

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 «26» апреля 2023 г.
№ 5

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
СПб ГБПОУ «АТТ»
от «26» апреля 2023 г.
№ 872/149а

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-31	-
Курс	4	-
Семестр	7.8	-
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, в т.ч.:	42	-
- лекции, уроки, час.	32	-
- практические занятия, час.	8	-
- лабораторные занятия, час.	0	-
- курсовой проект/работа, час.	0	-
- промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта, час.	2	-
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.	42	-

2023 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» Касьянова Е.В.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии
№ 3 «Социальные дисциплины»
Протокол № 8 от «09» марта 2023 г.

Председатель ЦК Авагян А.В.

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 «29» марта 2023 г.

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

Акт согласования с работодателем
№ 1 от «26» апреля 2023 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	7
3	Условия реализации программы	13
3.1	Материально-техническое обеспечение программы	13
3.2	Информационное обеспечение программы	13
4	Контроль и оценка результатов освоения программы	14
	Приложение 1 Комплект контрольно-оценочных средств	16

1 Общая характеристика программы

1.1 Цели и планируемые результаты освоения программы

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).

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;

1.2 Использование часов вариативной части образовательной программы

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

Знания и умения, которые углубляются	Наименование раздела, темы	Количество часов	Обоснование включения в рабочую программу
У1 применять техники	Тема 1.10.	2	Для более

Знания и умения, которые углубляются	Наименование раздела, темы	Количество часов	Обоснование включения в рабочую программу
и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	<p>Психологические особенности общения.</p> <p>Слушание в межличностном общении: виды и функции слушания. Помехи эффективного слушания. Приемы эффективного слушания.</p> <p>Виды невербальной коммуникации: кинесика (зрительный контакт, мимика, жесты, поза) такесика, проксемика.</p> <p>Паралингвистика и экстралингвистика (голос человека, его громкость, тембр, высота, темп)</p>		расширенного изучения раздела 1 «Психологические аспекты общения»
Итого		2	

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 в форме диф. зачета
Раздел 1. Психологические аспекты общения.	22	0	22	18	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	42	0	42	32	8	0	0	2

2.2 Распределение часов по курсам и семестрам

№ п/п	Учебный год	2023/2024		2024/2025		2025/2026		2026/2027		ИТОГО
	Курс	I		II		III		IV		
	Семестр	1	2	3	4	5	6	7	8	
1.	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, в т.ч.:							22	20	40
	- лекции, уроки, час.							18	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.							22	20	42

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 компетенций
	Семестр 7				
	Раздел 1 Психологические аспекты общения	22			
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.5-8	ОК 01-07 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.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр.8-17	ОК 01-07 ЛР 22,23
3.	Тема 1.3. Модели и стили общения.	1	Презентация по теме занятия.	О1,стр.25-47	ОК 01-07 ЛР 22,23
	Практическая работа №1 Определение стилей и моделей общения по исходным данным.	1	Методические рекомендации по выполнению практических работ	О3	

№ 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 компетенций
4.	<p>Тема 1.4. Коммуникативная сторона общения. Общение как обмен информацией. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры. Технологии обратной связи в говорении и слушании. Воспитательный компонент Тематическая беседа «Правила прохождения собеседования при устройстве на работу»</p>	2	Презентация по теме занятия	О1,стр 113-149	ОК 01-07 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	Методическое указание по практической работе	О3	
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.79-113	ОК 01-07 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39
7.	<p>Тема 1.6.Техники активного слушания Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.</p>	1	Презентация по теме занятия	О1,стр.161-171	ОК 01-07 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39
	<p>Практическая работа№3 Отработка методов развития коммуникативных способностей.</p>	1	Методические рекомендации по практическим работам	О3	

№ 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 компетенций
8.	Тема 1.7. Перцептивная сторона общения. Общение как восприятие людьми друг друга. Понятие социальной перцепции. Эффекты восприятия: социальный стереотип, эффект ореола, фактор превосходства, фактор статуса, фактор «отношения к вам», каузальная атрибуция, эффект снисходительности и фаворитизма.	2	Презентация по теме занятия.	О1., стр.47-113	ОК 01-07 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39
9.	Тема 1.8. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия, аттракция. Внешние и внутренние факторы аттракции. Дефекты межличностного общения: дефектное, деструктивное общение.	2	Презентация по теме занятия	О1, стр.53-61	ОК 01-07 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39
10.	Тема 1.9. Репрезентативная система. Сенсорные каналы и их характеристика. диагностика и использование в общении.	2	Презентация по теме занятия.	О1, стр.62-79	ОК 01-07 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39
11.	Тема 1.10. Психологические особенности общения. Слушание в межличностном общении: виды и функции слушания. Помехи эффективного слушания. Приемы эффективного слушания. 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.161-193	ОК 01-07 ЛР13,18,21,22,23,28,29,31,39
	Всего за 7 семестр	22			
	Семестр 8				
	Раздел 2 Деловое общение.	6			

№ 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 компетенций
1.	Контрольная работа №1 «Психологические аспекты общения» по разделу 1 Тема 2.1. Деловое общение. 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 01-07 ЛР 22,23,31,39
2.	Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.	2	Презентация по теме занятия	Д3	ОК 01-07 ЛР 22,23,31,39
3.	Тема 2.3. Деловые переговоры. Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров. Этикет делового телефонного разговора. Правила составления делового письма.	1	Презентация по теме занятия	Д1 Д2	ОК 01-07 ЛР 22,23,31,39
	Практическая работа № 4 Составление делового письма.	1	Методические рекомендации по выполнению практических работ	О3	ОК 01-07 ЛР 22,23,31,39
	Раздел 3. Конфликты в деловом общении	12			

№ 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 компетенций
4.	Контрольная работа №2 «Деловое общение» по разделу 2 Тема 3.1. Конфликт и его сущность. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов.	2	Презентация по теме занятия	О1,стр.269-277	ОК01-07 ЛР13,22,23
5.	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	О1,стр.292-295	ОК01-07 ЛР13,22,23
	Практическая работа № 5 Выполнение интерактивного упражнения «Разрешить конфликтную ситуацию»	2	Методические рекомендации по выполнению практических работ	О3	ОК01-07 ЛР13,22,23
6.	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»	2	Презентация по теме занятия	О1, стр.286-290	ОК01-07 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. Домашнее задание	Коды формируемых компетенций
7.	Тема 3.4. Стресс и его особенности. Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	1	Презентация по теме занятия	Подготовка к контрольной работе по разделу 3	ОК01-07 ЛР13,22,23
	Практическая работа № 6 Овладение приемами саморегуляции.	1			
8.	Тема 3.5.Этикет в профессиональной деятельности Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	Презентация по теме занятия	О1, стр.310-319	ОК 01-07 ЛР 39
9.	Контрольная работа №3 «Конфликты в деловом общении» по разделу 3 Итоговое занятие. Обобщение полученных знаний	2	Контрольные вопросы по теме	О1,Д1,Д2	ОК01-07 ЛР13,22,23
10.	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта.	2			
	Всего за 8 семестр	18			
	Итого объем образовательной программы	42			

3 Условия реализации программы

3.1 Материально-техническое обеспечение программы

Для реализации программы предусмотрены учебные помещения.

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

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

Основная литература:

О1 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, 2022. — 169 с. — (Профессиональное образование).

О2. Рогов, Е.И., Психология общения + eПриложение: Тесты. : учебник / Е.И. Рогов. — Москва : КноРус, 2022. — 260 с. — ISBN 978-5-406-09984-1. — URL:<https://book.ru/book/945072> (дата обращения: 10.10.2022). — Текст : электронный.

О3. Касьянова Е.В., Методические рекомендации по выполнению практических работ / Е.В. Касьянова. – СПб.: АТТ, 2023.

Дополнительная литература:

Д1.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

Д2. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1824952> (дата обращения: 10.10.2022).

Д3.Интернет-ресурсыЭОР:

<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/>

4 Контроль и оценка результатов освоения программы

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.	Контрольные работы Диф.зачет
У2 -использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Демонстрация умений использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Контрольная работа. Дифзачет.
Знать:		
31 о взаимосвязи общения и деятельности;	Демонстрация знаний о взаимосвязи общения и деятельности	Контрольная работа. Дифзачет
32 о целях, функции, видах и уровнях общения;	Демонстрация знаний о целях, функции, видах и уровнях общения	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. Дифзачет
36- техники и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения;	Демонстрация знаний техники и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения	Тестирование Контрольная работа
37- этнических принципов	Демонстрация знаний	

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
общения	этических принципов общения	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;	Контрольная работа 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-31	-
Курс	4	-
Семестр	8	-
Форма промежуточной аттестации	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 «09» марта 2023 г.

Председатель ЦК Авагян А.В.

Проверено:

Методист Потапова Ю.В.

Зав. методическим кабинетом Мельникова Е.В.

Рекомендовано и одобрено:
Методическим советом СПб ГБПОУ «АТТ»
Протокол №4 от «29» марта 2023 г.

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

Акт согласования с работодателем
№1 от «26» апреля 2023 г.

Принято
на заседании педагогического совета
Протокол №5 от «26» апреля 2023 г.

Утверждено
Приказом директора СПб ГБПОУ «АТТ»
№872/149а от «26» апреля 2023 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 зачета.

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. Техники активного слушания	ПР№3		ПР№3		ПР№3	ПР№3				
Тема 1.7. Перцептивная сторона общения. Общение как восприятие людьми друг друга.	КР№1				КР№1	КР№1				
Тема 1.8. Механизмы взаимопонимания в общении.	КР№1				КР№1	КР№1				
Тема 1.9. Репрезентативная система. Сенсорные каналы и их характеристика	КР№1	КР№1			КР№1	КР№1	КР№1			
Тема 1.10. Психологические особенности общения.	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		КР№2	КР№2	КР№2			КР№2		

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания									
	У1	У2	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7	З8
	ПР№4		ПР№4	ПР№4	ПР№4			ПР№4		
Раздел 3. Конфликты в деловом общении										
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.

Условия приема: студент допускается 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. Отчёт по практическим работам:
 - 4.1) Практическая работа №1 «Определение стилей и моделей общения по исходным данным»
 - 4.2) Практическая работа № 2 «Отработка технологий обратной связи в говорении и слушании. Интерактивное упражнение «Запомни и повтори»
 - 4.3) Практическая работа №3 «Отработка методов развития коммуникативных способностей»
 - 4.4) Практическая работа № 4 «Составление делового письма»
 - 4.5) Практическая работа № 5 «Выполнение интерактивного упражнения: «Разрешить конфликтную ситуацию»
 - 4.6) 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?

ЗАЧЁТНЫЙ ТЕСТ

по дисциплине: **ОГСЭ.03 Психология общения**
для специальности: 08.02.09 Монтаж, наладка и эксплуатация электрооборудования
промышленных и гражданских зданий.

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. 3) Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка. 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. 2) Система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения. 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. 2) Сознание и речь существуют параллельно и независимо друг от друга, соединяясь лишь в момент высказывания. 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 рефлексов. Слово как раздражитель особого рода выступает при этом в	1) Асрастьян 2) Леонтьев 3) Павлов 4) Рубинштейн 5) Сеченов

№	Вопросы	Варианты ответов
	трех формах: как слышимое, видимое (написанное) и произносимое»:	
5.	Конгруэнтность – это:	1. Адекватность поведения ситуации. 2. Совпадение репрезентативных систем терапевта и клиента. 3. Совпадение самовосприятие и внешней оценки. 4. Состояние целостности, когда все части личности действуют вместе, преследуя одну цель.
6.	«Взрослый» – это состояние «Я», для которого характерно:	1. Эмансипированное самоутверждение. 2. Эмпатическое понимание мотивов и побуждений других людей. 3. Работа с фактами и объективной реальностью. 4. Продуктивное разрешение внутренних конфликтов.
7.	Проблемы этики и психологии общения в истории философской и психологической мысли раскрыты в трудах:	1 Гельвеция. 2. Конфуция. 3. Лейбница. 4. Бэкона 5. Канта. 6. Карнеги.
8.	С точки зрения цели общения можно выделить следующие функциональные ситуации:	1. Цель общения – вне самого взаимодействия субъектов. 2. Цель общения в нем самом. 3. Цель общения – приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения. 4. Цель общения – приобщение самого инициатора к ценностям партнера.
9.	Свойства речи – это:	1. Темп речи. 2. Громкость речи. 3. Тембр речи. 4. Количество пауз. 5. Интонация.
10.	К лояльным приемам спора относят:	1. Захват инициативы. 2. Использование эмоционально окрашенных понятий. 3. Подмена тезиса. 4. Обращение аргументов оппонента против него самого. 5. Умение держать в памяти весь спор. 6. Предвзятая интерпретация.
11.	Стратегии поведения. Максимум напористости и максимум кооперативности (выигрыш-выигрыш) – это:	1. Избегание. 2. Противоборство. 3. Уступчивость. 4. Сотрудничество. 5. Компромисс.
12.	Минимум напористости и максимум кооперативности (проигрыш-выиграш) – это:	1. Сотрудничество 2. Избегание. 3. Противоборство. 4. Уступчивость.

№	Вопросы	Варианты ответов
		5. Компромисс.
13.	Минимум кооперативности и максимум напористости (выигрыш-проигрыш) – это:	1. Избегание. 2. Компромисс. 3. Уступчивость. 4. Сотрудничество. 5. Противоборство.
14.	Рефлексивное слушание – это:	1. Уточнение. 2. Внимательное молчание 3. Перефразирование. 4. Минимализация ответов. 5. Отражение чувств. 6. Ограниченное число вопросов.
15.	Опτικο-кинетические средства общения – это	1. жесты; 2. паузы; 3. логичность речи; 4. мимика.
16.	Лидер в производственной группе	1. регулирует неофициальные межличностные отношения в группе; 2. не контролирует ход выполнения производственных задач и не отвечает за качество выпускаемой продукции; 3. назначается; 4. обладает определенной системой различных санкций.
17.	Манипулятивный стиль общения	1. имеет тайный характер намерений; 2. вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего результата; 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; 4. возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.
19.	Главный закон психологии общения гласит: нужно учитывать на каком уровне взаимодействия находишься ты сам и твой собеседник. Если вы в	1.Примитивный уровень; 2.Манипулятивный уровень; 3. Стандартизированный уровень; 4. Конвенциональный уровень;

№	Вопросы	Варианты ответов
	<p>коммуникации находитеесь 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>5. Игровой уровень; 6. Деловой уровень; 7. Духовный уровень;</p>
20.	<p>Назовите основные психологические факторы, обеспечивающие успешность публичного выступления?</p>	<p>1.Эмоциональный настрой 2.Выразительность речи оратора 3. Зрительный контакт 4.Логика изложения 5.Время выступления 6.Невербальные сигналы</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; 2.Открытые вопросы; 3.Альтернативные вопросы; 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; 6.Риторические вопросы;</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 2.Взаимоотношения 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; 5.Этнический конфликт; 6.Все ответы верны</p>

№	Вопросы	Варианты ответов
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; 9. Все ответы верны;

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

Рабочая программа разработана Касьяновой 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, 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» Жуковская А.В.