

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе

Санкт-Петербургское государственное
бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«АКАДЕМИЯ ТРАНСПОРТНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

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

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
СПб ГБПОУ «АТТ»
от « 27 » апреля 2022 г.
№ 705/41д

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплина: ОГСЭ.06 Психология общения

Специальность: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)
(базовая подготовка)

Форма обучения	очная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Группа	ДС-21	
Курс	3	-
Семестр	6	-
Обязательная аудиторная учебная нагрузка, в т.ч.:	36	-
- лекции, уроки, час.	36	-
- практические занятия, час.	0	-
- лабораторные занятия, час.	0	-
- курсовой проект/работа, час.	0	-
Самостоятельная работа, час.	18	-
Максимальная учебная нагрузка, час.	54	-
Форма промежуточной аттестации	дифференцированный зачёт	-

2022 г.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (базовая подготовка), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ № 380 от 22.04.2014г.

Разработчик:

Ткачева Н.И., преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ»

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии
№ 3 «Социальные дисциплины»

Протокол № 8 от « 09 » марта 2022 г.

Председатель ЦК Седов О.А.

Проверено:

Зав. Библиотекой / Кузнецова В.В. /

Методист /Мовшук О.Е./

Зав. методическим кабинетом _____ /Мельникова Е.В./

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

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

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

Содержание

1	Общая характеристика программы дисциплины	4
1.1	Цели и планируемые результаты освоения программы дисциплины	4
1.2	Использование часов вариативной части образовательной программы	6
2	Структура и содержание программы дисциплины	7
2.1	Структура и объём дисциплины	7
2.2	Распределение нагрузки по курсам и семестрам	8
2.3	Тематический план и содержание дисциплины	9
3	Условия реализации программы дисциплины	14
3.1	Материально-техническое обеспечение	14
3.2	Информационное обеспечение	14
4	Контроль и оценка результатов освоения программы дисциплины	15
	Приложение 1 Комплект оценочных средств по дисциплине	

1.1 Цели и планируемые результаты освоения программы дисциплины

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 учебной дисциплины: в результате изучения обучающийся должен

Уметь:

У1 - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У2 - организовывать работу коллектива и команды;

У3 - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

Знать:

З1 - психологические основы деятельности коллектива,

З2 - психологические особенности личности;

З3- роли и ролевые ожидания в общении;

З4 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

З5 - механизмы взаимопонимания в общении;

З6 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

З7 - этические принципы общения;

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

Общие компетенции.

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции.

- ПК 1.1. Бронировать перевозку пассажиров на транспорте.
- ПК 1.2. Оформлять (переоформлять) билеты пассажирам в прямом и обратном направлениях.
- ПК 1.3. Бронировать (резервировать) багажные и грузовые перевозки.
- ПК 1.4. Оформлять (переоформлять) грузовую (почтовую) документацию.
- ПК 1.5. Обеспечивать финансовые расчеты с пассажирами и грузоотправителями.
- ПК 1.6. Бронировать места в гостиницах и аренду автомашин.
- ПК 2.1. Организовывать и предоставлять пассажирам информационно-справочное обслуживание в пунктах отправления и прибытия транспорта.
- ПК 2.2. Организовывать обслуживание особых категорий пассажиров (пассажиров с детьми, инвалидов и пассажиров с ограниченными возможностями) в пунктах отправления и прибытия транспорта.
- ПК 2.3. Организовывать обслуживание пассажиров в VIP-залах и бизнес-салонах пунктов отправления и прибытия транспорта.
- ПК 3.1. Оказывать первую помощь пострадавшим и принимать необходимые меры при несчастных случаях.
- ПК 3.2. Выполнять мероприятия по обеспечению безопасности на транспорте.
- ПК 3.3. Выполнять мероприятия по пресечению актов незаконного вмешательства в деятельность транспорта.

Личностные результаты.

ЛР 13 Готовность обучающегося соответствовать ожиданиям работодателей: ответственный сотрудник, дисциплинированный, трудолюбивый, нацеленный на достижение поставленных задач, эффективно взаимодействующий с членами команды, сотрудничающий с другими людьми, проектно-мыслящий.

ЛР 17 Ценностное отношение обучающихся к своему Отечеству, к своей малой и большой Родине, уважительного отношения к ее истории и ответственного отношения к ее современности.

ЛР 18 Ценностное отношение обучающихся к людям иной национальности, веры, культуры; уважительного отношения к их взглядам.

ЛР 19 Уважительное отношения обучающихся к результатам собственного и чужого труда.

ЛР 21 Приобретение обучающимися опыта личной ответственности за развитие группы обучающихся.

ЛР 22 Приобретение навыков общения и самоуправления.

ЛР 23 Получение обучающимися возможности самораскрытия и самореализация личности.

ЛР 28 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

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

ЛР 31 Активно применяющий полученные знания на практике.

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

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

1.2 Использование часов вариативной части образовательной программы

Дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл и полностью состоит из часов вариативной части.

2 Структура и содержание программы дисциплины

2.1 Структура и объем дисциплины

Наименование разделов и (или) тем	Максимальная нагрузка, час.	Самостоятельная работа, час.	Обязательная аудиторная нагрузка, час.				
			Всего	в том числе			
				лекции, уроки	практические занятия	лабораторные занятия	курсовой проект/ работа
Раздел 1. Теоретические и практические основы психологии общения	5	3	2	2			
Раздел 2. Психологические стороны общения	31	11	20	20			
Раздел 3. Конфликты в деловом общении	10	2	8	8			
Раздел 4. Этические формы общения	6	2	4	4			
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	2		2	2			
Итого объем образовательной программы	54	18	36	36	0	0	0

2.2 Распределение часов по курсам и семестрам

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

№ п/п	Курс	I		II		III		IV		ИТОГО
	Семестр	1	2	3	4	5	6	7	8	
1.	Обязательная аудиторная нагрузка, в т.ч.:						36			36
	- лекции, уроки, час.						36			36
	- практические занятия, час.						-			-
	- лабораторные занятия, час.						-			-
	- курсовой проект/работа, час.						-			-
2.	Самостоятельная работа, час.						18			18
3.	Максимальная нагрузка, час.						54			54
4.	Форма промежуточной аттестации						ДЗ			ДЗ

2.3 Тематический план и содержание дисциплины

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
	Семестр 6				
	Раздел 1. Теоретические и практические основы психологии общения	5			
1	Тема 1.1. Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности.	2	Презентация по теме занятия	О2 с.9-20	ОК 1-9; ПК 1.1-1.6, 2.1-2.3, 3.1-3.3; ЛР 13,17-19,21-23,28,29,1,33,39
	Самостоятельная работа №1 1. Используя профиограмму своей специальности, описать роль и место общения в структуре деятельности. 2. Записать примеры метких пословиц и поговорок, в которых отражаются знания житейской психологии.	3	Методические указания по выполнению внеаудиторных самостоятельных работ. Профиограмма по специальности		ОК 1-9; ПК 1.1-1.6, 2.1-2.3, 3.1-3.3; ЛР 13,17-19,21-23,28,29,1,33,39
	Раздел 2. Психологические стороны общения	31			
2	Тема 2.1. Общение основа человеческого бытия. Виды общения. Структура общения. Единство общения и деятельности.	2	Презентация по теме занятия	О1 с.5-50	ОК 1-9; ПК 1.1-1.6, 2.1-2.3, 3.1-3.3; ЛР 13,17-19,21-23,28,29,1,33,39

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
3	Тема 2.1.1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Индивидуальные особенности личности в деловом общении.	2	Презентация по теме занятия	О2 с.197-211	ОК 1-9; ПК 1.1-1.6, 2.1-2.3, 3.1-3.3; ЛР 13,17-19,21-23,28,29,1,33,39
4	Тема 2.1.2. Механизмы и средства манипуляций. Основные виды. Приемы и техники манипулирования. Распознавание манипуляций в общении.	2	Презентация по теме занятия	О2 с.113-120	ОК 1-9; ПК 1.1-1.6, 2.1-2.3, 3.1-3.3; ЛР 13,17-19,21-23,28,29,1,33,39
	Самостоятельная работа №2 Письменно ответить на вопросы: 1. Причины возникновения манипуляций в межличностном общении. 2. Особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается. 3. Преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения.	2	Методические указания по выполнению внеаудиторных самостоятельных работ.		ОК 1-9; ПК 1.1-1.6, 2.1-2.3, 3.1-3.3; ЛР 13,17-19,21-23,28,29,1,33,39
5	Тема 2.2. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры.	2	Презентация по теме занятия	О2 с.113-135	ОК 1-9; ПК 1.1-1.6, 2.1-2.3, 3.1-3.3; ЛР 13,17-19,21-23,28,29,1,33,39
6	Тема 2.2.1. Вербальные и невербальные средства общения (часть1).	2	Презентация по теме занятия	О2 с.149-151	ОК 1-9; ПК 1.1-1.6, 2.1-2.3, 3.1-3.3; ЛР 13,17-19,21-23,28,29,1,33,39

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
7	Тема 2.2.2. Вербальные и невербальные средства общения (часть2). Собеседование при устройстве на работу.	2	Презентация по теме занятия	О1 с.48-51, 83-84, 70-82	ОК 1-9; ПК 1.1-1.6, 2.1-2.3, 3.1-3.3; ЛР 13,17-19,21-23,28,29,1,33,39
	Самостоятельная работа №3 1. Найти определение «самоотдача» в разных словарях (психологический словарь, толковый словарь, словарь синонимов и т. д.). 2. Просмотр видеофильма и анализ невербальных средств общения.	3	Методические указания по выполнению внеаудиторных самостоятельных работ.	О2 с.193-211	ОК 1-9; ПК 1.1-1.6, 2.1-2.3, 3.1-3.3; ЛР 13,17-19,21-23,28,29,1,33,39
8	Тема 2.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.	2	Презентация по теме занятия	О1 с.37-42, О2 с.79-99	ОК 1-9; ПК 1.1-1.6, 2.1-2.3, 3.1-3.3; ЛР 13,17-19,21-23,28,29,1,33,39
9	Тема 2.3.1. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. взаимодействие, как организация совместной деятельности.	2	Презентация по теме занятия	О2 с.42-47	ОК 1-9; ПК 1.1-1.6, 2.1-2.3, 3.1-3.3; ЛР 13,17-19,21-23,28,29,1,33,39
	Самостоятельная работа № 4. 1. Разработка сценариев взаимодействия и определение их роли в межличностном общении. 2. Определение практической значимости трансактного анализа Э. Берна	2	Методические указания по выполнению внеаудиторных самостоятельных работ.		ОК 1-9; ПК 1.1-1.6, 2.1-2.3, 3.1-3.3; ЛР 13,17-19,21-23,28,29,1,33,39

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
10	Тема 2.4. Перцептивная сторона общения. Эффекты межличностного восприятия. Трудности и дефекты в межличностном общении.	2	Презентация по теме занятия	О2 с.47-66	ОК 1-9; ПК 1.1-1.6, 2.1-2.3, 3.1-3.3; ЛР 13,17-19,21-23,28,29,1,33,39
	Самостоятельная работа №5 Письменно ответить на вопросы: А) Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности? Б) Роль восприятия в развитии межличностного общения.	2	Методические указания по выполнению внеаудиторных самостоятельных работ.		ОК 1-9; ПК 1.1-1.6, 2.1-2.3, 3.1-3.3; ЛР 13,17-19,21-23,28,29,1,33,39
11	Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики.	2	Презентация по теме занятия	О1 с.202-252 О2 с.231-239	ОК 1-9; ПК 1.1-1.6, 2.1-2.3, 3.1-3.3; ЛР 13,17-19,21-23,28,29,1,33,39
	Самостоятельная работа №6 1. Подготовить выступление на тему: «Моя презентация» с учетом речевых и неречевых средств общения. 2. Ответить на вопросы, подобрать аргументы: А) Почему деловую беседу нельзя проводить спонтанно? Б) Почему начальный этап беседы определяет ее успешность? 3. Разработать критерии эффективности деловой беседы.	2	Методические указания по выполнению внеаудиторных самостоятельных работ.		ОК 1-9; ПК 1.1-1.6, 2.1-2.3, 3.1-3.3; ЛР 13,17-19,21-23,28,29,1,33,39
	Раздел 3. Конфликты в деловом общении	10			

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
12	Тема 3.1. Понятие конфликта, его сущность и основные характеристики. Конструктивный и деструктивный конфликт. Стратегии решения конфликтов.	2	Презентация по теме занятия	О1 с.267-284 О2 с.269-279	ОК 1-9; ПК 1.1-1.6, 2.1-2.3, 3.1-3.3; ЛР 13,17-19,21-23,28,29,1,33,39
13	Тема 3.1.1. Переговоры – эффективный способ решения конфликтов. Ролевая игра с анализом производственных конфликтов и составлением алгоритма выхода из конфликтной ситуации.	2	Презентация по теме занятия	О2 с.295-297	ОК 1-9; ПК 1.1-1.6, 2.1-2.3, 3.1-3.3; ЛР 13,17-19,21-23,28,29,1,33,39
	Самостоятельная работа: № 7 Проанализировать художественные произведения, в которых рассматриваются различные стратегии поведения в конфликтах.	2	Методические указания по выполнению внеаудиторных самостоятельных работ.		ОК 1-9; ПК 1.1-1.6, 2.1-2.3, 3.1-3.3; ЛР 13,17-19,21-23,28,29,1,33,39
14	Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтных ситуациях. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликте.	2	Презентация по теме занятия	О2 с.281-285	ОК 1-9; ПК 1.1-1.6, 2.1-2.3, 3.1-3.3; ЛР 13,17-19,21-23,28,29,1,33,39
15	Тема 3.2.1. Приемы по выходу из конфликта. Тренинг делового общения. Применение элементов коммуникации в процессе профессиональной деятельности. Психологические тесты.	2	Презентация по теме занятия	О1 с.296-308 О2 с.286-309	ОК 1-9; ПК 1.1-1.6, 2.1-2.3, 3.1-3.3; ЛР 13,17-19,21-23,28,29,1,33,39
	Раздел 4. Этические формы общения	6			

№ занятия	Наименование разделов и тем. Содержание учебных занятий. Формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Наглядные пособия, оборудование, ЭОР, программное обеспечение	Литература §, стр.	Коды формируемых компетенций, личностных результатов
16	Тема 4.1. Этика в деловом общении. Общие сведения об этической культуре. Понятие этики и мораль. Категории этики. Нормы морали. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	Презентация по теме занятия	О1 с.85-102	ОК 1-9; ПК 1.1-1.6, 2.1-2.3, 3.1-3.3; ЛР 13,17-19,21-23,28,29,1,33,39
17	Тема 4.1.1. Этикет и имидж делового человека. Жесты и невербальный этикет. Культура телефонного общения. Культура речи в деловом общении. Интерьер рабочего помещения. Имидж делового человека.	2	Презентация по теме занятия	О2 с.310-325	ОК 1-9; ПК 1.1-1.6, 2.1-2.3, 3.1-3.3; ЛР 13,17-19,21-23,28,29,1,33,39
	Самостоятельная работа: № 8 Сформулировать принципы делового этикета и определить их значение в профессиональной сфере.	2	Методические указания по выполнению внеаудиторных самостоятельных работ.		ОК 1-9; ПК 1.1-1.6, 2.1-2.3, 3.1-3.3; ЛР 13,17-19,21-23,28,29,1,33,39
18	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта	2			
	Всего за 6 семестр	54			
	Итого объём образовательной программы	54			

3. Условия реализации программы дисциплины

3.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы должны быть предусмотрены учебные помещения.

1) Кабинет «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин», оснащённый:

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

3.2 Информационное обеспечение

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

Основная литература:

1. Столяренко Л.Д. Психология общения (СПО): учебник ФГОС, 5 изд. Издательство Феникс, 2020. — 317с.

2. Панфилова А.П. психология общения. Учебник, (СПО) М: «Академия» 2018. – 368с.

Дополнительная литература:

1. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: Учебник. М: «ЮНИТИ-ДАНА», 2017

2. Барышев А.Д. Этика и психология делового общения: учебное пособие, М: «альфа-М», 2016.

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/

4. Контроль и оценка результатов освоения программы дисциплины

4.1 Результаты освоения, критерии и методы оценки

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
Уметь:		
У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	<ul style="list-style-type: none">- 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;	Самостоятельная работа
У2 организовывать работу коллектива и команды;	<ul style="list-style-type: none">- 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.	Самостоятельная работа

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

Результаты освоения	Показатели оценки	Формы и методы оценки
	<ul style="list-style-type: none"> - понятие о коммуникативных барьерах в общении; - знание психологических приемов общения с клиентами, коллегами и деловыми партнерами; - знания правил ведения деловой беседы. 	
35 механизмы взаимопонимания в общении;	<ul style="list-style-type: none"> - понимание интерактивных, перцептивных и коммуникативных аспектов общения; - понимание невербальных средства общения; - понятие о позах, жестах, мимике и их роли в общении; - применение технологии обратной связи в говорении и слушании. 	Самостоятельная работа
36 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	<ul style="list-style-type: none"> - понимание причины возникновения конфликта; - понятие о стадиях конфликта; - знание видов конфликтов; - знание об эмоциональном реагировании в конфликтах и саморегуляции; - понятие о способах управления конфликтами. 	Самостоятельная работа
37 этические принципы общения;	<ul style="list-style-type: none"> - знание этических норм и понятие о корпоративной этике; - знание правил делового этикета в профессиональной деятельности; - формулировка «Золотого правила» этики; - понимание нравственных ценностей общения; - понятие толерантности как принципа культурного общения; - понимание этнических особенностей в общении; - понятие об этике, репутации и ценности в организации. 	Самостоятельная работа

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплина: ОГСЭ.05 Психология общения

Специальность: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)
(базовая подготовка)

Форма обучения	очная	
	на базе 9 кл.	на базе 11 кл.
Курс	3	-
Семестр	6	-
Форма промежуточной аттестации	дифференцированный зачёт	-

2022 г.

Разработчик:

_____ /Ткачева Н.И./, преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ»

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии
№ 3 «Социальные дисциплины»

Протокол № 8 от « 09 » марта 2022 г.

Председатель ЦК _____ /Седов О.А. /

Проверено:

Методист _____ / Мовшук О.Е. /

Зав. методическим кабинетом _____ /Мельникова Е.В./

Проверено:

Методист Мовшук О.Е.

Зав. Методическим кабинетом Мельникова Е.В.

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

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

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

Утверждено
Приказом директора СПб ГБПОУ «АТТ»
№_705/41д от « 27 » апреля 2022 г.

1 Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

1.1 Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения.

Комплект КОС включает 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
Раздел 1. Теоретические и практические основы психологии общения									
Раздел 4. Этические формы общения									
Тема 1.1 Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности							СР№1		
Раздел 2. Психологические стороны общения									
Тема 2.1. Общение как коммуникация.	СР№2			СР№2					СР№2
Тема 2.2. Общение как обмен информацией.		СР№3						СР№3	
Тема 2.3. Интерактивная сторона общения.					СР№4	СР№4			
Тема 2.4. Перцептивная сторона общения.			СР№5						СР№5
Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики.	СР№6							СР6	
Раздел 3. Конфликты в деловом общении									
Тема 3.1. Понятие конфликта, его сущность и основные характеристики.							СР№7		
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтных ситуациях.	СР№7								
Раздел 4. Этические формы общения									
Тема 4.1. Этика в деловом общении.				СР№8					

Условные обозначения: СР – самостоятельная работа

2 Пакет экзаменатора

2.1 Условия проведения

Условия проведения: дифференцированный зачёт проводится одновременно для всей группы на последнем занятии путём проведения зачетного теста.

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

Количество контрольных заданий:

Два теста (вариант А и вариант В).

Время проведения: 40-50 минут.

Требования к содержанию, объёму, оформлению и представлению: каждый тест включает в себя по два теоретических вопроса и 9 задач по 4 варианта ответов.

Оборудование: не используется.

Учебно-методическая и справочная литература: конспект обучающегося.

Порядок подготовки: перечень вопросов выдается студентам на портале Мудл в электронном варианте, задачи рассматриваются в течении курса обучения.

Порядок проведения: при подготовке на теоретические вопросы обучающийся может составить краткий план ответа при решении задачи – краткое условие задачи, что необходимо найти и решение.

2.2 Критерии и система оценивания

Оценка «отлично» ставится, если студент выполнил все контрольные задания в полном объёме и средняя оценка составляет 4,6 баллов и более.

Оценка «хорошо» ставится, если студент выполнил все контрольные задания в полном объёме и средняя оценка по заданиям составляет 3,6 - 4,5 баллов.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент выполнил все контрольные задания в полном объёме и средняя оценка по заданиям составляет 3,0 - 3,5 баллов.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент выполнил все контрольные задания в полном объёме и средняя оценка составляет 2,9 и менее; если студент выполнил контрольные задания не в полном объёме или выполнил не все контрольные задания.

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

Оценка «зачет» ставится, если студент выполнил зачётное задания в полном объёме, и правильность ответа составила более 60 % по итогам его выполнения.

Оценка «незачет» ставится, если студент выполнил зачётное задания в полном объёме, но правильность ответа составила менее 60 % по итогам его выполнения или выполнил зачётное задания не в полном объёме.

3. Пакет экзаменуемого

3.1 Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету

1. Определение психологии. Место психологии среди научных дисциплин.
2. Типы собеседников.
3. Три стороны психической деятельности человека.
4. Ощущение и восприятие как виды психических процессов.
5. Понятие конфликта. Виды конфликта.
6. Память и внимание. Основные особенности.
7. Интерактивная сторона общения.
8. Стили поведения в конфликте.
9. Характеристика меланхолика.
10. Воображение и мышление. Типы мышления.
11. Структура конфликта.
12. Чувства и эмоции.
13. Настроение, аффект и страсть. Как виды эмоций.
14. Динамика конфликтов.
15. Модели поведения в конфликте.
16. Типы конфликтных личностей.
17. Задатки и способности. Характеристика общих и специальных способностей.
18. Темперамент. Тип нервной системы, как основополагающая составляющая в формировании типа темперамента.
19. Характеристика холерика.
20. Субъективные и объективные факторы конфликта. Роль третьей стороны в конфликте.
21. Характеристика сангвиника.
22. Характеристика флегматика.
23. Барьеры общения.
24. Зоны человеческого контакта.
25. Функции общения. Виды общения.
26. Общение: типы и формы.
27. Невербальные средства общения.
28. Структура общения. Модель общения по Э.Берну.
29. Типичные искажения, возникающие в процессе общения.
30. Характер, его составляющие.
31. Воля. Основные этапы волевого процесса.
32. Коммуникативная сторона общения.
33. Техники психологического воздействия.
34. Понятие этики общения. Общение и культура поведения.

ЗАЧЕТНЫЙ ТЕСТ

по дисциплине ОГСЭ.06 Психология общения
для специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

8.РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу

по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения

по специальности: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Рабочая программа разработана Ткачевой Н.И., преподавателем СПб ГБПОУ «Академия транспортных технологий».

Рабочая программа дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), утверждённого приказом Министерства образования и науки РФ от №380 от 22.04.2014.

Рабочая программа содержит: от

- 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 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 дисциплины, их содержание, объём часов, перечислены практические работы. Так же в содержании указаны общие и профессиональные компетенции на формирование которых направлено изучение 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.

ОГСЭ.05 Психология общения способствует подготовке квалифицированных и компетентных специалистов по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) и может быть рекомендована к использованию другими образовательными учреждениями профессионального и дополнительного образования, реализующими образовательную программу среднего профессионального образования.

Рецензент
Преподаватель СПб ГБПОУ «АТТ»

/Цыбульская Е.В./