

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	заочная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	-	ЗН-35
Курс	-	1
Семестр	-	-
Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:	-	6
- лекции, уроки, час.	-	4
- практические занятия, час.	-	-
- лабораторные занятия, час.	-	-
- курсовой проект/работа, час.	-	-
- промежуточная аттестация, час.	-	2
Консультации, час.	-	2
Самостоятельная работа, час.	-	46
Итого объём образовательной программы, час.	-	54
Форма промежуточной аттестации	-	Итоговая письменная аудиторная контрольная работа

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	10
3.1	Материально-техническое обеспечение программы	10
3.2	Информационное обеспечение программы	10
4	Контроль и оценка результатов освоения программы	12
	Приложение 1 Комплект контрольно-оценочных средств	14

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 не предусматривает использование часов вариативной части.

2 Структура и содержание программы

2.1 Структура и объем программы

Наименование разделов и (или) тем	Итого объем образовательной программы, час.	Самостоятельная работа, час.	Обязательная аудиторная нагрузка, час.					
			Всего	в том числе				
				лекции, уроки	практические занятия	лабораторные занятия	курсовой проект/ работа	промежуточная аттестация
Введение	0	0	0	0	0	0	0	0
Раздел 1 Психологические аспекты общения	26	24	2	2	0	0	0	0
Раздел 2 Деловое общение.	10	9	1	1	0	0	0	0
Раздел 3. Конфликты в деловом общении	12	11	1	1	0	0	0	0
Промежуточная аттестация в форме итоговой письменной аудиторной контрольной работы	2	0	2	0	0	0	0	2
Консультации	2	0	0	0	0	0	0	0
Итого объем образовательной программы	54	46	6	4	0	0	0	2

2.2 Распределение часов по курсам и семестрам

№ п/п	Учебный год	2023/2024	2024/2025	2025/2026	ИТОГО
	Курс	I	II	III	
1.	Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:	6			6
	- лекции, уроки, час.	4			4
	- практические занятия, час.	0			0
	- лабораторные занятия, час.	0			0
	- курсовой проект/работа, час.	0			0
	- промежуточная аттестация, час.	2			2
2.	Консультации, час.	2			2
3.	Самостоятельная работа, час.	46			46
4.	Итого объем образовательной нагрузки, час.	54			54
5.	Форма промежуточной аттестации	ИПАКР			ИПАКР

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
	Курс 1				
	Введение. Цель и задачи Психологии общения.	0			
	Раздел 1 Психологические аспекты общения	26			
1.	Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр.5-8	ОК 01-07
	Самостоятельная работа Тема 1.2.Классификация общения. Виды и уровни общения. Структура общения. Функции общения. Тема 1.3 Средства общения. Вербальные средства общения. Основы устного общения. Формы вербальной коммуникации. Культура речи. Тема Тема 1.4.Невербальные средства общения. Сходство и различие вербальной и невербальной коммуникации. Структура невербальной коммуникации. Тема 1.5. Модели и стили общения. Тема 1.6. Коммуникативная сторона общения. Общение как обмен информацией. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры. Технологии обратной связи в говорении и слушании. Тема 1.7. 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.	24	Презентация по теме занятия	О1, стр.8-193 О2 Д1 Д2	ОК 01-07

№ 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
	<p>Тема 1.8. Техники активного слушания Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.</p> <p>Тема 1.9. 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.</p> <p>Тема 1.10. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия, аттракция. Внешние и внутренние факторы аттракции. Дефекты межличностного общения: дефектное, деструктивное общение.</p> <p>Тема 1.11. Репрезентативная система. Сенсорные каналы и их характеристика. диагностика и использование в общении.</p> <p>Тема 1.12. Психологические особенности общения. Слушание в межличностном общении: виды и функции слушания. Помехи эффективного слушания. Приемы эффективного слушания.</p> <p>Тема 1.13. Виды невербальной коммуникации: кинесика (зрительный контакт, мимика, жесты, поза) такесика, проксемика. Паралингвистика и экстралингвистика (голос человека, его громкость, тембр, высота, темп)</p> <p>Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.</p>				
	Раздел 2 Деловое общение.	10			

№ заняти	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
	<p>Самостоятельная работа Тема 3.1. Конфликт и его сущность. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов. Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации: соревнование, приспособление, избегание, компромисс, сотрудничество. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах. Тема 3.3. Конфликты в деловом общении. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах. Стратегии общения с эмоциональными людьми. Конфликтные подчиненные. Тема 3.4. Стресс и его особенности. Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Тема 3.5. Этикет в профессиональной деятельности Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.</p>	11		Д2	
3.	Промежуточная аттестация и форме итоговой письменной аудиторной контрольной работы	2			
	Консультации	2			
	Всего за 1 курс	54			
	Итого объем образовательной программы	54			

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, 2023. — 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).

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.	Итоговая письменная аудиторная контрольная работа.
У2 -использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Демонстрация умений использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Итоговая письменная аудиторная контрольная работа.
Знать:		
31 о взаимосвязи общения и деятельности;	Демонстрация знаний о взаимосвязи общения и деятельности	Итоговая письменная аудиторная контрольная работа.
32 о целях, функции, видах и уровнях общения;	Демонстрация знаний о целях, функции, видах и уровнях общения	Итоговая письменная аудиторная контрольная работа.
33 о роли и ролевых ожидания в общении	Демонстрация знаний о механизмах взаимопонимания и о ролевых ожиданиях в общении.	Итоговая письменная аудиторная контрольная работа.
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;	Итоговая письменная аудиторная контрольная работа.
35- о механизмах взаимопонимания в общении	Психологические механизмы убеждения, внушения, заражения, манипулирования -манипулятивные техники -деструктивное и дефектное общение;	Итоговая письменная аудиторная контрольная работа.
36- техники и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения;	Демонстрация знаний техники и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения	Итоговая письменная аудиторная контрольная работа.
37- этнических принципов	Демонстрация знаний	Итоговая письменная

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
общения	этических принципов общения	аудиторная контрольная работа.
38- источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов	<p>Демонстрация знаний источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов</p> <ul style="list-style-type: none"> -конструктивные и деструктивные конфликты; -этапы и алгоритм анализа конфликтов; -Агрессивность и ее взаимосвязь с конфликтами; -Невербальные сигналы агрессии; -переговоры, ведение переговоров в конфликтных ситуациях; 	Итоговая письменная аудиторная контрольная работа.

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплина: ОГСЭ.03 Психология общения

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

Форма обучения	заочная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	-	ЗН-35
Курс	-	1
Семестр	-	-
Форма промежуточной аттестации	-	Итоговая аудиторная контрольная работа

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 итоговой письменной контрольной работы.

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.	В1,2			В1,2						
Тема 1.2. Классификация общения. Виды и уровни общения.	В3			В3						
Тема 1.3 Средства общения										
Тема 1.4.Невербальные средства общения.	В12			В12						
Тема 1.5. Модели и стили общения.	В4			В4						
Тема 1.6. Коммуникативная сторона общения.	В5,6		В5,6		В5,6	В5,6				
Тема 1.7. Интерактивная сторона общения.	В7		В7		В7	В7				
Тема 1.8.Техники активного слушания	В10		В10		В10	В10				
Тема 1.9.Перцептивная сторона общения. Общение как восприятие людьми друг друга.	В17,18				В17,18	В17,18				
Тема 1.10. Механизмы взаимопонимания в общении.	В14,				В14	В14				
Тема 1.11. Репрезентативная система. Сенсорные каналы и их характеристика	В46	В46			В46	В46	В46			
Тема 1.12. Психологические особенности общения.	В26	В26			В26	В26	В26			
Тема 1.13.Виды невербальной коммуникации	В22	В22			В22	В22	В22			
Раздел 2. Деловое общение.										

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания									
	У1	У2	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7	З8
Тема 2.1. Деловое общение	В31		В31	В31	В31			В31		
Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	В25		В25	В25	В25			В25		
Тема 2.3. Деловые переговоры	В32,33		В32,33	В32,33	В32,33			В32,33		
Тема 2.4. Этикет делового телефонного разговора. Правила составления делового письма.	В34,35		В34,35	В34,35	В34,35			В34,35		
Тема 2.5 Деловой этикет в профессиональной деятельности.	В43-45			В43-45						
Раздел 3. Конфликты в деловом общении										
Тема 3.1. Конфликт и его сущность	В36								В36	В36
Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	В42								В42	В42
Тема 3.3. Конфликты в деловом общении.	В41								В41	В41
Тема 3.4. Стресс и его особенности.	В39,40								В39,40	В39,40
Тема 3.5. Этикет в профессиональной деятельности.	В43-45								В43-45	

Условные обозначения: В – вопрос ИПАКР

2 Пакет экзаменатора

2.1 Условия проведения

Условия проведения: зачёт проводится одновременно для всей группы на последнем занятии, в виде письменного тестового задания.

Количество контрольных заданий: 3 варианта.

Требования к содержанию, объему, оформлению и представлению: в каждом варианте двадцать вопросов и по четыре варианта ответов.

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, вопросы рассматриваются на занятиях во время экзаменационной сессии.

Порядок проведения:

перед началом зачёта преподаватель проводит инструктаж по выполнению теста; при выполнении тестового задания студент должен внимательно прочитать вопрос, прочитать все варианты ответов и выбрать один, наиболее полный и правильный ответ.

2.2 Критерии и система оценивания

При ответе на теоретические вопросы студент должен обстоятельно, с достаточной полнотой изложить вопрос, дать правильные формулировки, точные определения понятий и терминов, показать полное понимание материала и обосновать свой ответ, показывая связанность и последовательность изложения.

При решении задачи студент должен тщательно изучить условие и проанализировать рекомендованные законы или иные НПА, на основе норм которых сделать вывод о законности или незаконности действий того или иного субъекта.

Оценка «отлично» выставляется в том случае, когда студент глубоко и тщательно усвоил весь программный материал, грамотно и логически его излагает, свободно справляется с решением задач и практическими заданиями, правильно обосновывает выбранные решения, имеет навыки пользования юридической литературой, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал.

Оценка «хорошо» выставляется, если студент знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, владеет необходимыми умениями и навыками пользования юридической литературой при выполнении практических заданий и решении ситуативных задач.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент освоил только основной материал, но при этом допускает неточности в изложении программного материала и испытывает затруднения при выполнении практических заданий и решении задач.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не знает отдельных разделов программного материала и допускает существенные ошибки в ответах, с большими затруднениями выполняет практические задания и решает задачи.

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

3 Пакет экзаменуемого

3.1 Перечень вопросов для подготовки к итоговой письменной аудиторной контрольной работе

1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности.
3. Виды и функции. Структура общения.
4. Модели и стили общения.
5. Коммуникативная сторона общения. Общение как обмен информацией.
6. Помехи, искажающие информацию.
7. Технологии обратной связи в говорении и слушании.
8. Вербальные и невербальные средства общения.
9. Функции языка в речевом общении. Средства вербального общения.
10. Слушание в межличностном общении. Виды и функции слушания.
11. Помехи эффективного слушания. Приемы эффективного слушания.
12. Невербальные средства взаимодействия.
13. Собеседование при устройстве на работу.
14. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э.Берна.
15. Формы стратегического поведения в общении.
16. Механизмы партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде.
17. Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении (эмпатия, рефлексия, аттракция).
18. Дефектное и деструктивное общение.
19. Имидж и самопрезентация
20. Вербальная и невербальная коммуникация.
21. Понятие эффективного слушания. Виды слушания.
22. Невербальные средства общения.
23. Кинесические особенности невербального общения: позы, жесты, мимика, походка.
24. Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей.
25. Темперамент. Виды темперамента.
26. Психологические особенности личности в общении.
27. Техники психологического воздействия.
28. Манипулятивные тактики и правила их преодоления.
29. Деловая беседа. Правила подготовки и проведения.
30. Публичное выступление. Правила подготовки и проведения.
31. Собеседование при устройстве на работу.
32. Переговоры. Правила подготовки и проведения переговоров с деловыми партнерами
33. Основные этапы ведения переговоров, достижение согласия. Переговорные стратегии.
34. Деловой телефонный разговор.
35. Культура делового письма: стиль, свойства и функции
36. Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта, структурные элементы.
37. Причины конфликтов. Этапы и алгоритм анализа конфликтов.
38. Виды агрессивности и ее взаимосвязь с конфликтами.
39. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.
40. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция. Способы саморегуляции.
41. Способы управления конфликтами.
42. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Технологии разрешения конфликта.
43. Этические нормы организации и этика руководителя.
44. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.

45.Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций. Золотые правила успешного человека.

ЗАЧЁТНЫЙ ТЕСТ

Дисциплина: ОГСЭ.03 Психология общения

Специальность: 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 ниже перечисленных 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 трех формах: как слышимое,	1) Асрастьян 2) Леонтьев 3) Павлов 4) Рубинштейн 5) Сеченов

№	Вопросы	Варианты ответов
	видимое (написанное) и произносимое»:	
5.	Конгруэнтность – это:	<ol style="list-style-type: none"> 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:	<ol style="list-style-type: none"> 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:	<ol style="list-style-type: none"> 1 Гельвеция. 2. Конфуция. 3. Лейбница. 4. Бэкона 5. Канта. 6. Карнеги.
8.	С точки зрения цели общения можно выделить следующие функциональные ситуации:	<ol style="list-style-type: none"> 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:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Темп речи. 2. Громкость речи. 3. Тембр речи. 4. Количество пауз. 5. Интонация.
10.	К лояльным приемам спора относят:	<ol style="list-style-type: none"> 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:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Избегание. 2. Противоборство. 3. Уступчивость. 4. Сотрудничество. 5. Компромисс.
12.	Минимум напористости и максимум кооперативности (проигрыш-выигрыш) – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сотрудничество 2. Избегание. 3. Противоборство. 4. Уступчивость. 5. Компромисс.

№	Вопросы	Варианты ответов
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 коммуникации находитесь на разных	1.Примитивный уровень; 2.Манипулятивный уровень; 3.Стандартизированный уровень; 4.Конвенциональный уровень; 5.Игровой уровень;

№	Вопросы	Варианты ответов
	<p>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>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 разговаривать 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>
25.	<p>Какие приемы саморегуляции в</p>	<p>1.Осознанное управление эмоциями</p>

№	Вопросы	Варианты ответов
	общении для предотвращения конфликтных ситуаций вы знаете?	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.