

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 «27» апреля 2022 г.

№ 5

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора

СПб ГБПОУ «АТТ»

от «27» апреля 2022 г.

№ 705/41д

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплина: ОГСЭ.03 Психология общения

Специальность: 08.02.09 Монтаж, наладка и эксплуатация
электрооборудования промышленных и гражданских
зданий.

Форма обучения	очная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	ДН-21	-
Курс	4	-
Семестр	7.8	-
Объём образовательной программы, в т.ч.:	40	-
- лекции, уроки, час.	30	-
- практические занятия, час.	8	-
- лабораторные занятия, час.	0	-
- курсовой проект/работа, час.	0	-
- промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта, час.	2	-
Консультации (для заочной формы обучения), час.	0	-
Промежуточная аттестация в форме экзамена, в т.ч	0	-
- самостоятельная работа, час.	0	-
- консультации, час.	0	-
- экзамен, час.	0	-
Самостоятельная работа, час.	0	-
Итого объём образовательной программы, час.	40	-

2022 г.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 08.02.09 Монтаж, наладка и эксплуатация электрооборудования промышленных и гражданских зданий. утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ № 44 от 23.01.2018 года

Разработчик:

Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ» Цыбульская Е.В.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии
№ 3 «Социальные дисциплины»
Протокол № 8 от «09» марта 2022 г.

Председатель ЦК №3 Седов О.А.

Проверено:

Зав. библиотекой Кузнецова В.В.

Методист Потапова Ю.В.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено:
Методическим советом СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол № 4 от «30» марта 2022 г.

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

Акт согласования с работодателем
№ 1 от «27» апреля 2022 г.

Содержание

1	Общая характеристика программы дисциплины	4
1.1	Цели и планируемые результаты освоения программы дисциплины	4
1.2	Использование часов вариативной части образовательной программы	5
2	Структура и содержание программы дисциплины	6
2.1	Структура и объём дисциплины	6
2.2	Распределение нагрузки по курсам и семестрам	7
2.3	Тематический план и содержание дисциплины	8
3	Условия реализации программы дисциплины	13
3.1	Материально-техническое обеспечение	13
3.2	Информационное обеспечение	13
4	Контроль и оценка результатов освоения программы дисциплины	17
	Приложение 1 Комплект оценочных средств по дисциплине	

1 Общая характеристика программы дисциплины

1.1 Цели и планируемые результаты освоения программы дисциплины

Цели дисциплины: дать представление об основных техниках и приемах эффективного общения в профессиональной деятельности, приемах саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Задачи дисциплины: в результате изучения обучающийся должен

Уметь:

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Знать:

31 взаимосвязи общения и деятельности;

32 цели, функции, виды и уровни общения;

33 роли и ролевые ожидания в общении,

34 виды социальных взаимодействий;

35 механизмы взаимопонимания в общении;

36 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

37 этические принципы общения;

38 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

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

Общие компетенции.

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

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретация информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

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

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

Личностные результаты.

ЛР13 Готовность обучающегося соответствовать ожиданиям работодателей: ответственный сотрудник, дисциплинированный, трудолюбивый, нацеленный на достижение поставленных задач, эффективно взаимодействующий с членами команды, сотрудничающий с другими людьми, проектно мыслящий.

ЛР18 Ценностное отношение обучающихся к людям иной национальности, веры, культуры; уважительного отношения к их взглядам.

ЛР21 Приобретение обучающимися опыта личной ответственности за развитие группы обучающихся.

ЛР22 Приобретение навыков общения и самоуправления.

ЛР23 Получение обучающимися возможности самораскрытия и самореализация личности.

ЛР28 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ЛР 29 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ЛР 31 Активно применяющий полученные знания на практике.

ЛР 33 Проявление терпимости и уважения к обычаям и традициям народов России и других государств, способности к межнациональному и межконфессиональному согласию.

ЛР 39 Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.

1.2 Использование часов вариативной части образовательной программы

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

2 Структура и содержание программы дисциплины

2.1 Структура и объем дисциплины

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 в форме диф. зачета
Раздел 1. Психологические аспекты общения.	20	0	20	16	4	0	0	0
Раздел 2. Деловое общение.	6	0	6	5	1	0	0	0
Раздел 3. Конфликты в деловом общении.	12	0	12	9	3	0	0	0
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачет	2	0	2	0	0	0	0	2
Итого объем образовательной программы	40	0	40	30	8	0	0	2

2.2 Распределение часов по курсам и семестрам

№ п/п	Курс	I		II		III		IV		ИТОГО
	Семестр	1	2	3	4	5	6	7	8	
1.	Объём образовательной программы, в т.ч.:							20	20	40
	- лекции, уроки, час.							16	14	30
	- практические занятия, час.							4	4	8
	- лабораторные занятия, час.							0	0	0
	- курсовой проект/работа, час.							0	0	0
	- промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта, час.							0	2	2
2.	Промежуточная аттестация в форме экзамена, в т.ч.:							0	0	0
	- самостоятельная работа, час.							0	0	0
	- консультации, час.							0	0	0
	- экзамен, час.							0	0	0
3.	Самостоятельная работа, час.							0	0	0
4.	Итого объём образовательной программы, час.							20	20	40

2.3 Тематический план и содержание дисциплины

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
	Семестр 7				
	Раздел 1. Психологические аспекты общения	20			
1.	Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности. Классификация общения. Виды и уровни общения. Структура общения. Функции общения. Входной контроль знаний. Тест.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр.3-4	ОК 01-09 ЛР 22,23
2.	Тема 1.2. Средства общения. Вербальные средства общения. Основы устного общения. Формы вербальной коммуникации. Культура речи. Невербальные средства общения. Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации. Структура невербальной коммуникации. Модели и стили общения.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр.8-17	ОК 01-09 ЛР 22,23
3.	Тема 1.3. Модели и стили общения.	1	Презентация по теме занятия.		ОК 01-09 ЛР 22,23
	Практическая работа №1 Определение стилей и моделей общения по исходным данным.	1			

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
4.	<p>Тема 1.4. Коммуникативная сторона общения. Общение как обмен информацией Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления. Технологии обратной связи в говорении и слушании. Правила успешной коммуникации. Воспитательный компонент Тематическая беседа «Правила прохождения собеседования при устройстве на работу»</p>	2	Презентация по теме занятия		ОК 01-09 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39.
5.	<p>Практическая работа № 2 Отработка технологий обратной связи в говорении и слушании. Интерактивное упражнение «Запомни и повтори»</p>	2			
6.	<p>Тема 1.5. Интерактивная сторона общения. Общение как взаимодействие. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.</p>	2	Презентация по теме занятия.	О1, стр.	ОК 01-09 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39
7.	<p>Тема 1.6. Структура межличностного взаимодействия: понятие, уровни общения. Формальное, неформальное, интерактивное взаимодействие. Техники активного слушания: Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.</p>	1	Презентация по теме занятия.	О1, стр.	ОК 01-09 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39
	<p>Практическая работа №3 Отработка методов развития коммуникативных способностей.</p>	1			

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
8.	Тема 1.7. Невербальные средства взаимодействия. Невербальная коммуникация: понятие. Виды невербальной коммуникации: кинесика (зрительный контакт, мимика, жесты, поза) такесика, проксемика. Паралингвистика и экстралингвистика (голос человека, его громкость, тембр, высота, темп)	2	Презентация по теме занятия	О1 стр.38-49	ОК 01-09 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39
9.	Тема 1.8. Перцептивная функция общения. Общение как восприятие людьми друг друга. Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия. Механизмы взаимопонимания в общении Дефектное и деструктивное общение.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр.54-62	ОК 01-09 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39
10.	Тема1.9. Репрезентативная система. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.	2	Презентация по теме занятия.		ОК 01-09 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39
Всего за 7 семестр		20			
Семестр 8					
Раздел 2. Деловое общение.		6			
11.	Контрольная работа №1 «Психологические аспекты общения» по разделу 1 Тема 2.1. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Воспитательный компонент беседа «Тайм-менеджмент в профессиональной деятельности- залог эффективности работника»	2	Презентация по теме занятия	О1 стр.69-76	ОК 01-09 ЛР 22,23,31,39

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
12.	Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении. Структура личности: способности, темперамент, характер, волевые качества, эмоции, мотивация. социальные установки. Темперамент личности. Типы темперамента. Свойства темперамент.	2	Презентация по теме занятия		ОК 01-09 ЛР 22,23,31,39
13.	Тема 2.3. Деловые переговоры. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров. Этикет делового телефонного разговора. Правила составления делового письма.	1	Презентация по теме занятия		ОК 01-09 ЛР 22,23,31,39
	Практическая работа № 4 Составление делового письма.	1			
	Раздел 3. Конфликты в деловом общении	12			
14.	Контрольная работа №2 «Деловое общение» по разделу 2 Тема 3.1. Конфликт и его сущность. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.	2	Презентация по теме занятия		ОК01-09 ЛР13,22,23
15.	Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации: соревнование, приспособление, избегание, компромисс, сотрудничество. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.	2	Презентация по теме занятия		ОК01-09 ЛР13,22,23
16.	Практическая работа № 5 Выполнение интерактивного упражнения «Разрешить конфликтную ситуацию»	2	МУ ПР		ОК01-09 ЛР13,22,23

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
17.	<p>Тема 3.3. Конфликты в деловом общении. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах. Стратегии общения с эмоциональными людьми. Конфликтные подчиненные. Воспитательный компонент Беседа «Прокрастинация как фактор возникновения конфликта в профессиональной деятельности и пути ее преодоления»</p>	2	Презентация по теме занятия		ОК01-09 ЛР13,22,23
18.	<p>Тема 3.4. Стресс и его особенности. Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Подготовка к контрольной работе по разделу 6</p>	1	Презентация по теме занятия		ОК01-09 ЛР13,22,23
	<p>Практическая работа № 6 Овладение приемами саморегуляции.</p>	1			
19.	<p>Контрольная работа №3 «Конфликты в деловом общении» по разделу 3 Тема 3.5.Этикет в профессиональной деятельности Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.</p>	2	Презентация по теме занятия		ОК 01-09 ЛР 39
20.	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта.	2			ОК 01-09 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39
	Всего за 8 семестр	20			
	Итого объём образовательной программы	40			

3 Условия реализации программы дисциплины

3.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы должны быть предусмотрены учебные помещения.

Для реализации программы должны быть предусмотрены учебные помещения.1) 1.

Кабинет «Социально-экономических дисциплин», оснащённый:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации, в том числе на электронном носителе;

носителя;

-Компьютер и мультимедийный проектор, подключённый к глобальной сети

Интернет.

3.2 Информационное обеспечение

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе.

Основная литература:

1.Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ЭБС Znanium.com

2.Бороздина, Г. В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2022 — 463 с. — (Профессиональное образование)- ЭБС Юрайт.

Дополнительная литература:

1.Рамендик, Д. М. Психология делового общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022 — 207 с. — (Профессиональное образование). ЭБС Юрайт

2.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, 2020 - 383 с.: ЭБС Znanium.com

Интернет-ресурсыЭОР:

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

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

Тесты по психологии общения: http://helpmetest.ru/psihologiya_obshcheniya/

4 Контроль и оценка результатов освоения программы дисциплины

4.1 Результаты освоения, критерии и методы оценки

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
Уметь:		
У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Демонстрация умений применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	Проверочные работы Контрольные работы Диф.зачет
У2 -использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Демонстрация умений использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Проверочные работы Контрольная работа. Дифзачет.
Знать:		
31 о взаимосвязи общения и деятельности;	Демонстрация знаний о взаимосвязи общения и деятельности	Проверочная работа. Контрольная работа. Дифзачет
32 о целях, функции, видах и уровнях общения;	Демонстрация знаний о целях, функции, видах и уровнях общения	Проверочные работы Контрольные работы. Дифзачет
33 о роли и ролевых ожидания в общении	Демонстрация знаний о механизмах взаимопонимания и о ролевых ожиданиях в общении.	Контрольная работа. Дифзачет
34о видах социальных взаимодействий	Ролевое поведение личности в группе: -роли, поддерживающие решение поставленной задачи; -роли, поддерживающие; -роли процедурные и эгоцентрические; -роли, способствующие или препятствующие групповому взаимодействию. - Эффекты контраста, ассимиляции, техника Поведенческих подкреплений;	Контрольная работа Дифзачет
35- о механизмах взаимопонимания в общении	Психологические механизмы убеждения, внушения, заражения, манипулирования -манипулятивные техники -деструктивное и дефектное общение;	Контрольная работа. Проверочная работа. Дифзачет
36- техники и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения;	Демонстрация знаний техники и приемов общения, правил слушания, ведения	Тестирование Контрольная работа

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	беседы, убеждения	
37- этнических принципов общения	Демонстрация знаний этических принципов общения	Проверочные работы Контрольные работы Дифзачет
38- источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов	Демонстрация знаний источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов -конструктивные и деструктивные конфликты; -этапы и алгоритм анализа конфликтов; -Агрессивность и ее взаимосвязь с конфликтами; -Невербальные сигналы агрессии; -переговоры, ведение переговоров в конфликтных ситуациях;	Проверочные работы Контрольные работы Дифзачет

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплина: ОГСЭ.03 Психология общения

Специальность: 08.02.09 Монтаж, наладка и эксплуатация
электрооборудования промышленных и гражданских
зданий.

Форма обучения	очная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	ДН-21	-
Курс	4	-
Семестр	8	-
Форма промежуточной аттестации	дифференцированный зачёт	-

Разработчик:

Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ» Цыбульская Е.В.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии
№ 3 «Социальные дисциплины»
Протокол № 8 от «09» марта 2022 г.

Председатель ЦК Седов О.А.

Проверено:

Методист Потапова Ю.В.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено:
Методическим советом СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол № 4 от «30» марта 2022 г.

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

Акт согласования с работодателем
№ 1 от «27» апреля 2022 г.

Принято
на заседании педагогического совета
Протокол №5 от «27» апреля 2022 г.

Утверждено
Приказом директора СПб ГБПОУ «АТТ»
№ 705/41д от «27» апреля 2022 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.03 Психология общения.

Комплект КОС включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачёта

Комплект КОС может быть использован другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу среднего профессионального образования

1.2 Распределение контрольных заданий по элементам умений и знаний

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания									
	У1	У2	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7	З8
Раздел 1. Психологические аспекты общения.										
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.	КР№1			КР№1						
Тема 1.2. Средства общения.	КР№1			КР№1						
Тема 1.3. Модели и стили общения.	ПР№1			ПР№1						
Тема 1.4. Коммуникативная сторона общения.	ПР№2		ПР№2		ПР№2	ПР№2				
Тема 1.5. Интерактивная сторона общения.	КР№1		КР№1		КР№1	КР№1				
Тема 1.6. Структура межличностного взаимодействия.	ПР№3		ПР№3		ПР№3	ПР№3				
Тема 1.7. Невербальные средства общения.	КР№1				КР№1	КР№1				
Тема 1.8. Перцептивная функция общения.	КР№1				КР№1	КР№1				
Тема 1.9. Репрезентативная система.	КР№1	КР№1			КР№1	КР№1	КР№1			
Раздел 2. Деловое общение.										
Тема 2.1. Деловое общение	КР№2		КР№2	КР№2	КР№2			КР№2		
Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	КР№2		КР№2	КР№2	КР№2			КР№2		
Тема 2.3. Деловые переговоры	КР№2 ПР№4		КР№2 ПР№4	КР№2 ПР№4	КР№2 ПР№4			КР№2 ПР№4		
Раздел 3. Конфликты в деловом общении										

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания										
	У1	У2	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7	З8	
Тема 3.1. Конфликт и его сущность	КР№3									КР№3	КР№3
Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	КР№3 ПР№5									КР№3 ПР№5	КР№3 ПР№5
Тема 3.3. Конфликты в деловом общении.	КР№3									КР№3	КР№3
Тема 3.4. Стресс и его особенности.	КР№3 ПР№6									КР№3 ПР№6	КР№3 ПР№6
Тема 3.5. Этикет в профессиональной деятельности.	КР№3									КР№3	

Условные обозначения: КР – контрольная работа; ПР – Практическая работа.

2 Пакет экзаменатора

2.1 Условия проведения

Условия проведения: дифференцированный зачёт проводится одновременно для всей группы на последнем занятии путём выведения средней оценки за все запланированные программой контрольные задания.

Дифференцированный зачет проводится с использованием дистанционных образовательных технологий на ресурсе Моодл.

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

Количество контрольных заданий:

- три контрольные работы;
- шесть практических работ;

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

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

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

3 Пакет экзаменуемого

3.1 Перечень контрольных заданий

- 1) **Контрольная работа №1** «Психологические аспекты общения».
- 2) **Контрольная работа №2** «Деловое общение».
- 3) **Контрольная работа №3** «Конфликты в деловом общении».
- 4) **Практическая работа №1** «Определение стилей и моделей общения по исходным данным»
- 5) **Практическая работа № 2** «Отработка технологий обратной связи в говорении слушании. Интерактивное упражнение «Запомни и повтори»
- 6) **Практическая работа №3** «Отработка методов развития коммуникативных способностей»
- 7) **Практическая работа № 4** «Составление делового письма»
- 8) **Практическая работа № 5** «Выполнение интерактивного упражнения: «Разрешить конфликтную ситуацию»
- 9) **Практическая работа № 6** «Овладение приемами саморегуляции»

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 не конгруэнтность? 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 вработываемости 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?

РЕЦЕНЗИЯ
на рабочую программу
по дисциплине ОГСЭ.03 Психология общения
по специальности 08.02.09 Монтаж, наладка и эксплуатация электрооборудования
промышленных и гражданских зданий.

Рабочая программа разработана Цыбульской Е.В., преподавателем СПб ГБПОУ «Академия транспортных технологий» Санкт-Петербурга.

Рабочая программа дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 08.02.09 Монтаж, наладка и эксплуатация электрооборудования промышленных и гражданских зданий. (базовая подготовка), утверждённого приказом Министерства образования и науки РФ №44 от 23.01.2018 года.

Рабочая программа содержит:

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

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

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

Содержание 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 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 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 дисциплине.

Реализация рабочей программы дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения способствует в подготовке квалифицированных и компетентных специалистов по специальности 08.02.09 Монтаж, наладка и эксплуатация электрооборудования промышленных и гражданских зданий и может быть рекомендована к использованию другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу среднего профессионального образования.

Рецензент

Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ» Ткачева Н.И.