

Правительство Санкт-Петербурга  
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное  
бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

ПРИНЯТО  
на заседании педагогического совета  
Протокол  
от «24» апреля 2024 г.  
№ 5

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом директора  
СПб ГБПОУ «АТТ»  
от «24» апреля 2024 г.  
№ 803/132а

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплина: ОГСЭ.05 Психология общения

Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт  
двигателей, систем и агрегатов автомобилей

Форма обучения	очная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	ДР-41, 42, 43, КР-41	ДР-45, КР-45
Курс	4	3
Семестр	7,8	5,6
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, в т.ч.:	51	51
- лекции, уроки, час.	39	39
- практические занятия, час.	8	8
- лабораторные занятия, час.	0	0
- курсовой проект/работа, час.	0	0
- промежуточная аттестация, час.	4	4
Промежуточная аттестация в форме экзамена, в т.ч	0	0
- самостоятельная работа, час.	0	0
- консультации, час.	0	0
- экзамен, час.	0	0
Самостоятельная работа, час.	0	0
Итого объем образовательной программы, час.	51	51
Форма промежуточной аттестации	Семестровый контроль, Дифференцированный зачет	Семестровый контроль, Дифференцированный зачет

2024 г.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ № 1568 от 09.12.2016 года.

Разработчик:

Методист СПб ГБПОУ «АТТ» Алексеенкова П.А.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии  
№ 3 «Социальные дисциплины»  
Протокол № 8 от «13» марта 2024 г.

Председатель ЦК Авагян А.В.

Проверено:

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист Алексеенкова П.А.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено:  
Методическим советом СПб ГБПОУ «АТТ»  
Протокол № 4 от «27» марта 2024 г.

Председатель Методического совета Вишневская М.В.,  
зам. директора по УР

Акт согласования с работодателем  
№ 8 от «24» апреля 2024 г.

## Содержание

1	Общая характеристика программы	3
1.1	Цели и планируемые результаты освоения программы	3
1.2	Использование часов вариативной части образовательной программы	4
2	Структура и содержание программы	5
2.1	Структура и объём программы	5
2.2	Распределение нагрузки по курсам и семестрам	6
2.3	Тематический план и содержание программы	8
3	Условия реализации программы	14
3.1	Материально-техническое обеспечение программы	14
3.2	Учебно-методическое обеспечение программы	14
4	Контроль и оценка результатов освоения программы	15
	Приложение 1 Комплект контрольно-оценочных средств	18

# 1 Общая характеристика программы

## 1.1 Цели и планируемые результаты освоения программы

**Цели дисциплины:** формирование представления об основных понятиях теории общения, понимание значений моделей, стилей, стратегий, средств, форм и методов успешного построения эффективного межличностного взаимодействия и деловых контактов; развитие личной психологической, коммуникативной, интерактивной и перцептивной компетентности обучающихся.

**Задачи дисциплины:** в результате изучения обучающийся должен

Уметь:

У1 - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У2 - организовывать работу коллектива и команды;

У3 - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

Знать:

31 - психологические основы деятельности коллектива;

32 - психологические особенности личности;

33 - роли и ролевые ожидания в общении;

34 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

35 - механизмы взаимопонимания в общении;

36 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

37 - этические принципы общения.

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

Общие компетенции.

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

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

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

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

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

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

## 1.2 Использование часов вариативной части образовательной программы

Дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл и предусматривает использование 11 часов вариативной части.

<b>Знания и умения, которые углубляются</b>	<b>Наименование раздела, темы</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Обоснование включения в рабочую программу</b>
У1 - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Раздел 1 Теоретические и практические основы психологии общения; Тема 1.3. Модели и стили общения.	2	Для расширенного изучения темы, получения знаний и умений применять необходимые стили и модели в общении.
36 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Раздел 2 Интерактивная функция общения; Тема 2.3. Формы управления общением	2	Для получения знаний о приказе, убеждении, внушении, заражении, манипулирование сознанием.
36 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Раздел 2 Интерактивная функция общения; Тема 2.4. Манипуляция в общении	2	Для расширенного изучения техник манипуляций и способов их определения.
32 - психологические особенности личности; 37 - механизмы взаимопонимания в общении;	Раздел 3 Перцептивная функция общения Тема 3.3. Сенсорные каналы восприятия и получения информации	1	Для получения первичных знаний по определению основных сенсорных каналов получения информации
37 - механизмы взаимопонимания в общении;	Раздел 3 Тема: 3.4. Имидж и самопрезентация. Правила проведения публичных выступлений.	2	Для приобретения навыков проведения публичных выступлений.
У3 - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Раздел 5 Тема 5.2. Взаимное влияние людей в процессе общения. Треугольник Карпмана: жертва, спасатель, агрессор. магнетизм)	2	Для приобретения навыков по определению психологических особенностей в ролевом общении
<b>Итого</b>		<b>11</b>	

## 2 Структура и содержание программы

### 2.1 Структура и объем программы

Наименование разделов и (или) тем	Итого объем образовательной программы, час.	Самостоятельная работа, час.	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, час.					
			Всего	в том числе				
				лекции, уроки	практические занятия	лабораторные занятия	курсовой проект/ работа	промежуточная аттестация
Раздел 1. Теоретические и практические основы психологии общения	4	0	4	4	0	0	0	0
Раздел 2. Интерактивная функция общения.	6	0	6	6	0	0	0	0
Раздел 3. Перцептивная функция общения	8	0	8	6	2	0	0	0
Раздел 4. Коммуникативная функция общения.	13	0	13	11	2	0	0	0
Раздел 5. Роль и ролевые ожидания в общении	10	0	10	8	2	0	0	0
Раздел 6. Конфликты в деловом общении.	6	0	6	4	2	0	0	0
Промежуточная аттестация в форме семестрового контроля	2	0	2	0	0	0	0	2
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2	0	2	0	0	0	0	2
<b>Итого объем образовательной программы</b>	<b>51</b>	<b>0</b>	<b>51</b>	<b>39</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

## 2.2 Распределение часов по курсам и семестрам

### Распределение часов по курсам и семестрам на базе основного общего образования (9 классов)

Учебный год	2024/2025		2025/2026		2026/2027		2027/2028		ИТОГО
	I		II		III		IV		
	1	2	3	4	5	6	7	8	
<b>Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, в т.ч.:</b>							<b>33</b>	<b>18</b>	<b>51</b>
- лекции, уроки, час.							27	12	39
- практические занятия, час.							4	4	8
- лабораторные занятия, час.							0	0	0
- курсовой проект/работа, час.							0	0	0
- промежуточная аттестация, час.							2	2	4
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена, в т.ч.:</b>							<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
- самостоятельная работа, час.							0	0	0
- консультации, час.							0	0	0
- экзамен, час.							0	0	0
<b>Самостоятельная работа, час.</b>							<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Итого объём образовательной программы, час.</b>							<b>33</b>	<b>18</b>	<b>51</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>							<b>СК</b>	<b>ДЗ</b>	<b>СК</b>

### Распределение часов по курсам и семестрам на базе основного общего образования (11 классов)

Учебный год	2024/2025		2025/2026		2026/2027		2027/2028		ИТОГО
	I		II		III		IV		
	1	2	3	4	5	6	7	8	
<b>Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, в т.ч.:</b>					<b>33</b>	<b>18</b>			<b>51</b>
- лекции, уроки, час.					27	12			39

- практические занятия, час.					4	4			8
- лабораторные занятия, час.					0	0			0
- курсовой проект/работа, час.					0	0			0
- промежуточная аттестация, час.					2	2			4
<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена, в т.ч.:</b>					<b>0</b>	<b>0</b>			<b>0</b>
- самостоятельная работа, час.					0	0			0
- консультации, час.					0	0			0
- экзамен, час.					0	0			0
<b>Самостоятельная работа, час.</b>					<b>0</b>	<b>0</b>			<b>0</b>
<b>Итого объём образовательной программы, час.</b>					<b>33</b>	<b>18</b>			<b>51</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>					<b>СК</b>	<b>ДЗ</b>			<b>СК</b>



### 2.3 Тематический план и содержание программы

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых умений и знаний, компетенций
	Семестр 7 (9 кл.) Семестр 5 (11 кл.)				
	<b>Раздел 1 Теоретические и практические основы психологии общения</b>	<b>4</b>			
1.	<b>Введение.</b> Цели и задачи Психологии общения. <b>Тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности.</b> Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. Взаимосвязь общения и деятельности. Психологические, этические и социо-культурные особенности процесса общения. Общение и социальные отношения. Роли и ролевые ожидания в общении. <b>Входной контроль</b> Тест на тему Психология.	2	Презентация по теме занятия	О1стр.9-20	ОК 01- 09; У1-3 31-7
2.	<b>Тема 1.2 Психологические особенности процесса общения</b> Процесс общения и его составляющие. Структура, цели и функции общения. Функции общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Классификация видов общения. Средства общения: вербальные и невербальные. Техники и приёмы общения. <b>Тема 1.3. Модели и стили общения.</b> Понятие, виды. Краткая характеристика моделей и стилей общения.	2	Презентация по теме занятия	О1стр.20-25 О1стр.25-47 Д1	ОК 01- 09; У1-3 31-7
	<b>Раздел 2 Интерактивная функция общения.</b>	<b>6</b>			
3.	<b>Контрольная работа №1</b> «Теоретические и практические основы психологии общения» по	2	Презентация по теме занятия	О1 стр.98-113 О3	ОК 01- 09; У1-3

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых умений и знаний, компетенций
	разделу 1. <b>Тема 2.1 Интерактивная сторона общения.</b> Понятие интеракции в процессе общения. Место взаимодействия в структуре общения. Виды социальных взаимодействий. Структура межличностного взаимодействия. Уровни общения. Формальное и неформальное взаимодействие.			Д1	31-7
4.	<b>Тема 2.2. Стратегии и тактики взаимодействия.</b> (взаимопонимание, координация, согласование, партнерство). Роли в межличностном общении (ведущие, ведомые). Стратегия «контролёра» и стратегия «понимателя». Открытость и закрытость общения. Этапы общения. Эффект контраста и эффект ассимиляции. Совместимость и сработанность в группе. Фильтр доверия. Фасцинация.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр.98-113 О3 Д1	ОК 01- 09; У1-3 31-7
5.	<b>Тема 2.3. Позииции и ориентации в деловом взаимодействии в русле трансактного анализа Э.Берна.</b> Формы стратегического поведения в общении: соперничество, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество. Конкуренция и кооперация.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр211-219	ОК 01- 09; У1-3 31-7
	<b>Раздел 3 Перцептивная функция общения</b>	8			
6.	<b>Контрольная работа №2</b> «Интерактивная функция общения» по разделу 2 <b>Тема 3.1 Перцептивная сторона общения.</b> Понятие социальной перцепции. Механизмы перцепции. Социальный стереотип и предубеждение. Факторы превосходства. Привлекательности и отношения к нам. Исследование эффектов восприятия человеком человека: «эффект ореола», «эффект проекции», «эффект первичности и новизны».	2	Презентация по теме занятия	О1 стр 47-56	ОК 01- 09; У1-3 31-7

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых умений и знаний, компетенций
7.	<b>Тема 3.2 Механизмы восприятия:</b> идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. Теория каузальной атрибуции. Дефекты межличностного общения.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр 47-56	ОК 01- 09; У1-3 З1-7
8.	<b>Тема 3.3 Репрезентативная система. Сенсорные каналы</b> восприятия и получения информации в общении. Диагностика ведущего сенсорного канала получения информации.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр. 56-62 О3	ОК 01- 09; У1-3 З1-9
9.	<b>Тема 3.4. Имидж и самопрезентация.</b> <b>Практическая работа № 1</b> Формирование и отработка навыков проведения публичных выступлений.	2	Методические рекомендации по выполнению практической работы	О1 стр. 66-79	ОК 01- 09; У1-3 З1-7
	<b>Раздел 4 Коммуникативная функция общения.</b>	<b>13</b>			
10.	<b>Контрольная работа №3</b> «Перцептивная функция общения» по разделу 3 <b>Тема 4.1. Общение как коммуникация.</b> Средства, используемые в процессе передачи информации. Языки общения: вербальный, невербальный. Коммуникативная тактика и стратегия. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Понятие коммуникативной и языковой грамотности. Культура и техника речи в сфере сервиса. Психология речевой коммуникации. Управление впечатлением партнёра по общению. Роль комплимента в общении.	2	Презентация по теме занятия	О1, гл 3 стр.79-86 Д1	ОК 01- 09; У1-3 З1-7
11.	<b>Тема 4.2. Коммуникативные барьеры в общении:</b> понятие, виды. Технологии обратной связи в говорении и слушании. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр 86-91	ОК 01- 09; У1-3 З1-7
12.	<b>Тема 4.3 Невербальное общение.</b> Основные группы невербальных средств общения: кинесика,	2	Презентация по теме занятия	О1 стр.170-193 О2 стр.181-186	ОК 01- 09; У1-3

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых умений и знаний, компетенций
	просодика, такесика и проксемика. Позы, жесты, мимика. Классификация жестов.			Д1	31-7
13.	<b>Тема 4.4. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.</b> Основы психологии личности: психологическая структура личности, темперамент, характер. Типология темперамента. <b>Воспитательный компонент.</b> Беседа «Таймменеджмент в профессиональной деятельности»	2	Презентация по теме занятия	Д1, Д2	ОК 01- 09; У1-3 31-7
14.	<b>Тема 4.5. Собеседование при устройстве на работу.</b> Правила проведения собеседования. Резюме.	2	Презентация по теме занятия. Видео фильм.	О1 стр.170-193 О2 стр.181-186 Д1	ОК 01- 09; У1-3 31-7
15.	<b>Практическая работа №2</b> Отработка навыков проведения собеседования при устройстве на работу	2	Методические рекомендации по выполнению практической работы	О3	ОК 01- 09; У1-3 31-7
16.	<b>Контрольная работа №4 «Коммуникативная функция общения»</b> по разделу 4 <b>Итоговое занятие</b> Защита презентаций, рефератов, ответы на контрольные вопросы по пройденному материалу. Подведение итогов.	1		О1 гл 3 стр.79-86 Д1	ОК 01- 09; У1-3 31-7
17.	<b>Промежуточная аттестация в форме семестрового контроля</b>	2			
	<b>Всего за 7 семестр (9 кл.)</b> <b>Всего за 5 семестр (11 кл.)</b>	<b>33</b>			
	<b>Семестр 8 (9 кл.)</b> <b>Семестр 6 (11 кл.)</b>				
	<b>Раздел 5. Роль и ролевые ожидания в общении.</b>	<b>10</b>	.		
18.	<b>Тема 5.1. Понятие социальной роли.</b> Виды и характеристики	2	Презентация по	О1стр 193-211	ОК 01- 09;

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых умений и знаний, компетенций
	социальных ролей. Социальная роль как идеальная модель поведения. Ролевое поведение личности в общении. Виды социального взаимодействия.		теме занятия	Д1 Д2	У1-3 31-7
19.	<b>Тема 5.2. Взаимное влияние людей в процессе общения. Треугольник Карпмана:</b> жертва, спасатель, агрессор.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр211-219	ОК 01- 09; У1-3 31-7
20.	<b>Тема5.3. Техники психологического воздействия</b> (убеждение, заражение, внушение, манипуляция, личный магнетизм) <b>Воспитательный компонент</b> тема «Психологические особенности кибербуллинга как форма интернет преступления.	2	Презентация по теме занятия	О2 гл 8 стр 233-246, Д1	ОК 01- 09; У1-3 31-7
21.	<b>Тема 5.4. Саморегуляция поведения в процессе общения.</b> Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении. Психологические основы общения в сфере сервиса. Психологическая культура специалиста. Психологические приёмы общения с клиентами, коллегами и деловыми партнёрами.	2	Презентация по теме занятия	О1, стр.246-269	ОК 01- 09; У1-3 31-7
22.	<b>Практическая работа № 3</b> Овладение приемами саморегуляции для эффективного общения.	2	Методические рекомендации по выполнению практической работы	О3	ОК 01- 09; У1-3 31-7
	<b>Раздел 6. Конфликты в деловом общении.</b>	<b>6</b>			
23.	<b>Контрольная работа № 5 «Роль и ролевые ожидания в общении» по разделу 5</b> <b>Тема 6.1. Конфликты в общении:</b> понятие, виды, структура, стадии протекания. Конструктивный и деструктивный конфликты. Стратегии разрешения конфликта: соревнование, приспособление, избегание, компромисс, сотрудничество.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр 269-275 Д1	ОК 01- 09; У1-3 31-7

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых умений и знаний, компетенций
24.	<b>Тема 6.2. Переговоры как способ урегулирования конфликта.</b> Технологии ведения переговоров. Рекомендации для руководителей по эффективному ведению переговоров в конфликтных ситуациях. Стили руководства для предотвращения возникновения конфликтных ситуаций в трудовом коллективе, стратегии руководства. Деловой этикет в профессиональной деятельности.	2	Презентация по теме занятия	О1, стр.295-300	ОК 01- 09; У1-3 31-7
25.	<b>Практическая работа № 4</b> Выполнение интерактивного упражнения «Разрешить конфликтную ситуацию»	2	Методические рекомендации по выполнению практической работы	О3	ОК 01- 09; У1-3 31-7
26.	<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта.</b>	2			
	<b>Всего за 8 семестр (9 кл.)</b>	<b>18</b>			
	<b>Всего за 6 семестр (11 кл.)</b>				
	<b>Итого объем образовательной программы</b>	<b>51</b>			

### **3 Условия реализации программы**

#### **3.1 Материально-техническое обеспечение программы**

- 1) Кабинет «Социально-экономических дисциплин», оснащённый:
- посадочные места по количеству обучающихся;
  - рабочее место преподавателя;
  - комплект учебно-методической документации, в том числе на электронном носителе;
  - компьютер и мультимедийный проектор, подключённый к глобальной сети Интернет.

#### **3.2 Информационное обеспечение программы**

##### **Основная литература:**

**О1 Леонов, Н. И.** Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 193 с. — (Профессиональное образование).

**О2 Кибанов, А. Я.** Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред. А.Я.Кибанова. - 2-е изд., перераб. - Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2023 - 383 с.

**О3 Касьянова Е.В.** Методические рекомендации для выполнения практических работ/ Е.В. Касьянова – СПб: АТТ, 2023.

##### **Дополнительная литература:**

**Д1 Садовская, В. С.** Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 169 с. — (Профессиональное образование).

**Д2 Корягина, Н. А.** Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 437 с. — (Профессиональное образование).

##### **Интернет-ресурсы. ЭОР:**

<http://testoteka.narod.ru/lichn/1/17.html>;

<https://syntone.ru/psytesty/lyubyat-li-vas-lyudi/>

Тесты по психологии общения:

[http://helpmetest.ru/psihologiya\\_obshcheniya/](http://helpmetest.ru/psihologiya_obshcheniya/)

#### 4 Контроль и оценка результатов освоения программы

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
<b>Уметь:</b>		
У1 - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- понимание психологических основ деятельности коллектива,</li> <li>психологических особенностей личности;</li> <li>-говoreние и слушание в процессе взаимодействия;</li> <li>- понятие эмпатии;</li> <li>- понятие аттракции;</li> <li>- понятие рефлексии;</li> <li>- знание стилей и моделей общения;</li> <li>-активное слушание и перефразирование;</li> </ul>	<p>Контрольная работа 1 – 5 Практическая работа 1 – 4</p>
У2 - организовывать работу коллектива и команды;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие взаимосвязи общения и деятельности;</li> <li>-знание психологических, этических и социокультурных особенностей процесса общения;</li> <li>- понятие взаимосвязи общения и социальных отношений,</li> <li>- понимание ролей и ролевых ожиданий в общении;</li> <li>- применение психологических приемов общения с клиентами, коллегами и деловыми партнерами;</li> <li>- знание правил ведения деловой беседы;</li> </ul>	<p>Контрольная работа 1 – 5 Практическая работа 1 – 4</p>
У3 - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>- понимание психологических основ деятельности коллектива,</li> <li>психологических особенностей личности;</li> <li>-понятие коммуникативной и языковой грамотности;</li> <li>-применение техники ведения беседы;</li> <li>- применение техники убеждения;</li> <li>- применение техники налаживания контакта;</li> <li>- знание способов мотивации работников;</li> <li>- понятие о стилях руководства;</li> <li>- понятие сотрудничества и</li> </ul>	<p>Контрольная работа 1 – 5 Практическая работа 1 – 4</p>



<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
	конкуренции; - знание правил корпоративного поведения в команде;	
<b>Знать:</b>		
31 - психологические основы деятельности коллектива;	- знание форм стратегического поведения в общении; - понятие о механизмах партнерских отношений;	Контрольная работа 1 – 5 Практическая работа 1 – 4
32 - психологические особенности личности;	- понятие темперамента; - понятие о сенсорных каналах, их использование в общении; - понимание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности;	Контрольная работа 1 – 5 Практическая работа 1 – 4
33 - роли и ролевые ожидания в общении;	- понятие транзактного анализа Э.Берна; - знание видов транзакций; - знание механизмов процесса; - знание видов социального взаимодействия; - понятие о социальной роли в поведении;	Контрольная работа 1 – 5 Практическая работа 1 – 4
34 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	ведения беседы, убеждения; - формулировка этапов общения: - понимание техники манипуляций и способов определения манипуляций; - понятие о коммуникативных барьерах в общении; - знание психологических приемов общения с клиентами, коллегами и деловыми партнерами; - знания правил ведения деловой беседы;	Контрольная работа 1 – 5 Практическая работа 1 – 4
35 - механизмы взаимопонимания в общении;	- понимание интерактивных, перцептивных и коммуникативных аспектов общения: - понимание невербальных средства общения: такесика, просодика, кинесика, проксемика; - понятие о позах, жестах, мимике и их роли в общении; - применение технологии	Контрольная работа 1 – 5 Практическая работа 1 – 4

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	обратной связи в говорении и слушании;	
36 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- понимание причины возникновения конфликта;</li> <li>-понятие о стадиях конфликта;</li> <li>-знание видов конфликтов;</li> <li>-знание об эмоциональном реагировании в конфликтах и саморегуляции;</li> <li>- понятие о способах управления конфликтами: компромисс, отсрочка, подавление, деловой разговор, переговоры;</li> </ul>	<p>Контрольная работа 1 – 5  Практическая работа 1 – 4</p>
37 - этические принципы общения.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-знание этических норм и понятие о корпоративной этике;</li> <li>-знание правил делового этикета в профессиональной деятельности;</li> <li>-формулировка «Золотого правила» этики;</li> <li>-понимание нравственных ценностей общения;</li> <li>-понятие толерантности как принципа культурного общения;</li> <li>- понимание этнических особенностей в общении:</li> <li>-понятие об этике, репутации и ценности в организации;</li> </ul>	<p>Контрольная работа 1 – 5  Практическая работа 1 – 4</p>

**КОМПЛЕКТ  
КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Дисциплина: ОГСЭ.05 Психология общения

Специальность: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт  
двигателей, систем и агрегатов автомобилей

Форма обучения	очная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	ДР-41, 42, 43, КР-41	ДР-45, КР-45
Курс	4	3
Семестр	7,8	5,6
Форма промежуточной аттестации	Семестровый контроль, Дифференцированный зачет	Семестровый контроль, Дифференцированный зачет

2023 г.

Разработчик:

Преподаватель СПБ ГБПОУ «АТТ» Касьянова Е.В.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии  
№ 3 «Социальные дисциплины»  
Протокол № 8 от «13» марта 2024 г.

Председатель ЦК Авагян А.В.

Проверено:

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист Алексеенкова П.А.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено:  
Методическим советом СПБ ГБПОУ «АТТ»  
Протокол № 4 от «27» марта 2024 г.

Председатель Методического совета Вишневская М.В.,  
зам. директора по УР

Акт согласования с работодателем  
№ 8 от «24» апреля 2024 г.

Принято  
на заседании педагогического совета  
Протокол №5 от «24» апреля 2024 г.

Утверждено  
Приказом директора СПБ ГБПОУ «АТТ»  
№803/132а от «24» апреля 2024 г.

# 1 Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

## 1.1 Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения.

Комплект КОС включают контрольные материалы для проведения:

- промежуточной аттестации в 5/7 семестре в форме семестрового контроля;
- промежуточной аттестации во 6/8 семестре в форме дифференцированного зачета.

### Промежуточная аттестация в 5/7 семестре.

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

### Промежуточная аттестация во 6/8 семестре.

Дифференцированный зачёт проводится одновременно для всей группы на последнем занятии путём выведения средней оценки за все запланированные программой контрольные задания и выполнение теста.

## 1.2 Результаты освоения программы, подлежащие оценке

### Промежуточная аттестация в 5/7 семестре.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
<b>Уметь:</b>		
У1 - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	- понимание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; - говорение и слушание в процессе взаимодействия; - понятие эмпатии; - понятие аттракции; - понятие рефлексии; - знание стилей и моделей общения; - активное слушание и перефразирование;	Контрольная работа 1 – 4 Практическая работа 1 – 2
У2 - организовывать работу коллектива и команды;	- понятие взаимосвязи общения и деятельности; - знание психологических, этических и социокультурных особенностей процесса общения; - понятие взаимосвязи общения и социальных отношений, - понимание ролей и ролевых ожиданий в общении; - применение психологических приемов общения с клиентами,	Контрольная работа 1 – 4 Практическая работа 1 – 2

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	коллегами и деловыми партнерами; - знание правил ведения деловой беседы;	
У3 - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	- понимание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; -понятие коммуникативной и языковой грамотности; -применение техники ведения беседы; - применение техники убеждения; - применение техники налаживания контакта; - знание способов мотивации работников; - понятие о стилях руководства; - понятие сотрудничества и конкуренции; - знание правил корпоративного поведения в команде;	Контрольная работа 1 – 4 Практическая работа 1 – 2
<b>Знать:</b>		
31 - психологические основы деятельности коллектива;	- знание форм стратегического поведения в общении; - понятие о механизмах партнерских отношений;	Контрольная работа 1 – 4 Практическая работа 1 – 2
32 - психологические особенности личности;	- понятие темперамента; - понятие о сенсорных каналах, их использование в общении; - понимание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности;	Контрольная работа 1 – 4 Практическая работа 1 – 2
33 - роли и ролевые ожидания в общении;	- понятие транзактного анализа Э.Берна; -знание видов транзакций; -знание механизмов процесса; -знание видов социального взаимодействия; - понятие о социальной роли в поведении;	Контрольная работа 1 – 4 Практическая работа 1 – 2
34 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	ведения беседы, убеждения; - формулировка этапов общения: - понимание техники	Контрольная работа 1 – 4 Практическая работа 1 – 2

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	<p>манипуляций и способов определения манипуляций;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие о коммуникативных барьерах в общении;</li> <li>- знание психологических приемов общения с клиентами, коллегами и деловыми партнерами;</li> <li>- знания правил ведения деловой беседы;</li> </ul>	
<p>35 - механизмы взаимопонимания в общении;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- понимание интерактивных, перцептивных и коммуникативных аспектов общения:</li> <li>- понимание невербальных средства общения: такесика, просодика, кинесика, проксемика;</li> <li>- понятие о позах, жестах, мимике и их роли в общении;</li> <li>- применение технологии обратной связи в говорении и слушании;</li> </ul>	<p>Контрольная работа 1 – 4 Практическая работа 1 – 2</p>
<p>36 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- понимание причины возникновения конфликта;</li> <li>- понятие о стадиях конфликта;</li> <li>- знание видов конфликтов;</li> <li>- знание об эмоциональном реагировании в конфликтах и саморегуляции;</li> <li>- понятие о способах управления конфликтами: компромисс, отсрочка, подавление, деловой разговор, переговоры;</li> </ul>	<p>Контрольная работа 1 – 4 Практическая работа 1 – 2</p>
<p>37 - этические принципы общения.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- знание этических норм и понятие о корпоративной этике;</li> <li>- знание правил делового этикета в профессиональной деятельности;</li> <li>- формулировка «Золотого правила» этики;</li> <li>- понимание нравственных ценностей общения;</li> <li>- понятие толерантности как принципа культурного общения;</li> <li>- понимание этнических особенностей в общении:</li> <li>- понятие об этике, репутации и ценности в организации;</li> </ul>	<p>Контрольная работа 1 – 4 Практическая работа 1 – 2</p>

**Промежуточная аттестация во 6/8 семестре.**

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
<b>Уметь:</b>		
У1 - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	- понимание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; - говорение и слушание в процессе взаимодействия; - понятие эмпатии; - понятие аттракции; - понятие рефлексии; - знание стилей и моделей общения; - активное слушание и перефразирование;	Контрольная работа 1 – 5 Практическая работа 1 – 4 Вопросы 1-53
У2 - организовывать работу коллектива и команды;	- понятие взаимосвязи общения и деятельности; - знание психологических, этических и социокультурных особенностей процесса общения; - понятие взаимосвязи общения и социальных отношений, - понимание ролей и ролевых ожиданий в общении; - применение психологических приемов общения с клиентами, коллегами и деловыми партнерами; - знание правил ведения деловой беседы;	Контрольная работа 1 – 5 Практическая работа 1 – 4 Вопросы 1-53
У3 - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	- понимание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; - понятие коммуникативной и языковой грамотности; - применение техники ведения беседы; - применение техники убеждения; - применение техники налаживания контакта; - знание способов мотивации работников; - понятие о стилях руководства;	Контрольная работа 1 – 5 Практическая работа 1 – 4 Вопросы 1-53



Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие сотрудничества и конкуренции;</li> <li>- знание правил корпоративного поведения в команде;</li> </ul>	
<b>Знать:</b>		
31 - психологические основы деятельности коллектива;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- знание форм стратегического поведения в общении;</li> <li>- понятие о механизмах партнерских отношений;</li> </ul>	Контрольная работа 1 – 5 Практическая работа 1 – 4 Вопросы 1-53
32 - психологические особенности личности;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие темперамента;</li> <li>- понятие о сенсорных каналах, их использование в общении;</li> <li>- понимание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности;</li> </ul>	Контрольная работа 1 – 5 Практическая работа 1 – 4 Вопросы 1-53
33 - роли и ролевые ожидания в общении;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие транзактного анализа Э.Берна;</li> <li>- знание видов транзакций;</li> <li>- знание механизмов процесса;</li> <li>- знание видов социального взаимодействия;</li> <li>- понятие о социальной роли в поведении;</li> </ul>	Контрольная работа 1 – 5 Практическая работа 1 – 4 Вопросы 1-53
34 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	<ul style="list-style-type: none"> <li>ведения беседы, убеждения;</li> <li>- формулировка этапов общения:</li> <li>- понимание техники манипуляций и способов определения манипуляций;</li> <li>- понятие о коммуникативных барьерах в общении;</li> <li>- знание психологических приемов общения с клиентами, коллегами и деловыми партнерами;</li> <li>- знания правил ведения деловой беседы;</li> </ul>	Контрольная работа 1 – 5 Практическая работа 1 – 4 Вопросы 1-53
35 - механизмы взаимопонимания в общении;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- понимание интерактивных, перцептивных и коммуникативных аспектов общения:</li> <li>- понимание невербальных средства общения: такесика, просодика, кинесика, проксемика;</li> <li>- понятие о позах, жестах, мимике и их роли в общении;</li> </ul>	Контрольная работа 1 – 5 Практическая работа 1 – 4 Вопросы 1-53

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	- применение технологии обратной связи в говорении и слушании;	
36 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	- понимание причины возникновения конфликта; -понятие о стадиях конфликта; -знание видов конфликтов; -знание об эмоциональном реагировании в конфликтах и саморегуляции; - понятие о способах управления конфликтами: компромисс, отсрочка, подавление, деловой разговор, переговоры;	Контрольная работа 1 – 5 Практическая работа 1 – 4 Вопросы 1-53
37 - этические принципы общения.	-знание этических норм и понятие о корпоративной этике; -знание правил делового этикета в профессиональной деятельности; -формулировка «Золотого правила» этики; -понимание нравственных ценностей общения; -понятие толерантности как принципа культурного общения; - понимание этнических особенностей в общении: -понятие об этике, репутации и ценности в организации;	Контрольная работа 1 – 5 Практическая работа 1 – 4 Вопросы 1-53

## **2 Пакет экзаменатора**

### **2.1 Условия проведения**

#### **Промежуточная аттестация в 5/7 семестре.**

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

Количество работ:

- 4 контрольных работ;
- 2 практических работ;

Требования к содержанию, объёму, оформлению и представлению: дифференцированный зачёт включает все запланированные рабочей программой работы.

Время проведения: 90 минут.

Оборудование: не используется.

Учебно-методическая и справочная литература: не используется.

Порядок подготовки: с условиями проведения и критериями оценивания студенты знакомятся на первом занятии, запланированные рабочей программой работы проводятся в течение курса обучения.

Порядок проведения: преподаватель озвучивает итоги по результатам текущих работ, проводит собеседование со студентами, имеющими академические задолженности и претендующих на более высокую оценку.

#### **Промежуточная аттестация во 6/8 семестре.**

Условия приема: студент допускается до сдачи дифференцированного зачёта студенты, выполнившие все контрольные задания и имеющие положительные оценки по итогам их выполнения.

Количество контрольных заданий:

- шесть контрольных работ;
- четыре практических работ;

Требования к содержанию, объёму, оформлению и представлению: дифференцированный зачёт включает все контрольные задания и тест.

Время проведения: 90 минут.

Оборудование: не используется.

Учебно-методическая и справочная литература: не используется.

Порядок подготовки: с условиями проведения и критериями оценивания студенты знакомятся на первом занятии по дисциплине, контрольные задания проводятся в течение курса обучения.

Порядок проведения: преподаватель озвучивает итоги по результатам текущих контрольных заданий, проводит собеседование со студентами, имеющими академические задолженности и претендующих на более высокую оценку.

### **2.2 Критерии и система оценивания**

#### **Промежуточная аттестация в 5/7 семестре.**

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

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

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

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

#### **Промежуточная аттестация во 6/8 семестре.**

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

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

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

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

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

### **3 Пакет экзаменуемого**

#### **Промежуточная аттестация в 5/7 семестре.**

##### **3.1 Перечень запланированных рабочей программой работ**

- 1) Контрольная работа №1 «Теоретические и практические основы психологии общения».
- 2) Контрольная работа №2 «Интерактивная функция общения».
- 3) Контрольная работа №3 «Перцептивная функция общения»
- 4) Контрольная работа №4 «Коммуникативная функция общения»
  
- 5) Отчёт по практическим работам:
  - 7.1) Практическая работа №1 «Формирование и отработка навыков проведения публичных выступлений»
  - 7.2) Практическая работа №2 «Отработка навыков проведения собеседования при устройстве на работу»

#### **Промежуточная аттестация во 6/8 семестре.**

##### **3.1 Перечень запланированных рабочей программой работ**

- 6) Контрольная работа №1 «Теоретические и практические основы психологии общения».
- 7) Контрольная работа №2 «Интерактивная функция общения».
- 8) Контрольная работа №3 «Перцептивная функция общения»
- 9) Контрольная работа №4 «Коммуникативная функция общения»
- 10) Контрольная работа № 5 «Роль и ролевые ожидания в общении»
- 11) Контрольная работа № 6 «Конфликты в деловом общении»
  
- 12) Отчёт по практическим работам:
  - 7.1) Практическая работа №1 «Формирование и отработка навыков проведения публичных выступлений»
  - 7.2) Практическая работа №2 «Отработка навыков проведения собеседования при устройстве на работу»
  - 7.3) Практическая работа № 3 «Отработка навыков проведения собеседования при устройстве на работу»
  - 7.4) Практическая работа №4 «Выполнение интерактивного упражнения «Разрешить конфликтную ситуацию»

##### **3.2 Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету.**

1. Что такое Психология. Что изучает Психология?
2. В каком веке возникла психология как наука?
3. Кто является основоположником науки Психологии?
4. Дайте определение понятию общения.
5. Назовите функции, которые проявляются в общении
6. Назовите структурные элементы общения?
7. Назовите модели и стили общения?
8. Основная цель общения? Речь в общении и какова ее роль?
9. Сформулируйте, в чем состоит особенности перцептивной функции общения?
10. Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении?
11. Охарактеризуйте основные ошибки межличностного восприятия.

12. Что такое «эффект ореола» и «каузальная атрибуция»?
13. Что такое стереотипы общения? Какие стереотипы вы знаете?
14. Насколько велика роль стереотипизации в деловом общении?
15. Что такое межличностная аттракция и какова ее роль в общении?
16. Назовите эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания?
17. В чем проявляются трудности и дефекты общения и как их преодолеть?
18. Какие сенсорные каналы влияют на эффективность взаимодействия?
19. Назовите ключи доступа в сенсорные каналы в виде подстройки?
20. Что такое самопрезентация и каковы техники их осуществления?
21. Каковы место и роль коммуникативной функции общения?
22. Назовите виды, сущность и содержание барьеров общения. В результате чего они возникают?
23. Какие коммуникативные барьеры мешают восприятию и пониманию информации?
24. Почему в процессе взаимодействия возникает неконгруэнтность? Что означает этот термин?
25. Какие техники вопросов важны для эффективной обратной связи?
26. Каковы семь способов задавания вопросов на понимание?
27. Выделите особенности интерактивной функции общения?
28. Какие уровни взаимодействия существуют?
29. В чем специфика позиций взаимодействия «Родитель», «Взрослый», «Ребенок»?
30. Какие стратегии взаимодействия вы знаете? Выделите характеристики для их отличия.
31. Каковы признаки совместимости и вратываемости деловых партнеров?
32. Чем отличается групповая работа от работы командной. Какую роль играет лидер в командной работе?
33. Дайте характеристику кооперации как конструктивному виду взаимодействия. Каковы правила корпоративного поведения и работы в команде?
34. Назовите формы делового общения?
35. Назовите основные функции и виды деловой беседы?
36. Назовите основные этапы деловой беседы?
37. Какие требования необходимо соблюдать во время обсуждения деловой информации для поддержания контакта с собеседником?
38. В чем специфика стадии аргументирования? Как вести себя во время возражения?
39. Назовите основные психологические факторы, обеспечивающие успешность публичного выступления?
40. В чем отличие само презентации от публичной презентации?
41. Что подразумевается под позитивным тоном делового письма? Почему деловые письма следует писать с позиции «ВЫ»?
42. Какими средствами обеспечиваются целостность, ясность, связность и краткость делового письма?
43. Каково содержание понятие конфликта?
44. Назовите основные виды конфликтов?
45. В чем различие конструктивных и деструктивных конфликтов?
46. Что включают в себя структурные способы разрешения конфликтов? Какие стратегии взаимодействия используются при разрешении конфликтов?
47. Какие стратегии поведения целесообразно использовать в конфликтных ситуациях?
48. Что такое алгоритм анализа конфликтной ситуации? Какие этапы он включает?
49. Почему конфликты сопровождаются сильными эмоциональными реакциями, гневом и напряженностью?
50. Какие виды агрессии вы знаете?
51. Можно ли использовать толерантность как технологию эффективного поведения в конфликте?
52. В чем сложность стиля «сотрудничества» для анализа и разрешения конфликта?
53. Какие приемы саморегуляции в общении для предотвращения конфликтных ситуаций

вы знаете?

**ЗАЧЁТНЫЙ ТЕСТ**

по дисциплине: **ОГСЭ.05 Психология общения**  
 для специальности: 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей

*Теоретические вопросы:*

- 1) Что такое Психология?
- 2) В каком веке возникла психология как наука?

*Тест:*

№	Вопросы	Варианты ответов
1.	Какие из указанных выражений характеризуют РЕЧЬ	1) Средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений. 2) Система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения. <b>3) Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка.</b> 4) Психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов.
2.	Какие из указанных выражений характеризуют ЯЗЫК?	1) Средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений. <b>2) Система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения.</b> 3) Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка. 4) Психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов.
3.	3. Следует выбрать из приведенных суждений правильное	1) Речь – это воплощение и проявление бессознательных влечений человека, его инстинкту. <b>2) Сознание и речь существуют параллельно и независимо друг от друга, соединяясь лишь в момент высказывания.</b> 3) Язык – внешняя материальная оболочка мысли, своеобразный сосуд, в который как бы наполняется готовая мысль. 4) Речь – это процесс общения посредством языка, процесс взаимного воздействия общающихся людей.
4.	4. Кому из нижеперечисленных ученых принадлежит мысль о том, что ... физиологическая речь означает не что иное, как «образование и функционирование второсигнальных условных	1) Асрастьян 2) Леонтьев 3) <b>Павлов</b> 4) Рубинштейн 5) Сеченов



№	Вопросы	Варианты ответов
	рефлексов. Слово как раздражитель особого рода выступает при этом в трех формах: как слышимое, видимое (написанное) и произносимое»:	
5.	Конгруэнтность – это:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Адекватность поведения ситуации.</li> <li>2. Совпадение репрезентативных систем терапевта и клиента.</li> <li>3. Совпадение самовосприятие и внешней оценки.</li> <li><b>4. Состояние целостности, когда все части личности действуют вместе, преследуя одну цель.</b></li> </ol>
6.	«Взрослый» – это состояние «Я», для которого характерно:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Эмансипированное самоутверждение.</li> <li>2. Эмпатическое понимание мотивов и побуждений других людей.</li> <li><b>3. Работа с фактами и объективной реальностью.</b></li> <li>4. Продуктивное разрешение внутренних конфликтов.</li> </ol>
7.	Проблемы этики и психологии общения в истории философской и психологической мысли раскрыты в трудах:	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1 Гельвеция.</b></li> <li><b>2. Конфуция.</b></li> <li>3. Лейбница.</li> <li>4. Бэкона</li> <li><b>5. Канта.</b></li> <li>6. Карнеги.</li> </ol>
8.	С точки зрения цели общения можно выделить следующие функциональные ситуации:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Цель общения – вне самого взаимодействия субъектов.</li> <li>2. Цель общения в нем самом.</li> <li><b>3. Цель общения – приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения.</b></li> <li><b>4. Цель общения – приобщение самого инициатора к ценностям партнера.</b></li> </ol>
9.	Свойства речи – это:	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Темп речи.</b></li> <li><b>2. Громкость речи.</b></li> <li><b>3. Тембр речи.</b></li> <li>4. Количество пауз.</li> <li><b>5. Интонация.</b></li> </ol>
10.	К лояльным приемам спора относят:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Захват инициативы.</li> <li>2. Использование эмоционально окрашенных понятий.</li> <li>3. Подмена тезиса.</li> <li>4. Обращение аргументов оппонента против него самого.</li> <li><b>5. Умение держать в памяти весь спор.</b></li> <li>6. Предвзятая интерпретация.</li> </ol>
11.	Стратегии поведения. Максимум напористости и максимум кооперативности (выигрыш-выигрыш) – это:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Избегание.</li> <li>2. Противоборство.</li> <li>3. Уступчивость.</li> <li><b>4. Сотрудничество.</b></li> <li>5. Компромисс.</li> </ol>
12.	Минимум напористости и максимум кооперативности (проигрыш-	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сотрудничество</li> <li>2. Избегание.</li> </ol>

№	Вопросы	Варианты ответов
	выиграш) – это:	3. Противоборство. 4. Уступчивость. <b>5. Компромисс.</b>
13.	Минимум кооперативности и максимум напористости (выигрыш-проигрыш) – это:	1. Избегание. 2. Компромисс. 3. Уступчивость. 4. Сотрудничество. <b>5. Противоборство.</b>
14.	Рефлексивное слушание – это:	<b>1. Уточнение.</b> 2. Внимательное молчание 3. Перефразирование. 4. Минимализация ответов. <b>5. Отражение чувств.</b> 6. Ограниченное число вопросов.
15.	Оптико-кинетические средства общения – это	<b>1. жесты;</b> 2. паузы; 3. логичность речи; <b>4. мимика.</b>
16.	Лидер в производственной группе	<b>1. регулирует неофициальные межличностные отношения в группе;</b> <b>2. не контролирует ход выполнения производственных задач и не отвечает за качество выпускаемой продукции;</b> 3. назначается; 4. обладает определенной системой различных санкций.
17.	Манипулятивный стиль общения	1. имеет тайный характер намерений; <b>2. вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего результата;</b> 3. предполагает ясность внутренних приоритетов; 4. используется духовно зрелыми речевыми партнерами.
18.	Эффект стереотипизации:	1. удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала; 2. возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств; 3. предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов; <b>4. возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.</b>
19.	Главный закон психологии общения гласит: нужно учитывать на каком	1.Примитивный уровень; 2.Манипулятивный уровень;

№	Вопросы	Варианты ответов
	<p>уровне взаимодействия находишься ты сам и твой собеседник. Если вы в коммуникации находитесь на разных уровнях взаимодействия и в разных режимах взаимодействия, то никакого нормального общения не выйдет.</p> <p>На каком уровне взаимодействия достигается полное доверительное взаимопонимание, единомыслие между людьми?</p>	<p>3. Стандартизированный уровень; 4. Конвенциональный уровень; 5. Игровой уровень; 6. Деловой уровень; <b>7. Духовный уровень;</b></p>
20.	<p>Назовите основные психологические факторы, обеспечивающие успешность публичного выступления?</p>	<p><b>1. Эмоциональный настрой</b> <b>2. Выразительность речи оратора</b> <b>3. Зрительный контакт</b> 4. Логика изложения 5. Время выступления <b>6. Невербальные сигналы</b></p>
21.	<p>Существуют несколько техник задавания вопросов. К какой технике относятся данные вопросы?: Вам будет удобно, если мы назначим встречу в пятницу? Вы сами составите договор или позволите это сделать нашим специалистам? Для вас будет удобно произвести диагностику всей электросистемы оборудования или только одного блока?</p>	<p>1. Закрытые вопросы; <b>2. Открытые вопросы;</b> <b>3. Альтернативные вопросы;</b> 4. Уточняющие вопросы; 5. Наводящие вопросы; 6. Риторические вопросы;</p>
22.	<p>К какой технике относятся следующие вопросы? Ну разве этот способ решения проблемы не великолепен? Разве я могу не принять ваше предложение? Как я могу с вами не согласиться?</p>	<p>1. Закрытые вопросы; 2. Открытые вопросы; 3. Альтернативные вопросы; 4. Уточняющие вопросы; 5. Наводящие вопросы; <b>6. Риторические вопросы;</b></p>
23.	<p>Вероятно, вы уже использовали все эти техники задавания вопросов в разных сферах своей жизни, однако осознанное их применение может помочь добиться намного больших целей. Обычно люди реагируют позитивно на просьбу высказать свое мнение или рассказать, что они делают, простой вопрос «Что ты об этом думаешь?» способен разговорить почти любого человека. В каких сферах деятельности этот вопрос будет наиболее эффективен?</p>	<p>1. Обучение <b>2. Взаимоотношения</b> 3. Лидерство 4. Убеждение людей 5. Разрядка обстановки</p>
24.	<p>Назовите основные виды конфликтов?</p>	<p>1. Внутри личностный; 2. Межличностный; 3. Межгрупповой 4. Между личностью и группой;</p>

№	Вопросы	Варианты ответов
		5. Этнический конфликт; <b>6. Все ответы верны</b>
25.	Какие приемы саморегуляции в общении для предотвращения конфликтных ситуаций вы знаете?	1. Осознанное управление эмоциями 2. Медитация; 3. Дыхательные техники; 4. Занятия физическими упражнениями 5. Прогулки на свежем воздухе 6. Соблюдение режима активности и сна; 7. Улыбка 8. Юмор; <b>9. Все ответы верны;</b>

**РЕЦЕНЗИЯ**  
**на рабочую программу**  
по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения  
по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей

Рабочая программа разработана Алексеенковой П.А., методистом СПб ГБПОУ «Академия транспортных технологий» Санкт-Петербурга.

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей, утверждённого приказом Министерства образования и науки РФ от 09.12.2016 № 1568. Рабочая программа содержит:

- общую характеристику учебной дисциплины;
- структуру и содержание учебной дисциплины;
- условия реализации учебной дисциплины;
- контроль и оценку результатов освоения учебной дисциплины;
- комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине.

В общей характеристике учебной дисциплины определены место дисциплины в учебном процессе, цели и планируемые результаты освоения учебной дисциплины.

В структуре определён объём учебной дисциплины, виды учебной работы и форма промежуточной аттестации.

Содержание учебной дисциплины раскрывает тематический план, учитывающий целесообразность в последовательности изучения материала, который имеет профессиональную направленность. В тематическом плане указаны разделы и темы учебной дисциплины, их содержание, объём часов, перечислены практические работы. Так же в содержании указаны общие и профессиональные компетенции на формирование которых направлено изучение учебной дисциплины.

Условия реализации учебной дисциплины содержат требования к минимальному материально-техническому обеспечению и информационному обеспечению обучения: перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы и Интернет-ресурсов.

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется с помощью критериев и методов оценки по каждому знанию и умению.

Рабочая программа завершается приложением – комплектом контрольно-оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине. Реализация рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения способствует подготовке квалифицированных и компетентных специалистов по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей и может быть рекомендована к использованию другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу среднего профессионального образования.

Рецензент

Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ» Жуковская А.В.