за это меня могут лишить премиальных.

Между коллегами разгорелся жаркий спор. В каком случае целесообразно включиться в обсуждение:

- А) только если это не испортит отношения с коллегами;
- Б) если обсуждается принципиальный вопрос;
- В) в любом случае.

В рамках совещания рассматривается проект, в котором есть смелые идеи, но есть и явные ошибки. Одна сторона отстаивает свои идеи, другая – стремится указать на явные ошибки. Обсуждение может привести к конфликту. Как следует поступить:

- А) выскажусь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;
- Б) выделю положительные стороны проекта и предложу предоставить автору возможность продолжить его разработку;
- В) стану критиковать: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок.

Вы видите, что сотрудники нарушают правило внутреннего распорядка в организации. Вы знаете, что это вспыльчивые и эмоциональные люди. Как вы отреагируете:

- А) сделаю им замечание;
- Б) не сделаю замечания;
- В) напишу докладную записку их руководителю.

Примерные тестовые задания по дисциплине Формируемые компетенции – ОК 04, ОК 05

1. Сопоставление себя с другим, при котором каждый из партнеров уподобляет себя другому, представляет собой:

- а) общение как своеобразная речевая техника;
- б) общение как искусство любить людей;
- в) общение как взаимодействие людей;
- г) общение как познание друг друга и самосовершенствование.

2. Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:

- а) перцептивная;
- б) коммуникативная;
- в) интерактивная;
- г) нейтральная.

3. Стилль общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью:

- а) либеральный;
- б) индивидуальный;
- в) демократический;
- г) авторитарный.

4. Какой из видов общения заключен в следующем кодексе: «Соблюдай интересы другого, не порицай другого, избегай возражений, будь доброжелательным и приветливым»:

- а) личностное общение;
- б) светское общение;

- в) примитивное общение;
- г) деловое общение?

5. На каком уровне осуществляется общение, в процессе которого один из партнеров подавляет другого:

- а) на манипулятивном;
- б) на высшем;
- в) на примитивном;
- г) на деловом?

6. В ходе исследований Мехрабяна и Бердвистелла установлено, что в процессе общения лучше всего сообщение усваивается через:

- а) текстовую форму сообщения;
- б) слова;
- в) интонацию;
- г) мимику и жесты.

7. Человек, направляющий информацию в общении:

- а) реципиент;
- б) проводник;
- в) коммуникатор;
- г) приемник.

8. Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает:

- а) «частное, не разделяемое ни с кем»;
- б) «общее, разделяемое со всеми»;
- в) «целое, не делимое на части»;
- г) «особенное, не похожее на других».

9. Стилистический барьер общения возникает:

- а) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений;
- б) из-за невнятной речи;
- в) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения;
- г) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору.

10. Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций - это:

- а) стереотипы;
- б) предвзятые представления;
- в) пренебрежение фактами;
- г) всё вышеперечисленное.

11. Установление сходства одного человека с другим - это:

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) стереотипизация;
- г) идентификация.

12. Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) идентификация;
- г) стереотипизация.

13. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению:

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) идентификация;
- г) стереотипизация.

14. Феномен, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке на оценку его отдельных качеств, называется:

- а) эффектом «ореола»;
- б) эффектом «проецирования»;
- в) эффектом «авансирования»;
- г) эффектом «последней информации».

15. Особая форма восприятия одного человека другим, основанная на формировании устойчивого эмоционально положительного чувства к нему:

- а) суггестия;
- б) конформизм;
- в) аттракция;
- г) самоопределение.

16. Поведение, проявляющееся в изменении действий и установок под реальным или воображаемым давлением противоположной стороны, податливость чужому мнению в ущерб собственным интересам:

- а) уход;
- б) приспособление;
- в) компромисс;
- г) соперничество.

17. Барьер общения, который возникает, когда собеседнику не интересны высказанные соображения или когда один человек становится для другого средством достижения утилитарных целей:

- а) эстетический;
- б) интеллектуальный;
- в) моральный;
- г) мотивационный.

18. Главный признак, отличающий деловое общение от межличностного:

- а) непринужденность;
- б) неопределенность;
- в) принудительность;
- г) разобщенность.

9. Поведение в конфликтной ситуации, выражающееся в самоустранении:

- а) компромисс;
- б) приспособление;
- в) избегание;
- г) соперничество.

20. Конфликт, вызванный у человека борьбой своих мотивов, установок, возможностей:

- а) межличностный;
- б) межгрупповой;
- в) внутригрупповой;
- г) внутриличностный.

21. Общение – это:

- а) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;
- б) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;
- в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям.

22. Под прямым общением понимается:

- а) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;
- б) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;
- в) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому.

23. Массовое общение – это:

- а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;
- б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;
- в) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников.

24. По содержанию выделяют:

- а) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное;
- б) биологическое, социальное;
- в) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное.

25. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:

- а) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;
- б) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком.
- в) жесты, мимику, пантомимику.

26. В структуре общения выделяют ... взаимосвязанные стороны общения:

- а) 2;
- б) 3;
- в) 4.

27. «Такесика» - это:

- а) прикосновение людей друг к другу во время общения;
- а) визуальный контакт;
- в) процесс передачи вербальной информации.

28. «Паралингвистика» - это:

- а) организация пространства и времени коммуникативного процесса;
- б) визуальный контакт.
- в) система вокализации.

29. Тип поведения «Соревнование» в конфликтной ситуации – это:

- а) такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния;
- б) такой вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого;
- в) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта.

30. Тип поведения «Приспособление» в конфликтной ситуации – это:

- а) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта;
- б) такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния;
- в) избегание обсуждения конфликтных вопросов и откладывание принятия сложного решения «на потом».

31. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман, демонстрация доброты) – это ... общение:

- а) манипулятивное;
- б) деловое;
- в) светское.

32. Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется ...

- а) аттракция;
- б) рефлексия;
- в) идентификация.

33. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.

- а) эмоциональные;
- б) смысловые;
- в) культурные.

34. Невербальная коммуникация – это:

- а) это сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме;
- б) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;
- в) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов (других людей, самих себя, групп, социальных общностей и т.п.).

35. Под опосредствованным общением понимается:

- а) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;
- б) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;
- в) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.

36. Косвенное общение характеризуется:

- а) включением в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;
- б) осуществлением общения с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.п.;
- в) неполным психологическим контактом при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения.

37. Паралингвистическая система – это:

- а) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;
- б) система вокализации, то качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком;
- в) жесты, мимика, пантомимика.

38. По целям общение делится на:

- а) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное;
- б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное;
- в) биологическое, социальное.

39. Выделяют ... основных стилей одежды (по классификации Люшера):

- а) 9;
- б) 6;

в) 11.

40. «Кинесика» – это:

- а) система вокализации;
- б) один из видов невербальной коммуникации, основанный на восприятии моторики человеческого тела;
- в) темп речи и «добавки» к вербальной информации.

41. «Экстралингвистика» - это:

- а) темп речи и «добавки» к вербальной информации;
- б) прикосновение людей друг к другу во время общения;
- в) организация пространства и времени коммуникативного процесса.

42. Тип поведения «Компромисс» в конфликтной ситуации – это:

- а) такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния;
- б) избегание обсуждения конфликтных вопросов и откладывание принятия сложного решения «на потом».
- в) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта.

43. Тип поведения «Избегание» в конфликтной ситуации – это:

- а) избегание обсуждения конфликтных вопросов и откладывание принятия сложного решения «на потом»;
- б) такой вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого;
- в) стремление разрешить конфликт таким образом, чтобы в выигрыше оказались все.

44. Постигание эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...

- а) экспрессия;
- б) рефлексия
- в) эмпатия.

45. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...

- а) идентификации;
- б) эмпатии;
- в) рефлексии;

Критерии и шкала оценивания (устный опрос)

Оценка			
«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
Тема раскрыта в полном объеме, высказывания связанные и логичные, использована научная лексика, приведены примеры. Ответы даны в полном объеме.	Тема раскрыта не в полном объеме, высказывания в основном связанные и логичные, использована научная лексика, приведены примеры. Ответы на вопросы даны не в полном объеме.	Тема раскрыта недостаточно, высказывания несвязанные и нелогичные. Научная лексика не использована, не приведены примеры. Ответы на вопросы зависят от помощи со стороны преподавателя.	Тема не раскрыта. Логика изложения, примеры, выводы и ответы на вопросы отсутствуют.

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 (тестирование)

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

7.4.2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

**Примерные вопросы к дифференцированному зачету
Контролируемые компетенции – ОК 04, ОК 05**

19. Социально-психологическая характеристика общения.
20. Понятие общения, его виды и функции.
21. Взаимосвязь общения и деятельности.
22. Уровни общения.
23. Общение как коммуникация или коммуникативная сторона общения
24. Общение как взаимосвязь или интерактивная сторона общения
25. Общение как восприятие людьми друг друга или перцептивная сторона общения
26. Особенности межличностного взаимодействия.
27. Эмпатия как особый способ понимания другого человека. Ее виды
28. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия
29. Каузальная атрибуция личности. Установки в восприятии человека человеком
30. Коммуникативные барьеры в общении
31. Этапы процесса обмена информацией. Обратная связь в коммуникативном процессе.
32. Особенности массовой коммуникации.
33. Потребности и мотивы, реализуемые в общении.
34. Теоретические концепции в психологии общения
35. Личностные факторы восприимчивости к психологическому воздействию
36. Ролевое поведение.
37. Социально-психологические установки, эффекты (первичности, бумеранга, ореола, новизны).
38. Средства невербальной коммуникации. Визуальная, акустическая, тактильная, ольфакторная области.
39. Манипуляция в процессе общения и противостояние манипуляции.
40. Деловое общение.
41. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении

42. Этикет в профессиональной деятельности
43. Деловые переговоры
44. Особенности общения в команде
45. Убеждение как способ организованного воздействия на психику человека.
46. Структура и специфика убеждения.
47. Особенности социальных стереотипов.
48. Виды и приемы манипулирования.
49. Природа конфликтов. Виды, причины возникновения, динамика развития.
50. Виды и техники слушания. Приемы активного слушания. Правила ведения беседы.
51. Методы разрешения конфликтов.
52. Роль невербальных средств общения в жизни человека.

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>