

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.05 Психология общения

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

Форма обучения	заочная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	-	ЗР-35,36,37
Курс	-	2
Семестр	-	
Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:	-	8
- лекции, уроки, час.	-	6
- практические занятия, час.	-	-
- лабораторные занятия, час.	-	-
- курсовой проект/работа, час.	-	-
- промежуточная аттестация, час.	-	2
Консультации, час.	-	2
Самостоятельная работа, час.	-	30
Итого объём образовательной программы, час.	-	40
Форма промежуточной аттестации	-	ИКР

2023 г.

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

Разработчик:

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 Алексеенкова П.А.

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  
№ 7 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
4.1	Результаты освоения, критерии и методы оценки программы	12
	Приложение 1 Комплект контрольно-оценочных средств	15

# 1 Общая характеристика программы

## 1.1 Цели и планируемые результаты освоения программы

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

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

Уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

Знать:

- психологические основы деятельности коллектива,
- психологические особенности личности;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- этические принципы общения.

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

Общие компетенции.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Профессиональные компетенции.

ПК 5.1. Планировать деятельность подразделения по техническому обслуживанию и ремонту систем, узлов и двигателей автомобиля.

ПК 5.3. Осуществлять организацию и контроль деятельности персонала подразделения по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

ПК 5.4. Разрабатывать предложения по совершенствованию деятельности подразделения, техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств.

## **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.	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем, час.					
			Всего	в том числе				
				лекции, уроки	практические занятия	лабораторные занятия	курсовой проект/ работа	промежуточная аттестация
Раздел 1. Теоретические и практические основы психологии общения	24	22	2	2	-	-	-	-
Раздел 2. Социальная роль и ролевые ожидания в общении.	6	4	2	2	-	-	-	-
Раздел 3. Конфликты в деловом общении.	6	4	2	2	-	-	-	-
Промежуточная аттестация в форме ИКР	2	0	2	0	0	0	0	2
<b>Консультации</b>	2							2
<b>Итого объем образовательной программы</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

## 2.2 Распределение часов по курсам и семестрам

№ п/п	Учебный год	2023/2024	2024/2025	2025/2026	ИТОГО
	Курс	I	II	III	
1.	<b>Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:</b>	<b>8</b>			<b>8</b>
	- лекции, уроки, час.	6			6
	- практические занятия, час.	-			-
	- лабораторные занятия, час.	-			-
	- курсовой проект/работа, час.	-			-
	- промежуточная аттестация, час.	2			2
2.	<b>Консультации, час.</b>	<b>2</b>			<b>2</b>
3.	<b>Самостоятельная работа, час.</b>	<b>30</b>			<b>30</b>
4.	<b>Итого объем образовательной нагрузки, час.</b>	<b>40</b>			<b>40</b>
5.	<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>ИКР</b>			<b>ИКР</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.	Коды формируемых компетенций
	<b>Курс 1</b>				
	<b>Введение.</b> <b>Раздел 1. Теоретические и практические основы психологии общения</b>	<b>24</b>			
1.	<p><b>Введение.</b> Цели и задачи Психологии общения.  <b>Тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности.</b>            Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. Взаимосвязь общения и деятельности.            Средства общения: вербальные и невербальные. Техники и приёмы общения.</p>	2	Презентация по теме занятия	О1 стр.9-20 О2 стр.3-32 Д1 Д2	ОК 01- 09; ПК 5.1, 5.3, 5.4
	<p><b>Самостоятельная работа.</b>  <b>Тема 1.2 Психологические особенности процесса общения</b>            Процесс общения и его составляющие. Структура, цели и функции общения. Функции общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Классификация видов общения. <b>Тема 1.3. Модели и стили общения.</b>            Понятие, виды. Краткая характеристика моделей и стилей общения.  <b>Тема 1.4 Интерактивная сторона общения.</b>            Понятие интеракции в процессе общения. Место взаимодействия в структуре общения. Виды социальных взаимодействий. Структура межличностного взаимодействия. Уровни общения. Формальное и неформальное взаимодействие.  <b>Тема 1.5 Стратегии и тактики взаимодействия.</b> (взаимопонимание, координация, согласование, партнерство). Роли в межличностном общении (ведущие, ведомые). Стратегия «контролёра» и стратегия «понимателя». Открытость и закрытость общения. Этапы общения. Эффект контраста и эффект ассимиляции. Совместимость и сработанность в группе. Фильтр доверия. Фасцинация.</p>	22			



№ занятия	<p align="center"><b>Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся</b></p>	<p align="center"><b>Объем часов</b></p>	<p align="center"><b>Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение</b></p>	<p align="center"><b>Литература §, стр.</b></p>	<p align="center"><b>Коды формируемых компетенций</b></p>
	<p><b>Тема 1.6. Позитивные и негативные взаимодействия в русле транзактного анализа Э.Берна.</b>  Формы стратегического поведения в общении: соперничество, избегание, приспособление, компромисс, сотрудничество.  Конкуренция и кооперация.</p> <p><b>Тема 1.7. Перцептивная сторона общения.</b>  Понятие социальной перцепции. Механизмы перцепции. Социальный стереотип и предубеждение. Факторы превосходства. Привлекательности и отношения к нам. Исследование эффектов восприятия человеком человека: «эффект ореола», «эффект проекции», «эффект первичности и новизны».</p> <p><b>Тема 1.8 Механизмы восприятия:</b> идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. Теория каузальной атрибуции. Дефекты межличностного общения.</p> <p><b>Тема 1.9 Репрезентативная система. Сенсорные каналы восприятия и получения информации в общении.</b>  Диагностика ведущего сенсорного канала получения информации.</p> <p><b>Тема 1.10 Коммуникативная сторона общения.</b>  <b>Общение как коммуникация.</b>  Средства, используемые в процессе передачи информации. Языки общения: вербальный, невербальный. Коммуникативная тактика и стратегия. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Понятие коммуникативной и языковой грамотности. Культура и техника речи в сфере сервиса. Психология речевой коммуникации. Управление впечатлением партнёра по общению. Роль комплимента в общении.</p> <p><b>Тема 1.11 Коммуникативные барьеры в общении:</b> понятие, виды.  Технологии обратной связи в говорении и слушании.  Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта.</p> <p><b>Тема 1.12. Невербальное общение.</b></p>				



№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций
3.	<b>Тема 3.1. Конфликты в общении:</b> понятие, виды, структура, стадии протекания. Конструктивный и деструктивный конфликты. Стратегии разрешения конфликта: соревнование, приспособление, избегание, компромисс, сотрудничество.	2	Презентация по теме занятия	О1 стр 269-275 Д1	ОК 01- 09; ПК 5.1, 5.3, 5.4
	<b>Самостоятельная работа.</b> <b>Тема 3.2. Переговоры как способ урегулирования конфликта.</b> Технологии ведения переговоров. Рекомендации для руководителей по эффективному ведению переговоров в конфликтных ситуациях. Стили руководства для предотвращения возникновения конфликтных ситуаций в трудовом коллективе, стратегии руководства. Деловой этикет в профессиональной деятельности.  Работа с литературой по закреплению и углублению теоретических знаний и умений.	4		О1, стр.295-300 Д1, Д2	ОК 01- 09; ПК 5.1, 5.3, 5.4
4.	<b>Промежуточная аттестация в форме ИКР</b>	2	Тестовое задание		ОК 01- 09; ПК 5.1, 5.3, 5.4
	<b>Консультации</b>	2			
	<b>Всего за 1 курс</b>	40			
	<b>Итого объем образовательной программы</b>	40			

### 3 Условия реализации программы

#### 3.1 Материально-техническое обеспечение программы

Для реализации программы предусмотрены учебные помещения.

1) Кабинет «Социально-экономических дисциплин», оснащённый:

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

- комплект учебно-методической документации, в том числе на электронном носителе;

- компьютер и мультимедийный проектор, подключённый к глобальной сети Интернет.

#### 3.2 Информационное обеспечение программы

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

##### **Основная литература:**

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

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

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

##### **Дополнительная литература:**

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

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

##### **Интернет-ресурсы. ЭОР:**

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

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

Тесты по психологии общения:

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

## 4 Контроль и оценка результатов освоения программы

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

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
<b>Уметь:</b> У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	- понимание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; - говорение и слушание в процессе взаимодействия; - понятие эмпатии; - понятие аттракции; - понятие рефлексии; - знание стилей и моделей общения; - активное слушание и перефразирование;	Дифференцированный зачет
У2 организовывать работу коллектива и команды;	- понятие взаимосвязи общения и деятельности; - знание психологических, этических и социокультурных особенностей процесса общения; - понятие взаимосвязи общения и социальных отношений, - понимание ролей и ролевых ожиданий в общении; - применение психологических приемов общения с клиентами, коллегами и деловыми партнерами; - знание правил ведения деловой беседы;	Дифференцированный зачет

У3 взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>- понимание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности;</li> <li>-понятие коммуникативной и языковой грамотности;</li> <li>-применение техники ведения беседы;</li> <li>- применение техники убеждения;</li> <li>- применение техники налаживания контакта;</li> <li>- знание способов мотивации работников;</li> <li>- понятие о стилях руководства;</li> <li>- понятие сотрудничества и конкуренции;</li> <li>- знание правил корпоративного поведения в команде;</li> </ul>	Дифференцированный зачет
<b>Знать:</b>		
31 психологические основы деятельности коллектива,	<ul style="list-style-type: none"> <li>- знание форм стратегического поведения в общении;</li> <li>- понятие о механизмах партнерских отношений;</li> </ul>	Дифференцированный зачет
32 психологические особенности личности;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие темперамента;</li> <li>- понятие о сенсорных каналах, их использование в общении;</li> <li>- понимание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности;</li> </ul>	Дифференцированный зачет
33 роли и ролевые ожидания в общении;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие транзактного анализа Э.Берна;</li> <li>-знание видов трансакций;</li> <li>-знание механизмов процесса;</li> <li>-знание видов социального взаимодействия;</li> <li>- понятие о социальной роли в поведении;</li> </ul>	Дифференцированный зачет
34 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- знание особенностей ведения беседы, убеждения;</li> <li>- формулировка этапов общения;</li> <li>- понимание техники манипуляций и способов определения манипуляций;</li> <li>- понятие о</li> </ul>	Дифференцированный зачет

	<p>коммуникативных барьерах в общении;</p> <p>-знание психологических приемов общения с клиентами, коллегами и деловыми партнерами;</p> <p>-знания правил ведения деловой беседы;</p>	
<p>35 механизмы взаимопонимания в общении;</p>	<p>- понимание интерактивных, перцептивных и коммуникативных аспектов общения:</p> <p>-понимание невербальных средства общения: такесика, просодика, кинесика, проксемика;</p> <p>-понятие о позах, жестах, мимике и их роли в общении;</p> <p>- применение технологии обратной связи в говорении и слушании;</p>	<p>Дифференцированный зачет</p>
<p>36 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</p>	<p>- понимание причины возникновения конфликта;</p> <p>-понятие о стадиях конфликта;</p> <p>-знание видов конфликтов;</p> <p>-знание об эмоциональном реагировании в конфликтах и саморегуляции;</p> <p>- понятие о способах управления конфликтами: компромисс, отсрочка, подавление, деловой разговор, переговоры;</p>	<p>Дифференцированный зачет</p>
<p>37этические принципы общения;</p>	<p>-знание этических норм и понятие о корпоративной этике;</p> <p>-знание правил делового этикета в профессиональной деятельности;</p> <p>-формулировка «Золотого правила» этики;</p> <p>-понимание нравственных ценностей общения;</p> <p>-понятие толерантности как принципа культурного общения;</p> <p>- понимание этнических особенностей в общении:</p> <p>-понятие об этике, репутации и ценности в организации;</p>	<p>Дифференцированный зачет</p>

## КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплина: ОГСЭ.05 Психология общения

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

Форма обучения	заочная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа		ЗР-35,36,37
Курс		1
Семестр		
Форма промежуточной аттестации		ИКР

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 Алексеенкова П.А.

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  
№ 7 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.05 Психология общения.

Комплект КОС включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме ИКР.

## 1.2 Распределение контрольных заданий по элементам умений и знаний

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания									
	У1	У2	У3	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7
<b>Раздел 1 Теоретические и практические основы психологии общения</b>										
Тема 1.1. Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности.		В1-3	В1-3			В1-3		В1-3		
Тема 1.2. Психологические особенности процесса общения	В20		В20			В20				
Тема 1.3. Модели и стили общения.	В4		В4			В4				
Тема 1.4. Интерактивная сторона общения		В 10-13				В 10- 13	В10-13	В10-13		
Тема 1.5. Стратегии и тактики взаимодействия.	В29	В29		В29		В29	В29			
Тема 1.6. Позиции и ориентации в деловом взаимодействии в русле трансактного анализа Э.Берна.		В14					В14			
Тема 1.7. Перцептивная сторона общения.	В26,27				В26,27			В26,27		
Тема 1.8. Механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия.		В17			В17			В17		
Тема 1.9. Репрезентативная система. Сенсорные каналы восприятия и получения информации в общении	В43	В43			В43			В43		
Тема 1.10. Коммуникативная сторона общения. Общение как коммуникация.	В11,21		В11,21	В11,21			В11,21			
Тема 1.11. Коммуникативные барьеры в общении	В39						В39	В39		
Тема 1.12. Невербальное общение.	В22		В22	В22				В22		

Содержание учебного материала по программе	Тип контрольного задания									
	У1	У2	У3	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7
Тема 1.13. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.	В25,26				В25,26					
Тема 1.14. Собеседование при устройстве на работу.	В31	В31	В31	В31	В31	В31	В31	В31	В31	В31
<b>Раздел 3 Социальная роль и ролевые ожидания в общении</b>										
Тема 2.1. Взаимное влияние людей в процессе общения. Треугольник Карпмана: жертва, спасатель, агрессор. Техники психологического воздействия (убеждение, заражение, внушение, манипуляция, личный магнетизм)	В19		В19		В19	В19				
Тема 2.2 Понятие социальной роли.	В24					В24				
Тема 2.3. Само регуляция поведения в процессе общения.	В39,40					В39,40			В39,40	
<b>Раздел 3 Конфликты в деловом общении.</b>										
Тема 3.1. Конфликты в общении: понятие, виды, структура, стадии протекания.	В 36-42								В36-42	В44
Тема 3.2. Переговоры как способ урегулирования конфликта.	В32-33		В32-33						В32-33	В44

Условные обозначения: В – вопрос.

## 2 Пакет экзаменатора

### 2.1 Условия проведения

Условия проведения: зачёт проводится одновременно для всей группы на последнем занятии, в форме итоговой контрольной работы.

Количество контрольных заданий: 3 варианта.

Требования к содержанию, объему, оформлению и представлению: ИКР выполняется в виде тестового 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, 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. Коммуникативная сторона общения. Общение как коммуникация.
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. Позиции взаимодействия в общении. Треугольник Э. Карпмана.
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. Стратегии и тактики взаимодействия. (взаимопонимание, координация, согласование, партнерство).
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. Коммуникативные барьеры в общении.
40. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция. Способы саморегуляции.

41.Способы управления конфликтами.

42.Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами.  
Технологии разрешения конфликта.

43. Репрезентативная система. Сенсорные каналы восприятия и получения информации в общении.

44.Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций. Золотые правил успешного человека.

## ЗАЧЁТНЫЙ ТЕСТ

Дисциплина: ОГСЭ.05 Психология общения

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

*Теоретические вопросы:*

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

*Тест:*

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



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

№	Вопросы	Варианты ответов
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.	Оптико-кинетические средства общения – это	<b>1. жесты;</b> 2. паузы; 3. логичность речи; <b>4. мимика.</b>
16.	Лидер в производственной группе	<b>1. регулирует неофициальные межличностные отношения в группе;</b> <b>2. не контролирует ход выполнения производственных задач и не отвечает за качество выпускаемой продукции;</b> 3. назначается; 4. обладает определенной системой различных санкций.
17.	Манипулятивный стиль общения	1. имеет тайный характер намерений; <b>2. вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего результата;</b> 3. предполагает ясность внутренних приоритетов; 4. используется духовно зрелыми речевыми партнерами.
18.	Эффект стереотипизации:	1. удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала; 2. возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств; 3. предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов; <b>4. возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.</b>
19.	Главный закон психологии общения гласит: нужно учитывать на каком 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; <b>9. Все ответы верны;</b>

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Рецензент

Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ» Жуковская А.В.