

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: 09.02.07 Информационные системы и  
программирование

Форма обучения	очная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	ДИ-11	ДИ-25, КИ-25
Курс	3	2
Семестр	5,6	3,4
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, в т.ч.:	60	60
- лекции, уроки, час.	40	40
- практические занятия, час.	18	18
- лабораторные занятия, час.	0	0
- курсовой проект/работа, час.	0	0
- промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта, час.	2	2
Промежуточная аттестация в форме экзамена, в т.ч	0	0
- самостоятельная работа, час.	0	0
- консультации, час.	0	0
- экзамен, час.	0	0
Самостоятельная работа, час.	0	0
Итого объём образовательной программы, час.	60	60

2023 г.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ № 1547 от 09.12.2016 года

Разработчик:

Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ» Касьянова Е.В.  
Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ» Жуковская А.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 Жуковская А.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  
№ 2 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	6
2	Структура и содержание программы	8
2.1	Структура и объём программы	8
2.2	Распределение нагрузки по курсам и семестрам	9
2.3	Тематический план и содержание программы	12
3	Условия реализации программы	17
3.1	Материально-техническое обеспечение программы	17
3.2	Информационное обеспечение программы	17
4	Контроль и оценка результатов освоения программы	18
4.1	Результаты освоения, критерии и методы оценки программы	21
	Приложение 1 Комплект контрольно-оценочных средств	

# 1 Общая характеристика программы

## 1.1 Цели и планируемые результаты освоения программы

**Цели дисциплины:** формирует представление об основных понятиях теории общения, показывает значение моделей, стилей, стратегий, средств, форм и методов успешного построения эффективного межличностного взаимодействия и деловых контактов; развивает личную психологическую, коммуникативную, интерактивную и перцептивную компетентности обучающихся.

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

Уметь:

У1-распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;

У2-владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью);

У3-определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска;

У4-определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

У5-организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

Знать:

З1-актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

З2-алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

З3-номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации;

З4-содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования;

З5-психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

З6-сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);

**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 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию 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 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

#### Профессиональные компетенции.

ПК2.1. Разрабатывать требования к программным модулям на основе анализа проектной и технической документации на предмет взаимодействия компонент.

ПК 2.2. Выполнять интеграцию модулей в программное обеспечение.

ПК2.3. Выполнять отладку программного модуля с использованием специализированных программных средств.

ПК2.4. Осуществлять разработку тестовых наборов и тестовых сценариев для программного обеспечения.

ПК2.5. Производить инспектирование компонент программного обеспечения на предмет соответствия стандартам кодирования.

ПК 3.1. Осуществлять ревьюирование программного кода в соответствии с технической документацией.

ПК 3.2. Выполнять процесс измерения характеристик компонент программного продукта для определения соответствия заданным критериям.

ПК 3.3. Производить исследование созданного программного кода с использованием специализированных программных средств с целью выявления ошибок и отклонения от алгоритма.

ПК 3.4. Проводить сравнительный анализ программных продуктов и средств разработки, с целью выявления наилучшего решения согласно критериям, определенным техническим заданием.

ПК 5.1. Собирать исходные данные для разработки проектной документации на информационную систему.

ПК 5.2. Разрабатывать проектную документацию на разработку информационной системы в соответствии с требованиями заказчика.

ПК 5.3. Разрабатывать подсистемы безопасности информационной системы в соответствии с техническим заданием.

ПК 5.4. Производить разработку модулей информационной системы в соответствии с техническим заданием.

ПК 5.5. Осуществлять тестирование информационной системы на этапе опытной эксплуатации с фиксацией выявленных ошибок кодирования в разрабатываемых модулях информационной системы.

ПК 5.6. Разрабатывать техническую документацию на эксплуатацию информационной системы.

ПК 5.7. Производить оценку информационной системы для выявления возможности ее модернизации.

ПК 6.1. Разрабатывать техническое задание на сопровождение информационной системы.

ПК 6.2. Выполнять исправление ошибок в программном коде информационной системы.

ПК 6.3. Разрабатывать обучающую документацию для пользователей информационной системы.

ПК 6.4. Оценивать качество и надежность функционирования информационной системы в соответствии с критериями технического задания.

ПК 6.5. Осуществлять техническое сопровождение, обновление и восстановление данных информационной системы в соответствии с техническим заданием.

ПК 7.1. Выявлять технические проблемы, возникающие в процессе эксплуатации баз данных и серверов.

ПК 7.2. Осуществлять администрирование отдельных компонент серверов.

ПК 7.3. Формировать требования к конфигурации локальных компьютерных сетей и серверного оборудования, необходимые для работы баз данных и серверов.

ПК 7.4. Осуществлять администрирование баз данных в рамках своей компетенции.

ПК 7.5. Проводить аудит систем безопасности баз данных и серверов с использованием регламентов по защите информации.

## 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 распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;	Тема 1.8. Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении (эмпатия, идентификация, рефлексия, аттракция, каузальная атрибуция). Дефектное и деструктивное общение.	2	Для получения знаний о механизмах взаимопонимания в общении.
У2 владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с	Тема 1.10. Взаимное влияние людей в процессе общения. Деструктивные взаимоотношения: Треугольник Карпмана.	2	Для более расширенного изучения деструктивных взаимоотношений.

Знания и умения, которые углубляются	Наименование раздела, темы	Количество часов	Обоснование включения в рабочую программу
<p>помощью);</p> <p>У3-определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска;</p>	<p>Тема: Сенсорные каналы получения информации.</p> <p>Практическая работа №4</p> <p>Выполнение диагностики сенсорных каналов и их использование в общении.</p> <p>Анализ диагностики.</p> <p>Практическая работа №3</p> <p>Проведение деловой игры «Мастерская общения»</p>	<p>4</p>	<p>Для более расширенного понимания механизмов взаимопонимания в общении.</p>
<p>У5-организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>Практическая работа №6</p> <p>Проведение деловой игры «Пресс-конференция».</p> <p>Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности.</p> <p>Понятие этикета.</p> <p>Деловой этикет в профессиональной деятельности.</p>	<p>4</p>	<p>О расширении знаний для более успешной коммуникации.</p>
<p><b>Итого</b></p>		<p><b>12</b></p>	

## 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.	28	0	28	20	8	0	0	0
Раздел 2. Деловое общение.	18	0	18	11	7	0	0	0
Раздел 3 Конфликты в деловом общении.	12	0	12	9	3	0	0	0
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2	0	2	0	0	0	0	2
Промежуточная аттестация в форме экзамена	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Итого объем образовательной программы</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>60</b>	<b>40</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

## 2.2 Распределение часов по курсам и семестрам

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

№ 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.	<b>Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, в т.ч.:</b>									
	- лекции, уроки, час.									
	- практические занятия, час.									
	- лабораторные занятия, час.									
	- курсовой проект/работа, час.									
- промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта, час.										
2.	<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена, в т.ч.:</b>									
	- самостоятельная работа, час.									
	- консультации, час.									
	- экзамен, час.									
3.	<b>Самостоятельная работа, час.</b>									
4.	<b>Итого объём образовательной программы, час.</b>									

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

№ 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	
5.	<b>Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, в т.ч.:</b>									
	- лекции, уроки, час.									
	- практические занятия, час.									
	- лабораторные занятия, час.									
	- курсовой проект/работа, час.									
	- промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта, час.									
6.	<b>Промежуточная аттестация в форме экзамена, в т.ч.:</b>									
	- самостоятельная работа, час.									
	- консультации, час.									
	- экзамен, час.									
7.	<b>Самостоятельная работа, час.</b>									
8.	<b>Итого объём образовательной программы, час.</b>									

### 2.3 Тематический план и содержание программы

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр. Домашнее задание	Коды формируемых компетенций
	Семестр 5 (9 кл.) Семестр 3 (11 кл.)				
	<b>Раздел 1. Психологические аспекты общения.</b>	<b>28</b>			
<b>1.</b>	<b>Введение</b> <b>Тема 1.1 Назначение учебной дисциплины «Психология общения».</b> Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности. <b>Входной контроль знаний.</b> Тест базовых знаний по психологии.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр.3-4	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 14, 21, 27
<b>2.</b>	<b>Тема 1.2. Общение – основа человеческого бытия.</b> Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.	2	Презентация по теме занятия	О1,стр.9-20	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13, 21, 28
<b>3.</b>	<b>Тема 1.3. Классификация общения.</b> Виды общения. Структура общения. Функции общения. Модели и стили общения.	2	Презентация по теме занятия	О1, стр. 21-47	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13, 21, 28
<b>4.</b>	<b>Тема 1.5. Средства общения.</b> Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.	2	Презентация по теме занятия.	О1, стр.149-156	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13, 21, 28
<b>5.</b>	<b>Практическая работа № 1</b> Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения.	2	Методические указания по практическим работам	О3	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13, 21, 28

№ 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
6.	<b>Тема 1.6. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).</b> Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.	2	Презентация по теме занятия.	О1,стр.113-135	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13,17, 21, 28
7.	<b>Практическая работа № 2</b> Отработка навыков успешной коммуникации.	2	Методические указания по практическим работам	О3	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13,17, 21, 28
8.	<b>Практическая работа № 3</b> Проведение деловой игры «Мастерская общения»	2	Методические указания по практическим работам	О3	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13, 17,21, 28
9.	<b>Тема 1.7. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).</b> Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия.	2	Презентация по теме занятия.	О2, стр.47-66	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13, 17,21, 28
10.	<b>Тема 1.8. Общение как восприятие людьми друг друга.</b> Механизмы взаимопонимания в общении (эмпатия, идентификация, рефлексия, аттракция, каузальная атрибуция). Дефектное и деструктивное общение.	2	Презентация по теме занятия	О2,стр.53-56	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13, 17,21, 28
11.	Тема: Сенсорные каналы получения информации. <b>Практическая работа № 4</b> Выполнение диагностики сенсорных каналов и их использование в общении. Анализ диагностики.	2	Методические указания по практическим работам	О2, стр. 62-66 О3	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13, 17,21, 28

№ 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
12.	<b>Тема 1.9. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).</b> 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.	2	Презентация по теме занятия.	О1, стр. 79-113	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13,17,18, 21, 28,33,39
13.	<b>Тема 1.10. Взаимное влияние людей в процессе общения.</b> Деструктивные взаимоотношения: Треугольник Карпмана. <b>Воспитательный компонент</b> Беседа: Способы преодоления манипуляций в общении.	2	Презентация по теме занятия	О4	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13,17, 21, 28
14.	<b>Тема 1.11. Техники активного слушания.</b> Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.	2	Презентация по теме занятия.	О1, стр. 170-171	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13, 17,18, 21,
	<b>Всего за 5 семестр (9кл)</b> <b>Всего за 3 семестр (11кл)</b>	<b>28</b>			
	<b>Семестр 6 (9кл)</b> <b>Семестр 4 (11 кл)</b>				
	<b>Раздел 2 Деловое общение</b>	<b>18</b>			
15.	<b>Контрольная работа №1</b> Тема «Психологические аспекты общения» по разделу №1 <b>Тема 2.1. Деловое общение.</b> Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	2	Презентация по теме занятия. Задание по Контрольной работе	О1, стр.231-269	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13,17, 18, 19,21, 22,23,28
16.	<b>Практическая работа № 5</b> Отработка навыков проведения публичных презентаций.	2	Методические указания по практическим работам	О3	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13,17, 18, 19,21, 22,23,28

№ 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
17.	<b>Практическая работа № 6</b> Проведение деловой игры «Пресс-конференция».	2	Методические указания по практическим работам	О3	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13,17, 18, 19,21, 22,23,28
18.	<b>Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении.</b> Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.	2	Презентация по теме занятия.	О2	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13,17, 18, 19,21, 22,23,28
19.	<b>Практическая работа № 7</b> Выполнение самодиагностики по теме «Темперамент» Диагностический инструментарий: Тест Айзенка на определение темперамента человека (ЕР1)	2	Методические указания по практическим работам	О3 О4	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13,17, 18, 19,21, 22,23,28
20.	<b>Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности.</b> Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности.	2	Презентация по теме занятия.	О1, стр.310-319	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13,17, 18, 19,21, 22,23,28
21.	<b>Тема 2.4. Этикет в профессиональной деятельности.</b> Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.	2	Презентация по теме занятия.	О1, стр.295-196	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13,17, 18, 19,21, 22,23,28
22.	<b>Тема 2.5. Деловые переговоры.</b> Культура делового телефонного разговора. Культура делового письма.	2	Презентация по теме занятия.	О1, стр.295-196	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13,17, 18, 19,21, 22,23,28
23.	<b>Тема 2.6. Деловые переговоры</b> Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.	1	Презентация по теме занятия.	О1, стр.295-196	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13,17, 18, 19,21, 22,23,28

№ 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
	<b>Практическая работа № 8</b> Формирование навыков ведения переговоров Деловая игра «Переговоры».	1	Методические указания по практическим работам	О3 О4	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13,17, 18, 19,21, 22,23,28
	<b>Раздел 3. Конфликты в деловом общении.</b>	<b>12</b>			
24.	<b>Контрольная работа № 2</b> Тема: «Деловое общение» по разделу 2 <b>Тема 3.1. Конфликт его сущность.</b> Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов.	2	Презентация по теме занятия Задание для контрольной работы №2	О1, стр. 269-275	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13,17, 18, 19, 21,22,23,28,29, 31,33,39
25.	<b>Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации</b> Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации. Пять золотых правил выхода из конфликтной ситуации.	2	Презентация по теме занятия	О1, стр.292-297	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13,17, 18, 19, 28,29, 31,33,39
26.	<b>Тема 3.3. Конфликты в деловом общении.</b> Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах. Агрессивность и ее взаимосвязь с конфликтами. <b>Воспитательный компонент:</b> Тематическая беседа об экстремизме.	1	Презентация по теме занятия	О1,стр.292-297	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13,17, 18, 19, 21,22,23,28,29, 31,33,39
	<b>Практическая работа № 9</b> Выполнение самодиагностики по теме «Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации». Диагностический инструментарий: Методика Томаса - Килмана на выявление ведущего поведения в конфликтной ситуации. Анализ результатов тестирования.	1	Методические указания по практическим работам	О3 О4	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13,17, 18, 19, 21,22,23,28,29, 31,33,39

№ 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
27.	<b>Тема 3.4. Стресс и его особенности. Саморегуляция.</b> Стресс и его характеристика. Причины стресса. Профилактика стрессов в деловом общении.	2	Презентация по теме занятия	О4	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13,17, 18, 19, 21,22,23,28,29, 31,33,39
28.	<b>Практическая работа № 10</b> Выполнение самодиагностики стрессоустойчивости. Диагностический инструментарий: Тест Спилберга-Ханина. Самоанализ тестирования. Овладение способами саморегуляции в стрессовых состояниях.	2	Методические указания по практическим работам	О3 О4	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13,17, 18, 19, 21,22,23,28,29, 31,33,39
29.	<b>Контрольная работа №3</b> Тема «Конфликты в деловом общении» по разделу 3 <b>Итоговое занятие:</b> Обобщение и систематизация теоретических знаний и умений	2	Контрольные вопросы. Задание для контрольной работы №3	О1, стр.269-297	ОК 01- ОК11 ПК 2.3, 2.4, 2.5 ЛР 13,17, 18, 19, 21,22,23,28,29, 31,33
30.	<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта.</b>	2			
	<b>Всего за 6 семестр (9 кл.)</b>	<b>32</b>			
	<b>Всего за 4 семестр (11 кл.)</b>	<b>60</b>			
	<b>Итого объем образовательной программы.</b>	<b>60</b>			

### 3 Условия реализации программы

#### 3.1 Материально-техническое обеспечение программы

Для реализации программы предусмотрены учебные помещения.

1) Кабинет «Социальные дисциплины», оснащённый:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-методической документации;
- технические средства обучения: компьютер, мультимедийная установка.

#### 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. 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, 2021 — 463 с. — (Профессиональное образование). ЭБС Юрайт

**О2. Леонов, Н. И.** Психология общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021 — 193 с. — (Профессиональное образование) ЭБС Юрайт

**О3. Цыбульская Е.В.** Методические рекомендации для выполнения практических работ/ Е.В. Цыбульская – СПб.: АТТ, 2022.

##### Дополнительная 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, 2021— 169 с. — (Профессиональное образование)

**О2. 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, 2021 — 207 с. — (Профессиональное образование). ЭБС Юрайт

##### О3. Интернет-ресурсы:

Интернет-ресурсы. ЭОР:

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

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

Тесты по психологии общения: [http://helpmetest.ru/psihologiya\\_obshchen](http://helpmetest.ru/psihologiya_obshchen)

## 4 Контроль и оценка результатов освоения программы

### 4.1 Результаты освоения, критерии и методы оценки программы

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
<b>Уметь:</b>		
У1- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;	Демонстрирует владение техниками и приемам эффективного общения, Разрешает смоделированные конфликтные ситуации; Демонстрирует владение приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Практические работы. Контрольные работы.
У2- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью);		Практические работы. Контрольная работа.
У3- определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска;		Практические работы. Контрольная работа.
У4- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального		Практические работы. Контрольная работа.

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
развития и самообразования		
У5- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;		Практические работы. Контрольные работы.
<b>Знать:</b>		
31- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;	Оперирует основными понятиями психологии общения, правильно и точно описывает методики и техники убеждения, слушания, способы разрешения конфликтных ситуаций	Практические работы. Контрольные работы.
32- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;		Практические работы. Контрольная работа.
33 -номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации;		Практические работы. Контрольная работа.
34- содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования;		Практические работы. Контрольная работа.
35 -психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной		Практические работы. Контрольная работа.

<b>Результаты освоения</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Формы и методы оценки</b>
деятельности; З6- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)		Практические работы. Контрольная работа.

## КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплина: ОГСЭ.03 Психология общения.

Специальность : 09.02.07 Информационные системы и  
программирование.

Форма обучения	очная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	ДИ-11	ДИ-25
Курс	3	2
Семестр	5,6	3,4
Форма промежуточной аттестации	дифференцированный зачёт	дифференцированный зачёт

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 Жуковская А.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  
№ 2 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 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	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5	З6
<b>Раздел 1. Психологические аспекты общения.</b>											
Тема 1.1 Назначение учебной дисциплины «Психология общения».											
<b>Тема 1.2. Общение – основа человеческого бытия.</b> Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.			КР№1	КР№4		КР№1		КР№1		КР№1	
<b>Тема 1.3. Классификация общения.</b> Виды общения. Структура общения. Функции общения. Модели и стили общения.	КР№1	КР№1			КР№1	КР№1		КР№1		КР№1	
<b>Тема 1.5. Средства общения.</b> Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.	ПР№1 КР№1	ПР№1 КР№1			ПР№1 КР№1					ПР№1 КР№1	
<b>Тема 1.6. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).</b> Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.	ПР№2 ПР№3 КР№1	ПР№2 ПР№3 КР№1			ПР№2 ПР№3 КР№1					ПР№2 ПР№3 КР№1	
<b>Тема 1.7. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).</b>											

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания										
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5	З6
Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия.	ПР№4 КР№1	ПР№4 КР№1			ПР№4 КР№1					ПР№4 КР№1	
<b>Тема 1.8. Общение как восприятие людьми друг друга.</b> Механизмы взаимопонимания в общении (эмпатия, идентификация, рефлексия, аттракция, каузальная атрибуция). Дефектное и деструктивное общение.	ПР№4 КР№1	ПР№4 КР№1			ПР№4 КР№1					ПР№4 КР№1	ПР№4 КР№1
<b>Раздел 2 Деловое общение</b>											
<b>Тема 2.1. Деловое общение.</b> Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	ПР№5 ПР№6 КР№2	ПР№5 ПР№6 КР№2	ПР№5 ПР№6 КР№2	ПР№5 ПР№6 КР№2	ПР№5 ПР№6 КР№2	ПР№5 ПР№6 КР№2	ПР№5 ПР№6 КР№2	ПР№5 ПР№6 КР№2	ПР№5 ПР№6 КР№2	ПР№5 ПР№6 КР№2	
<b>Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении.</b> Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.	ПР№7 КР№2				ПР№7 КР№2					ПР№7 КР№2	
<b>Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности.</b> Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.	КР№2									КР№2	КР№2
<b>Тема 2.4. Этика в</b>	КР№2	КР№2	КР№2		КР№2	КР№2	КР№2	КР№2			

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания											
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4	З5	З6	
<b>профессиональной деятельности.</b> Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.											КР№2	
<b>Тема 2.5. Деловые переговоры.</b> Культура делового телефонного разговора. Культура делового письма.	ПР№8 КР№2	ПР№8 КР№2	ПР№8 КР№2		ПР№8 КР№2	ПР№8 КР№2	ПР№8 КР№2	ПР№8 КР№2			ПР№8 КР№2	
<b>Тема 2.6. Деловые переговоры</b> Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров	ПР№8 КР№2	ПР№8 КР№2	ПР№8 КР№2		ПР№8 КР№2	ПР№8 КР№2	ПР№8 КР№2	ПР№8 КР№2			ПР№8 КР№2	
<b>Раздел 3. Конфликты в деловом общении.</b>												
<b>Тема 3.1. Конфликт его сущность.</b> Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов.	КР№3	КР№3	КР№3			КР№3					КР№3	
<b>Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации</b> Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации. Пять золотых правил выхода из конфликтной ситуации.	ПР№9 КР№3	КР№3 ПР№9	КР№3 ПР№9	КР№3 ПР№9			КР№3 ПР№9					КР№3 ПР№9
<b>Тема 3.3. Конфликты в деловом общении.</b> Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах. Агрессивность и ее взаимосвязь с конфликтами.	ПР№9 КР№3										ПР№9 КР№3	
<b>Тема 3.4. Стресс и его особенности.</b>	ПР№10										ПР№10	

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания									35	36
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4		
Саморегуляция.	КР№3									КР№3	

Условные обозначения: ПР – практическая работа; КР – контрольная 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;
- десять 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 «Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения»
- 5) Практическая работа № 2 «Отработка навыков успешной коммуникации»
- 6) Практическая работа № 3 «Проведение деловой игры«Мастерская общения»
- 7) Практическая работа № 4 «Выполнение диагностики сенсорных каналов и их использование в общении.
- 8) Практическая работа № 5 «Отработка навыков проведения публичных презентаций»
- 9) Практическая работа № 6 «Проведение деловой игры «Пресс-конференция».
- 10) Практическая работа № 7 «Выполнение самодиагностики по теме «Темперамент»

- 11) Практическая работа № 8 «Формирование навыков ведения переговоров. Деловая игра «Переговоры»
- 12) Практическая работа № 9 «Самодиагностика по теме «Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации»
- 13) Практическая работа № 10 «Выполнение самодиагностики стрессоустойчивости. Овладение способами саморегуляции в стрессовых состояниях»

### **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 вратываемости деловых партнеров?
32. Чем отличается групповая работа от работы командной. Какую роль играет лидер в командной работе?
33. Дайте характеристику кооперации как конструктивному виду взаимодействия. Каковы правила корпоративного поведения и работы в команде?
34. Назовите формы делового общения?
35. Назовите основные функции и виды деловой беседы?
36. Назовите основные этапы деловой беседы?
37. Какие требования необходимо соблюдать во время обсуждения деловой информации для поддержания контакта с собеседником?

38. В чем специфика стадии аргументирования? Как вести себя во время возражения?
39. Назовите основные психологические факторы, обеспечивающие успешность публичного выступления?
40. В чем отличие само презентации от публичной презентации?
41. Что подразумевается под позитивным тоном делового письма? Почему деловые письма следует писать с позиции «ВЫ»?
42. Какими средствами обеспечиваются целостность, ясность, связность и краткость делового письма?
43. Каково содержание понятие конфликта?
44. Назовите основные виды конфликтов?
45. В чем различие конструктивных и деструктивных конфликтов?
46. Что включают в себя структурные способы разрешения конфликтов? Какие стратегии взаимодействия используются при разрешении конфликтов?
47. Какие стратегии поведения целесообразно использовать в конфликтных ситуациях?
48. Что такое алгоритм анализа конфликтной ситуации? Какие этапы он включает?
49. Почему конфликты сопровождаются сильными эмоциональными реакциями, гневом и напряженностью?
50. Какие виды агрессии вы знаете?
51. Можно ли использовать толерантность как технологию эффективного поведения в конфликте?
52. В чем сложность стиля «сотрудничества» для анализа и разрешения конфликта?
53. Какие приемы саморегуляции в общении для предотвращения конфликтных ситуаций вы знаете?

## ЗАЧЁТНЫЙ ТЕСТ

Дисциплина: ОГСЭ.03 Психология общения

Специальность: 09.02.07 Информационные системы и программирование.

*Теоретические вопросы:*

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

*Тест:*

№	Вопросы	Варианты ответов
1.	Какие из указанных выражений характеризуют РЕЧЬ	1) Средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений. 2) Система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения. <b>3) Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка.</b> 4) Психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов.
2.	Какие из указанных выражений характеризуют ЯЗЫК?	1) Средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений. <b>2) Система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения.</b> 3) Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка. 4) Психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов.
3.	3. Следует выбрать из приведенных суждений правильное	1) Речь – это воплощение и проявление бессознательных влечений человека, его инстинкту. <b>2) Сознание и речь существуют параллельно и независимо друг от друга, соединяясь лишь в момент высказывания.</b> 3) Язык – внешняя материальная оболочка мысли, своеобразный сосуд, в который как бы наполняется готовая мысль. 4) Речь – это процесс общения посредством языка, процесс взаимного воздействия общающихся людей.
4.	4. Кому из нижеперечисленных ученых принадлежит мысль о том, что ... физиологическая речь означает не что иное, как «образование и функционирование второсигнальных условных рефлексов. Слово как раздражитель особого рода выступает при этом в	1) Асрастьян 2) Леонтьев 3) <b>Павлов</b> 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. <b>4. Состояние целостности, когда все части личности действуют вместе, преследуя одну цель.</b>
6.	«Взрослый» – это состояние «Я», для которого характерно:	1. Эмансипированное самоутверждение. 2. Эмпатическое понимание мотивов и побуждений других людей. <b>3. Работа с фактами и объективной реальностью.</b> 4. Продуктивное разрешение внутренних конфликтов.
7.	Проблемы этики и психологии общения в истории философской и психологической мысли раскрыты в трудах:	<b>1 Гельвеция.</b> <b>2. Конфуция.</b> 3. Лейбница. 4. Бэкона <b>5. Канта.</b> 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. <b>3. Цель общения – приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения.</b> <b>4. Цель общения – приобщение самого инициатора к ценностям партнера.</b>
9.	Свойства речи – это:	<b>1. Темп речи.</b> <b>2. Громкость речи.</b> <b>3. Тембр речи.</b> 4. Количество пауз. <b>5. Интонация.</b>
10.	К лояльным приемам спора относят:	1. Захват инициативы. 2. Использование эмоционально окрашенных понятий. 3. Подмена тезиса. 4. Обращение аргументов оппонента против него самого. <b>5. Умение держать в памяти весь спор.</b> 6. Предвзятая интерпретация.
11.	Стратегии поведения. Максимум напористости и максимум кооперативности (выигрыш-выигрыш) – это:	1. Избегание. 2. Противоборство. 3. Уступчивость. <b>4. Сотрудничество.</b> 5. Компромисс.
12.	Минимум напористости и максимум кооперативности (проигрыш-выиграш) – это:	1. Сотрудничество 2. Избегание. 3. Противоборство. 4. Уступчивость.

№	Вопросы	Варианты ответов
		<b>5. Компромисс.</b>
13.	Минимум кооперативности и максимум напористости (выигрыш-проигрыш) – это:	1. Избегание. 2. Компромисс. 3. Уступчивость. 4. Сотрудничество. <b>5. Противоборство.</b>
14.	Рефлексивное слушание – это:	1. <b>Уточнение.</b> 2. Внимательное молчание 3. Перефразирование. 4. Минимализация ответов. <b>5. Отражение чувств.</b> 6. Ограниченное число вопросов.
15.	Опико-кинетические средства общения – это	1. <b>жесты;</b> 2. паузы; 3. логичность речи; 4. <b>мика.</b>
16.	Лидер в производственной группе	1. <b>регулирует неофициальные межличностные отношения в группе;</b> 2. <b>не контролирует ход выполнения производственных задач и не отвечает за качество выпускаемой продукции;</b> 3. назначается; 4. обладает определенной системой различных санкций.
17.	Манипулятивный стиль общения	1. имеет тайный характер намерений; 2. <b>вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего результата;</b> 3. предполагает ясность внутренних приоритетов; 4. используется духовно зрелыми речевыми партнерами.
18.	Эффект стереотипизации:	1. удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала; 2. возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств; 3. предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов; 4. <b>возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.</b>
19.	Главный закон психологии общения гласит: нужно учитывать на каком 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; <b>7. Духовный уровень;</b></p>
20.	<p>Назовите основные психологические факторы, обеспечивающие успешность публичного выступления?</p>	<p><b>1. Эмоциональный настрой</b> <b>2. Выразительность речи оратора</b> <b>3. Зрительный контакт</b> 4. Логика изложения 5. Время выступления <b>6. Невербальные сигналы</b></p>
21.	<p>Существуют несколько техник задавания вопросов. К какой технике относятся данные вопросы?: Вам будет удобно, если мы назначим встречу в пятницу? Вы сами составите договор или позволите это сделать нашим специалистам? Для вас будет удобно произвести диагностику всей электросистемы оборудования или только одного блока?</p>	<p>1. Закрытые вопросы; <b>2. Открытые вопросы;</b> <b>3. Альтернативные вопросы;</b> 4. Уточняющие вопросы; 5. Наводящие вопросы; 6. Риторические вопросы;</p>
22.	<p>К какой технике относятся следующие вопросы? Ну разве этот способ решения проблемы не великолепен? Разве я могу не принять ваше предложение? Как я могу с вами не согласиться?</p>	<p>1. Закрытые вопросы; 2. Открытые вопросы; 3. Альтернативные вопросы; 4. Уточняющие вопросы; 5. Наводящие вопросы; <b>6. Риторические вопросы;</b></p>
23.	<p>Вероятно, вы уже использовали все эти техники задавания вопросов в разных сферах своей жизни, однако осознанное их применение может помочь добиться намного больших целей. Обычно люди реагируют позитивно на просьбу высказать свое мнение или рассказать, что они делают, простой вопрос «Что ты об этом думаешь?» способен разговорить почти любого человека. В каких сферах деятельности этот вопрос будет наиболее эффективен?</p>	<p>1. Обучение <b>2. Взаимоотношения</b> 3. Лидерство 4. Убеждение людей 5. Разрядка обстановки</p>
24.	<p>Назовите основные виды конфликтов?</p>	<p>1. Внутри личностный; 2. Межличностный; 3. Межгрупповой 4. Между личностью и группой; 5. Этнический конфликт; <b>6. Все ответы верны</b></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; <b>9. Все ответы верны;</b>

## РЕЦЕНЗИЯ

### на рабочую программу

по дисциплине ОГСЭ.03 Психология общения.

для специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование.

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 09.02.07 Информационные системы и программирование (базовая подготовка), утверждённого приказом Министерства образования и науки РФ № 1547 от 09.12.2016 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 лабораторные и 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 09.02.07 Информационные системы и программирование (базовая подготовка) 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.