

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина  
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

**УТВЕРЖДАЮ**

Первый проректор – проректор  
по образовательной деятельности

*С.Г. Дембицкий*  
С.Г. Дембицкий

*20 14* г.



Колледж ФГБОУ ВО «РГУ им. А.Н. Косыгина»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

специальность

09.02.07 Информационные системы и программирование

Москва 2024

При разработке рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ в основу положены: ФГОС СПО по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование, утвержденного приказом Министерства образования и науки от 09.12.2016 № 1547 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016, регистрационный №44936) (далее – ФГОС СПО), а также с учетом рекомендованных примерных образовательных программ, относящихся к укрупненной группе специальностей и направления подготовки (УГС) 09.00.00 Информатика и вычислительная техника.

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ рассмотрена и утверждена на заседании Ученого совета ФГБОУ ВО «РГУ им. А.Н. Косыгина» «28» марта 2024 г., протокол № 7

**Организация-разработчик: ФГБОУ ВО «РГУ им. А.Н. Косыгина»**

## СОДЕРЖАНИЕ

- 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
  - 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
  - 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
  - 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
- ПРИЛОЖЕНИЕ      ФОНД      ОЦЕНОЧНЫХ      СРЕДСТВ      ДЛЯ  
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина «ОГСЭ.03 Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности среднего профессионального образования 09.02.07 Информационные системы и программирование.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины студентами осваиваются следующие умения и знания.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04	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	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; 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

	самообразования организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности описывать значимость своей профессии (специальности)	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Перечень личностных результатов

Код	Наименование личностных результатов
ЛР 6	Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение
ЛР 12	Принимающий российские традиционные семейные ценности. Ориентированный на создание устойчивой многодетной семьи, понимание брака как союза мужчины и женщины для создания семьи, рождения и воспитания детей, неприятия насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
Объем образовательной программы	48
в том числе:	
теоретическое обучение	26
практические занятия	18
самостоятельная работа	4
Промежуточная аттестация (Дифференцированный зачет)	

### 1.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем в часах	Коды компетенции, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Психологические аспекты общения			
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.	Содержание учебного материала		ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ЛР 6 ЛР 8 ЛР 12
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.	2	
Тема 1.2. Классификация общения	Содержание учебного материала		
	1. Виды общения. Структура общения. Функции общения.	2	
Тема 1.3. Средства общения	Содержание учебного материала		
	1. Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.	2	
Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Содержание учебного материала		
	1. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.	2	
Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Самостоятельная работа обучающихся		
	1. Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия	2	
Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Самостоятельная работа обучающихся		
	1. Типы взаимодействия: коПОПерация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.	2	
Тема 1.7.	Содержание учебного материала		

Техники активного слушания	1. Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.	2	
Раздел 2 Деловое общение			
Тема 2.1. Деловое общение	Содержание учебного материала		ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ЛР 6 ЛР 8 ЛР 12
	1. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	2	
Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	Содержание учебного материала		
	1. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.	2	
Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала		
	1. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. 2. Деловая игра по теме материала	2	
Тема 2.4. Деловые переговоры	Содержание учебного материала		
	Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.	1	
Раздел 3. Конфликты в деловом общении			
Тема 3.1. Конфликт его сущность	Содержание учебного материала		ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ЛР 6 ЛР 8 ЛР 12
	1. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов.	1	
Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	Содержание учебного материала		
	Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.	2	
Тема 3.3. Конфликты в деловом общении	Содержание учебного материала		
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.	2	
Тема 3.4. Стресс и его особенности	Содержание учебного материала		
	1. Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении».	2	
Тематика практических занятий:		18	



<ul style="list-style-type: none"> <li>• «Круг общения».</li> <li>• Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения.</li> <li>• Самодиагностика по теме «Механизмы восприятия»</li> <li>• Диагностический инструментарий:</li> <li>• «Ваши эмпатические способности».</li> <li>• Анализ результатов тестирования.</li> <li>• Деловая игра «Я Вас слушаю».</li> <li>• Самодиагностика по теме «Темперамент»</li> <li>• Диагностический инструментарий:</li> <li>• «Типы темперамента».</li> <li>• Анализ результатов тестирования.</li> <li>• Деловая игра «Переговоры»</li> <li>• Самодиагностика по теме «Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации»:</li> <li>• Диагностический инструментарий:</li> </ul> <p>В том числе практических занятий</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Стратегия поведения в конфликтах».</li> <li>• Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.</li> <li>• Деловая игра «Пресс-конференция».</li> <li>• Самодиагностика по теме «Стресс его особенности»</li> <li>• Диагностический инструментарий:</li> <li>• «Способность действовать в социально-напряженных ситуациях».</li> <li>• Анализ результатов тестирования</li> </ul>		
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2	
Всего:	48	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение**

Реализация программы предполагает наличие кабинета социально-экономических дисциплин (аудитория 518): учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: комплект учебной мебели, меловая доска; технические средства обучения, служащие для представления информации большой аудитории: экран на штативе, проектор. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.

В качестве помещений для самостоятельной работы обучающихся используются:

- компьютерный класс (аудитория 521), имеющий следующее оснащение: столы и стулья для обучающихся, рабочее место преподавателя, персональные компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации - 24 шт., принтер;

- читальный зал (аудитория 401), имеющий следующее оснащение: стеллажи для книг, комплект учебной мебели, 1 рабочее место сотрудника и 6 рабочих места для студентов, оснащенные персональными компьютерами с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации.

Программное обеспечение:

- операционная система Microsoft Windows 10 Pro, Страна происхождения – Ирландия. Срок: бессрочный, лимитный по активации;

- пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 2019, Страна происхождения - Ирландия, шт. 221. Срок: бессрочный, лимитный по активации;

- программное обеспечение для проектирования нейронных сетей NeuroSolutions, Страна происхождения - Соединенные Штаты Америки, шт. 5;

- универсальная многоплатформенная интегрированная среда всестороннего тестирования модулей и разработки веб-приложений Microsoft Visual Studio, Страна происхождения Соединенные Штаты – Америки, шт. 75. Срок: бессрочный, безлимитный по активации;

- программное обеспечение для подготовки печатных материалов и электронных публикаций CorelDRAW, Страна происхождения – Канада, шт. 145. Срок: бессрочный;

– программное обеспечение для трехмерного автоматизированного проектирования Rhinoceros, Страна происхождения – Испания, шт. 2. Срок: бессрочная лицензия;

– программное обеспечение для подготовки трехмерных моделей к печати Simplify 3D, Страна происхождения - Соединенные Штаты Америки, шт. 1. Драйвер к принтеру 3D. Срок: бессрочный.

– редактор шрифтов FontLab, Страна происхождения - Соединенные Штаты Америки, шт.5. Срок: бессрочная лицензия;

– программное обеспечение для редактирования видео Pinnacle Studio, Страна происхождения - Соединенные Штаты Америки. шт. 15. Срок: бессрочный;

– система трехмерного проектирования КОМПАС-3DСрок: бессрочный, usb-ключ сетевой, 50 подкл.;

– антивирусная программа Dr.Web Desktop Security Suite, LBW-BC, серийный номер DE73-MP99-F5XF-CLPP;

– система управления обучением LMS Moodle – программное обеспечение с открытым кодом, распространяется по лицензии GNU Public License (rus);

– браузер Yandex (<https://yandex.ru/promo/browser/>) – программное обеспечение распространяется по простой (неисключительной) лицензии;

– справочно-правовая система «Система ГАРАНТ». Свободный доступ.

### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и электронные образовательные, а также информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

#### 3.2.1. Основная литература

1. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494394> .

#### 3.2.2. Дополнительная учебная литература

1. Белкина, В. Н. Детская психология. Взаимодействие со сверстниками : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. Н. Белкина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 170 с. — (Профессиональное

образование). — ISBN 978-5-534-09928-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494402>.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Формы и методы оценки</i>
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: 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; 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>	<p>«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко. «Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. «Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки. «Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	<p>Формами и методами контроля и оценки по учебной дисциплине являются: Тестирование Контрольная работа Самостоятельная работа Наблюдение за выполнением практического задания. (деятельностью студента) Оценка выполнения практического задания(работы) Подготовка и выступление с докладом, сообщением, презентацией</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: 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</p>		

<p>проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью</p> <p>определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию;</p> <p>определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>описывать значимость своей профессии (специальности)</p>		
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
для проведения промежуточной аттестации  
ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ  
для студентов специальности  
09.02.07 «Информационные системы и программирование»

## Пояснительная записка

ОГСЭ.03 Психология общения реализуется на втором курсе в течение одного семестра. Объем максимальной учебной нагрузки по дисциплине рассчитан на 48 часов, включая 44 часа на аудиторные занятия. Внеаудиторная самостоятельная работа 4 часа.

Цель промежуточной аттестации: оценка знаний и умений, практического опыта, уровня сформированности компетенций.

Результаты освоения учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04	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	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; 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,



	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности описывать значимость своей профессии (специальности)	общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------

Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет.

Форма проведения промежуточной аттестации – тестирование.

## Содержание оценочных материалов

### Тестовые задания

1. Выберите один правильный вариант ответа. О каком процессе идет речь, если видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями?
  - а) идентификации
  - б) эмпатии
  - в) рефлексии
2. Выберите два правильных варианта ответа. Какие функции выполняет/не выполняет лидер в производственной группе?
  - а) регулирует неофициальные межличностные отношения в группе;
  - б) не контролирует ход выполнения производственных задач и не отвечает за качество выпускаемой продукции;
  - в) назначается;
  - г) обладает определенной системой различных санкций.
3. Выберите один правильный вариант ответа. Что свойственно манипуляторному стилю общения?
  - а) имеет тайный характер намерений;
  - б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;
  - в) предполагает ясность внутренних приоритетов;
  - г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.
4. Определите пропущенное слово, вставив верное:  
Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.
  - а) личностным
  - б) деловым
  - в) ролевым
5. Выберите один правильный вариант ответа. Что будет являться существенным признаком внушения:
  - а) не критическое восприятие информации
  - б) недоверие
  - в) критичность
6. Выберите один правильный вариант ответа. Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией?
  - а) психическое заражение
  - б) конформность
  - в) убеждение
  - г) подражание
7. Выберите один правильный вариант ответа. Что свойственно эффекту стереотипизации?
  - а) удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального

потенциала;

б) возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств;

в) предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;

г) возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.

8. Выберите один правильный вариант ответа. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?

а) убеждение

б) психическое заражение

в) эмпатия

9. Выберите один правильный вариант ответа. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?

а) понимание целей партнера

б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения

в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения

г) знание индивидуальных особенностей партнера

10. Выберите три правильных варианта ответа. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:

а) оперативка

б) переговоры

в) брифинг

г) совещания

д) беседа

е) видеоконференция

11. Выберите один правильный вариант ответа. Согласно французской пословице, чем является умение сказать человеку то, что он сам о себе думает?

а) комплиментом

б) лестью

в) критикой

12. Выберите один правильный вариант ответа. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?

а) примитивное

б) закрытое

в) ролевое

г) открытое

13. Выберите один правильный вариант ответа. Отметьте этапы делового общения:

- а) установление контакта
- б) выявление мотивов общения
- в) взаимодействие
- г) завершение общения
- д) все варианты верны

14. Выберите один правильный вариант ответа. Выберите механизм, который будет являться механизмом познания другого человека:

- а) эмпатия
- б) все ответы верны
- в) рефлексия
- г) идентификация

15. Выберите один правильный вариант ответа. Такой ученый, как Роджерс считал, что конгруэнтность – это ...

- а) Самоактуализацию в общении.
- б) Соответствие опыт, осознания и сообщения.
- в) Взаимодополнительность функций, эмоций, интуиции и общения.
- г) Самосовершенствование личности.

16. Выберите один правильный вариант ответа. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

- а) общение
- б) восприятие
- в) взаимодействие
- г) идентификация

17. Выберите один правильный вариант ответа. Характеристика делового общения:

- а) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
- б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
- в) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
- г) все ответы правильные

18. Выберите один правильный вариант ответа. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

- а) неформальное общение
- б) деловое общение
- в) конфиденциальное общение
- г) нет правильного ответа

19. Выберите один правильный вариант ответа. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

- а) восприятие
- б) Коммуникация
- в) взаимодействие
- г) эмпатия

20. Выберите один правильный вариант ответа. Обратная связь:
- препятствует коммуникативному процессу
  - способствует коммуникативному процессу
  - иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
  - все ответы правильные
21. Выберите один правильный вариант ответа. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:
- без обратной связи
  - с истинной обратной связью
  - с неистинной обратной связью
  - с истинной и неистинной обратной связью
22. Выберите один правильный вариант ответа. Виды коммуникации:
- первичные и вторичные
  - главные и второстепенные
  - вербальные и речевые
  - вербальные и невербальные
23. Выберите один правильный вариант ответа. Вербальные коммуникации – это:
- язык телодвижений и параметры речи
  - устные и письменные
  - знаковые и тактильные
  - нет правильного ответа
24. Выберите один правильный вариант ответа. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:
- отдавайте предпочтение длинным предложениям
  - никаких скороговорок
  - держите паузу
  - берите в руки что поярче и расставляйте акценты
25. Выберите один правильный вариант ответа. К эффективным приёмам слушания не относят:
- активная поза слушающего
  - умение задавать уточняющие вопросы
  - активное слушание
  - нерефлексивное слушание

**Ключ ответов к тесту:**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
а	аб	б	в	а	б	г	б	б	бгд
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
б	г	д	б	б	а	г	б	б	б
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
а	г	б	а	г	-	-	-	-	-

**Критерии оценки тестов:**

Более 84%- оценка 5

от 71-83 %- оценка 4

от 61-70% - оценка 3

менее 60% - оценка 2

## Банк теоретических вопросов

- 1) Вставьте пропущенное слово: ... общение сопровождается отношения, которые строятся на основе эмоциональной привлекательности и мало зависят от социальных ролей партнеров.
- 2) Дополните предложение: коммуникативная сторона общения состоит в обмене ...
- 3) Вставьте пропущенное слово: Ролевое общение помогает создавать и поддерживать отношения, построенные на ..., формально-социальных контактах.
- 4) Как называется равноправное субъект-субъектное общение?
- 5) Дополните предложение: ... сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления взаимопонимания.
- 6) В чем заключается психотерапевтическая функция общения?
- 7) Перечислите виды общения.
- 8) Дополните предложение: Внушение основано на ... восприятии.
- 9) Как называется группа, нормы которой человек может не принимать?
- 10) Дополните предложение: транзакция –это единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающая заданием позиций каждого.
- 11) Дополните: Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, который состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это ...
- 12) К каким средствам общения относится речь и язык?
- 13) Как называются жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции?
- 14) Что изучает проксемика?
- 15) Дополните предложение: Согласно утверждению психологов, лишь 7% значимости при общении люди придают ...
- 16) Дайте определение понятия «психология общения».

- 17) В чем состоит основная задача делового общения?
- 18) Какой вид общения направлен на извлечение выгоды от собеседника?
- 19) Что относится к такесическим средствам общения?
- 20) Какие средства общения, связаны с тактильным воздействием?
- 21) Дополните предложение: Индивидуально-психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов – это ...
- 22) Дополните предложение: Высказывания без ориентации на собеседника – это ...
- 23) Дайте определение понятия «конфликт».
- 24) Перечислите виды конфликтов по сфере проявления.
- 25) Что понимают под глобальными конфликтами?
- 26) Дополните предложение: ... - возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.
- 27) Дайте определение понятия «внутриличностный конфликт»
- 28) Перечислите виды политических конфликтов по сфере распространения.
- 29) Дайте определение понятия «внутриличностного конфликта».
- 30) Как называется конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов.
- 31) Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона.
- 32) Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов.
- 33) Разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим.
- 34) Назовите две основные функции конфликта.



- 35) Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда.
- 36) Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность.
- 37) Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы.
- 38) Дополните предложение: Эмоциональная выразительность способная придавать разный смысл одной и той же фразе – это ...
- 39) Что является предметом в деловом общении?
- 40) Что относится к жестам-иллюстраторам?
- 41) Какие средства общения, связаны с пространственной ориентацией?
- 42) Дополните предложение: Общее название ритмико-интонационных сторон речи – это ...
- 43) Дополните предложение: при восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок наступления информации о человеке для формирования представления о нем. Это эффект ...
- 44) Дополните предложение: Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств - это эффект ...
- 45) Напишите тип барьера общения, при котором формируется неправильное отношение в процессе общения друг к другу.
- 46) Как называется нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должпоси и, возрастным и половым характеристикам и т.д.)
- 47) При выполнении каких условий происходит преодоление всех без исключения барьеров общения?
- 48) Дополните предложение: передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия - это ...
- 49) Чем характеризуется человеческая речь?

50) Какой жест характеризует презрение к собеседнику?

**Ключ ответов к теоретическим вопросам:**

1	2	3	4	5
межличностное	обмене информацией между людьми	деловых	диалогическое	перцептивная
6	7	8	9	10
общение играет поддерживающую роль в жизни человека	«контакт масок»; вербальное общение; ролевое общение; деловое общение; невербальное общение; светское общение	некритическом	референтная	трансакция
11	12	13	14	15
коммуникация	невербальным	аффекторы	расположение людей в пространстве	словам
16	17	18	19	20
раздел общей психологии, предметом которого является психологическая специфика процессов общения	продуктивное сотрудничество	манипулятивное	рукопожатие, похлопывание	кинесические
21	22	23	24	25
темперамент	монолог	столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьезное разногласие, острый спор	социальные, экономические, политические, духовно-идеологические	конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации
26	27	28	29	30
межличностный конфликт	это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы,	внутриполитические, внешнеполитические, межгосударственные	состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством	внутригрупповой

	ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения		ее элементов	
31	32	33	34	35
локальный конфликт	митинг	межгосударственные	конструктивная функция, деструктивная функция	коллективный трудовой спор
36	37	38	39	40
конформистская	интонация	дело	образные картины изображения	проксемические
41	42	43	44	45
просодика	проксодика	первичности	ореола	неправильная установка сознания
46	47	48	49	50
социальная роль	понимание целей партнера; понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения; знание индивидуальных особенностей партнера	психическое заражение	наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции; определенной логикой построения фраз; возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях	соединением пальцев в купол «пирамиды»

### **Критерии оценки теоретических вопросов:**

#### **«5» (отлично)**

Обучающийся в полном объеме ответил на все вопросы и дополнительные вопросы, поставленные преподавателем, умеет работать со всеми видами источников, проявив самостоятельность и знания межпредметного характера, применять принципы учебной дисциплины в жизни.

#### **«4» (хорошо)**

Обучающийся раскрыл содержание вопросов, но в его ответе содержатся недочеты или одна не грубая ошибка; при ответе на поставленные вопросы имеются незначительные замечания и поправки со стороны преподавателя. Обучающийся может самостоятельно добывать знания, пользуясь различными источниками, имеет развитые практические умения, но необязательно их применять.

«3» (удовлетворительно)

Обучающийся раскрыл более, чем на 50% содержание вопросов, но его ответ содержит недочеты или 2-3 негрубые ошибки, при ответе на поставленные вопросы преподаватель оказывал ему значительную помощь в виде наводящих вопросов. Обучающийся знает только основные принципы, умеет добывать знания лишь из основных источников, частично сформированы знания и умения.

«2» (неудовлетворительно)

Обучающийся раскрыл менее, чем на 50% содержание вопросов, его ответ содержит более двух грубых ошибок, при ответе на поставленные вопросы преподаватель оказывал ему постоянную помощь. Обучающийся не умеет самостоятельно работать с источниками, не знает принципов учебной дисциплины, у него не сформированы знания и умения.

## **Кейс- задание № 1 по дисциплине «Психология общения»**

Задание 1. Между двумя сотрудниками возник конфликт, который мешает успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к непосредственному начальнику с просьбой разобраться и поддержать её позицию. Как наиболее эффективно разрешить данную ситуацию?

Задание 2. Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Какие профессиональные и личностные качества, прежде всего Вы примите во внимание?

Задание 3. Подчиненный игнорирует советы и указания руководителя, делает по-своему, не обращая внимания на замечания. Какие меры воздействия могут быть предприняты руководителем?

Задание 4. У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого Вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Каковы Ваши действия? Выберите один из предложенных ответов.

1. Открыто вызову коллегу на разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений.
2. Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.
3. Обращусь к коллеге со словами: «От наших натянутых отношений страдает дело. Пора договориться, как работать дальше».
4. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации.

Задание 5. Вспомните конфликтные ситуации, свидетелем которой вы были и проанализируйте, ответив на следующие вопросы:

Алгоритм анализа ситуационных задач:

1. Определите вид конфликта.
2. Кто был инициатором конфликта?
3. Какая, по вашему мнению, была причина конфликтной ситуации?
4. Как разрешился данный конфликт?

5. Можно было бы избежать этого конфликта и, каким образом?

Критерии оценки:

1. Оценка «отлично» выставляется студенту, если он аргументированно излагает свою точку зрения, демонстрируя результаты самостоятельной аналитической работы с основной и дополнительной литературой.

2. Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он недостаточно обосновал свою точку зрения на рассматриваемую ситуацию, но продемонстрировал результаты самостоятельной работы с основной и дополнительной литературой. После наводящих вопросов способен строить логически обоснованные выводы.

3. Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он недостаточно обосновал свою точку зрения на рассматриваемую ситуацию, в недостаточной степени продемонстрировал результаты самостоятельной работы с основной и дополнительной литературой. После наводящих вопросов плохо способен строить логически обоснованные выводы.

4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не обосновал свою точку зрения на рассматриваемую ситуацию, не продемонстрировал результаты самостоятельной работы с основной и дополнительной литературой. После наводящих вопросов не способен строить логически обоснованные выводы.

## Темы докладов по дисциплине «Психология общения»

1. Речевые конструкции, разрушающие доверие в процессе делового общения.
2. Речевые техники, помогающие понять собеседника и наладить с ним контакт.
3. Закономерности, эффекты и феномены межличностного взаимодействия в контексте делового общения.
4. Технологии, помогающие противостоять уловкам партнёра, вести переговоры в конструктивном русле.
5. Основные способы воздействия на аудиторию в процессе выступления.

Структура убедительного текста выступления.

6. Средства повышения воздействия на аудиторию в процессе выступления.
7. Предупреждение конфликтных ситуаций.
8. Проблема выявления ложной информации в процессе общения.
9. Социально-психологическая характеристика общения (структура процесса общения).
10. Общение как фактор формирования и развития личности.
11. Что управляет человеком; феномен сознания и бессознательного.
12. Характер и темперамент личности, их проявление в общении.
13. Механизмы психической защиты личности.
14. Стресс и антистрессовые методы.
15. Виды, функции и правила ролевого поведения личности.
16. Структура группы и проблема лидерства.
17. Психологический климат в коллективе и его роль в профессиональной деятельности.
18. Процессы групповой динамики, их роль в развитии и сплочении группы.
19. Психологические факторы профессиональной адаптации.
20. Психология карьеры.
21. Имидж делового человека.
22. Невербальное общение в сфере общения.
23. Конфликты и избегание и выход из них.
24. Этические принципы общения и механизмы их развития.
25. Деловой этикет.
26. Основные правила вербального этикета и культуры поведения.
27. Роль национальных и культурных традиций в общении.
28. Социально-психологические особенности проведения переговоров, деловых бесед, совещаний.

29. Культура ведения дискуссии, спора, полемики.

30. Искусство убеждения.



## Результаты освоения учебной дисциплины

Номер задания	Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках изучаемой дисциплины.	Результаты освоения учебной дисциплины «психология общения» (основные умения, усвоенные знания, практический опыт)
Тестовый вопрос №1-25 Теоретический вопрос №1-50	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04	<p><b>Знать:</b>  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; 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> <p><b>Уметь:</b>  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</p>

		<p>результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью)</p> <p>определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>описывать значимость своей профессии (специальности)</p>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------