

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«УДМУРТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «УДГУ» В Г. ВОТКИНСКЕ  
СРЕДНЕЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ



«УТВЕРЖДАЮ»

Зам. директора по УМР

Т.М. Смирнова

«18» февраля 2021г.



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 Психология общения

**09.02.07 «Информационные системы и программирование»**

Квалификация выпускника

**Специалист по информационным системам**

|  |                          |  |                                      |
|--|--------------------------|--|--------------------------------------|
| Утверждена на заседании кафедры «Информационных и инженерных технологий» | Протокол № 5 от 10.02.21 |  | Заведующий кафедрой<br>О.В. Мамрыкин |
| Утверждена на заседании научно-методического совета                      | Протокол №1 от 16.02.21  |  | Председатель Т.М.<br>Смирнова        |

Воткинск 2021г.

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

## 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС для специальности: 09.02.07 *Информационные системы и программирование*, для обучающихся очной формы обучения

## 1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: Общий гуманитарный и социально-экономический цикл

## 1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

- В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:
- применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
  - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
- В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:
- взаимосвязь общения и деятельности;
  - цели, функции, виды и уровни общения;
  - роли и ролевые ожидания в общении;
  - виды социальных взаимодействий;
  - механизмы взаимопонимания в общении;
  - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
  - этические принципы общения;
  - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Дисциплина способствует формированию следующих общих и профессиональных компетенций:

| Код    | Наименование общих компетенций   |
|--------|--|
| 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 09. | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.  |
| ОК 10. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.  |

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студента 70 часов, в том числе: обязательной учебной нагрузки обучающегося во взаимодействии с преподавателем 58 часов; самостоятельной работы студента 12 часов.

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**  
**Очная форма обучения**

| <i>Вид учебной работы</i>                                  | <i>Объем часов</i> |
|--|--------------------|
| <b>Общий объем образовательной программы (всего)</b>       | <b>70</b>          |
| <b>Нагрузка во взаимодействии с преподавателем (всего)</b> | <b>58</b>          |
| в том числе:   |                    |
| лекции (уроки)   | <b>30</b>          |
| практические занятия                                       | <b>28</b>          |
| лабораторные занятия                                       | -                  |
| консультация   | -                  |
| <b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>         | <b>12</b>          |
| Промежуточная аттестация в форме зачета в 3 семестре       |                    |

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины**

| Наименование разделов и тем                            | Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся  | Объем в часах | Коды компетенции, формированию которых способствует элемент программы |
|--|--|---------------|---|
| 1  | 2  | 3             | 4   |
| <b>Раздел 1. Психологические аспекты общения</b>       |  |               |   |
| <b>Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.</b> | <b>Содержание</b><br>1. Общение в системе межличностных и общественных отношений.<br>Роль общения в профессиональной деятельности.<br>Единство общения и деятельности. | <b>26</b>     | ОК.01<br>ОК.02<br>ОК.03<br>ОК.04<br>ОК.05<br>ОК.06<br>ОК.09<br>ОК.10  |
| <b>Тема 1.2. Классификация общения</b>                 | <b>Содержание</b><br>1. Виды общения. Структура общения. Функции общения.  |               |   |
| <b>Тема 1.3. Средства общения</b>                      | <b>Содержание</b><br>1. Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.                |               |   |
|  | <b>В том числе практических занятий</b><br>Тема: «Ваши эмпатические способности».  |               |   |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b><br>Подготовка к занятиям.  |               |   |
| <b>Тема 1.4. Общение как обмен информацией</b>         | <b>Содержание</b><br>1. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.  |               |   |

|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
| <b>й</b><br><b>(коммуникативная сторона общения)</b>   |   |  |  |  |
| <b>Тема 1.5.</b><br><b>Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</b> | <b>Содержание</b>   |  |  |  |
|  | 1. Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия   |  |  |  |
|  | <b>В том числе практических занятий</b><br>Тема: Самодиагностика по теме «Механизмы восприятия»   |  |  |  |
| <b>Тема 1.6.</b><br><b>Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</b>              | <b>Содержание</b>   |  |  |  |
|  | 1. 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. |  |  |  |
|  | <b>В том числе практических занятий</b><br>1. «Круг общения».<br>2. Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения.   |  |  |  |
| <b>Тема 1.7.</b><br><b>Техники активного слушания</b>  | <b>Содержание</b>   |  |  |  |
|  | 1. Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.  |  |  |  |
|  | <b>В том числе практических занятий</b><br>Деловая игра «Я Вас слушаю».   |  |  |  |
| <b>Раздел 2 Деловое общение</b>  |   |  |  |  |
|  | <b>Тема 2.1.</b><br><b>Деловое общение</b>  | <b>Содержание</b>  |  |  |
|  |   | Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. |  |  |
| <b>В том числе практических занятий</b><br>Деловая игра «Пресс-конференция»                        |   |  |  |  |
| <b>Тема 2.2.</b><br><b>Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении</b>                | <b>Содержание</b>   |  |  |  |
|  | 1. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.   |  |  |  |
|  | <b>В том числе практических занятий</b><br>«Типы темперамента».   |  |  |  |
|  | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b><br>Самодиагностика по теме «Темперамент»  |  |  |  |

|   |  |           |  |  |  |
|---|--|-----------|--|--|--|
|   | Подготовка к занятиям.   |           |  |  |  |
| <b>Тема 2.3.</b><br><b>Этикет в профессиональной деятельности</b>     | <b>Содержание</b>  | <b>24</b> | ОК.01<br>ОК.02<br>ОК.03<br>ОК.04<br>ОК.05<br>ОК.06<br>ОК.09<br>ОК.10 |  |  |
|   | 1. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.                                |           |  |  |  |
| <b>Тема 2.4.</b><br><b>Деловые переговоры</b>                         | <b>Содержание</b>  |           |  |  |  |
|   | Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.  |           |  |  |  |
|   | <b>В том числе практических занятий</b><br>Деловая игра «Переговоры»   |           |  |  |  |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b><br>Подготовка к занятиям.  |           |  |  |  |
| <b>Раздел 3. Конфликты в деловом общении</b>                          |  |           |  |  |  |
| <b>Тема 3.1.</b><br><b>Конфликт его сущность</b>                      | <b>Содержание</b>  |           |  |  |  |
|   | 1. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов.   |           |  |  |  |
| <b>Тема 3.2.</b><br><b>Стратегии поведения в конфликтной ситуации</b> | <b>Содержание</b>  |           |  |  |  |
|   | Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.  |           |  |  |  |
|   | <b>В том числе практических занятий</b><br>Тема: «Стратегия поведения в конфликтах».<br>Тема: «Способность действовать в социально-напряженных ситуациях». |           |  |  |  |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b><br>Подготовка к занятиям.  |           |  |  |  |
| <b>Тема 3.3.</b><br><b>Конфликты в деловом общении</b>                | <b>Содержание</b>  |           |  |  |  |
|   | 1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.   |           |  |  |  |
|   | <b>В том числе практических занятий</b><br>Тема: Самодиагностика по теме «Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации»:                           |           |  |  |  |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b><br>Подготовка к занятиям.  |           |  |  |  |
| <b>Тема 3.4.</b><br><b>Стресс и его особенности</b>                   | <b>Содержание</b>  |           |  |  |  |
|   | 1. Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении».  |           |  |  |  |
|   | <b>В том числе практических занятий</b><br>Тема: Диагностический инструментарий:   |           |  |  |  |
|   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b><br>Самодиагностика по теме «Стресс его особенности»<br>Подготовка к занятиям.                                    |           |  |  |  |
| <b>Промежуточная аттестация</b>                                       |  |           |  |  |  |
| <b>Всего:</b>   |  | <b>70</b> |  |  |  |

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

|  |  |
|--|--|
| Кабинет социально-экономических дисциплин. | Комплект учебной мебели, набор демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер), учебно-наглядные пособия (презентации по дисциплине),<br>Доска 5-ти секционная комбинированная |
|--|--|

### 3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

#### 3.2.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

##### Основная учебная литература:

1. Абельская, Р. Ш. Психология общения для it-специальностей : учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. Ш. Абельская. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 ; Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та. — 111 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12200-8 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-7996-1215-3 (Изд-во Урал. ун-та). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/447048>
2. 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, 2019. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433552>
3. Маслова, Т. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Саратов : Профобразование, 2019. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-0299-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85787.html>

##### Дополнительная учебная литература:

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учеб. для вузов по эконом. спец. рек. МО РФ / Г. В. Бороздина. - 2-е изд. - Москва : ИНФРА-М, 2015 (2008).
2. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86472.html>
3. Пшеничнова, Л. М. Психология общения : учебное пособие / Л. М. Пшеничнова, Г. Г. Ротарь. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. — 112 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88432.html>
4. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/444389>
5. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/433663> (дата обращения: 29.01.2020).
6. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/430170>

7. 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, 2019. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437159>

### 3.2.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Электронно-библиотечные системы (ЭБС), обеспечивающие доступ для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет:

ЭБС "Юрайт" – договор № Д-23 от 20 января 2020 года;

ЭБС "Лань" – договор № Д- 533 от 19.08 2019;

ЭБС IPRbooks – договор № К-605 от 09.09.2020 и договор № К-599 от 09.09.2019;

УдНОЭБ (Удмуртская научно-образовательная электронная библиотека), обеспечивающая возможность индивидуального доступа каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (<http://lib.udsu.ru/>).

### 3.2.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

| Наименование программного обеспечения   |
|---|
| «Консультант +».  |
| Договор о сотрудничестве №1С/161002 с ООО «Фирма 1С-Регион» от 16/10/2002 г. (бессрочно)  |
| Microsoft Office (гражданско-правовой договор бюджетного учреждения (контракт) №41 с ООО «БалансСофт Проекты» на приобретение программного обеспечения от 24.10.2012 г., бессрочно) |

## 4. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 4.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС для специальности: *09.02.07 Информационные системы и программирование*, для обучающихся очной формы обучения

### 4.2. Объекты оценивания – результаты освоения дисциплины

ФОС позволяет оценить следующие результаты освоения дисциплины в соответствии с ФГОС специальности *09.02.07 Информационные системы и программирование* и рабочей программой дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения:

| Результаты обучения   | Критерии оценки  | Формы и методы оценки  |
|---|--|--|
| Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: 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; | «Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их | Примеры форм и методов контроля и оценки <ul style="list-style-type: none"> <li>Компьютерное тестирование на знание терминологии по теме;</li> <li>Тестирование....</li> <li>Контрольная работа</li> </ul> |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p>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 номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p> | <p>выполнения оценено высоко.</p> <p>«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p>«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Самостоятельная работа.</li> <li>• Защита реферата....</li> <li>• Семинар</li> <li>• Выполнение проекта;</li> <li>• Наблюдение за выполнением практического задания. (деятельностью студента)</li> <li>• Оценка выполнения практического задания(работы)</li> <li>• Подготовка и выступление с докладом, сообщением, презентацией...</li> <li>• Решение ситуационной задачи....</li> </ul> |
| <p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:<br/>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;<br/>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; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью<br/>определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять</p>  | <p>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>  |   |



|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>описывать значимость своей профессии (специальности)</p> |  |  |
|--|--|--|

#### **4.3. Формы контроля и оценки результатов освоения дисциплины**

Контроль и оценка результатов освоения – это выявление, измерение и оценивание результатов освоения дисциплины.

В соответствии с учебным планом специальности *09.02.07 Информационные системы и программирование*, рабочей программой дисциплины предусматривается текущий и промежуточный контроль результатов освоения.

##### **Формы текущего контроля**

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляемую на протяжении курса обучения.

Текущий контроль результатов освоения дисциплины в соответствии с рабочей программой и тематическим планом происходит при использовании следующих обязательных форм контроля:

- *выполнение и защита практических заданий,*
- *проверка выполнения самостоятельной работы студентов,*
- *проверка выполнения контрольных работ.*

Во время проведения учебных занятий дополнительно используются следующие формы текущего контроля – *устный опрос, тестирование по темам отдельных занятий, групповая дискуссия.*

##### **Выполнение и защита практических заданий.**

Практические занятия проводятся с целью усвоения и закрепления результатов освоения дисциплины. В ходе практических занятий обучающиеся учатся *использовать изученные знания и применять различные методы решения задач, анализировать полученные результаты и делать выводы, опираясь на теоретические знания.*

##### **Проверка выполнения самостоятельной работы.**

Самостоятельная работа направлена на самостоятельное освоение и закрепление результатов обучения.

Самостоятельная подготовка обучающихся по дисциплине предполагает следующие виды и формы работы:

- *Систематическая проработка конспектов занятий.*
- *Самостоятельное изучение материала и конспектирование лекций по учебной литературе.*

- Подготовка к сообщению или беседе на занятии по заданной преподавателем теме.
- Работа с дополнительной литературой.

**Проверка выполнения контрольных работ.** Контрольная работа проводится с целью проверки результатов обучения и последующего анализа типичных ошибок и затруднений обучающихся в конце изучения темы или раздела.

### Текст задания<sup>1</sup>

#### 1 вариант тест

#### Задание А – закрытые вопросы

##### Вариант 1

А1. Дайте определение понятию «общение»

- А) сложная система отношений, которая складывается между людьми
- Б) взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или эмоционально-оценочного характера
- В) это процесс взаимодействия людей на основе взаимозависимости и взаимовлияния для удовлетворения интересов и потребностей

2. Эмпатия – это:

- А) способ понимания другого человека
- Б) сопереживание другому
- В) познание другого человека
- Г) эмоционально-положительное отношение к партнеру

3. Определите механизм воздействия в процессе общения: *неосознанное влияние одного человека на другого, вызывающее определённые изменения в его психологии и поведении*:

- А) убеждение
- Б) внушение
- В) заражение

4. Определите вид общения: «официальное общение, целью которого является деятельность»:

- А) опосредованное
- Б) формальное
- В) невербальное
- Г) нет правильного ответа

5. Какая сторона общения отвечает за восприятие и понимание другого в процессе общения:

- А) перцептивная
- Б) коммуникативная
- В) интерактивная
- Г) визуальная

6. Определите механизм воздействия в процессе общения: *это уподобление себя ему (чтобы понять человека - попытка поставить себя на место другого)*:

- А) убеждение
- Б) идентификация
- В) заражение

7. Какой компонент психики отвечает за познание окружающего мира?

- А) психические процессы
- Б) психические свойства
- В) психические состояния

8. Определите тип личности:

<sup>1</sup> Задания могут представлять собой перечни вопросов, задания на установление соответствия, сравнение, анализ, ситуационные задания (задачи, кейсы), задания на лабораторную (расчетно-графическую и т.п.) работу, сценарии деловой (ролевой) игры и т.д.. В зависимости от этого может изменяться форма их представления.

«активный, подвижный, общительный, легко сходится с людьми...»

А) экстраверт

Б) интроверт

9. Что относится к психическим свойствам личности?

А) память, внимание, мышление

Б) характер, темперамент, способности

В) Эмоции

A10. Определите вид общения: «общение при одновременном визуальном и аудиальном контакте»

А) опосредованное

В) невербальное

Б) непосредственное

Г) нет правильного ответа.

A11. Определите психологический приём влияния на партнёра в процессе общения: «при общении старайтесь обращаться к собеседнику по имени или имени-отчеству. Это вызывает доверие и расположение к вам»:

А) приём «имя собственное»

Б) приём «зеркало отношений»

В) приём «терпеливый слушатель»

Г) приём «личная жизнь»

A12. Какая сторона общения участвует в обмене не только знаниями, но и действиями?

А) перцептивная

В) интерактивная

Б) коммуникативная

Г) визуальная

A13. Определите вид общения: «неофициальное общение, целью которого являются межличностные контакты»:

А) опосредованное

В) невербальное

Б) неформальное

Г) нет правильного ответа

A14. Что **не** относится к правилам поведения в конфликтной ситуации?

А) «замолчите первым»;

Б) «ничего не надо доказывать»;

В) «надо видеть всё только со своей позиции»;

Г) «не давайте партнёру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах».

A 15. Вид невербального общения, изучающий расположение людей в пространстве при общении:

А) кинесика

В) проксемика

Б) такесика

Г) экстралингвистика

A16. Определите позицию участника общения: «больше молчит в разговоре, ему свойственно слушать, наблюдать, анализировать»:

А) ориентация на контроль

Б) ориентация на понимание

В) ориентация на слушание

Г) ориентация на подчинение

A17. Какие невербальные средства общения включает в себя экстралингвистика?

А) Походка

В) ритмико-интонационные стороны речи

Б) Взгляд

Г) Смех

A18. Определите вид общения: «средством передачи информации являются несловесные

знаки»:

- А) вербальное  
Б) невербальное  
В) деловое  
Г) неформальное

А 19. Что **не** относится к правилам поведения в конфликтной ситуации?

- А) «Дайте партнёру «выпустить пар»  
Б) «Игнорируйте интересы партнёра по общению»  
В) «Отражайте как эхо смысл высказываний и претензий»  
Г) «Сбивайте агрессию неожиданными приёмами»

А20. Определите приём поддержания внимания: «уход от шума, закрытие окон, дверей...»:

- А) приём «акцентировки»  
Б) приём «навязывания ритма»  
В) приём «изоляции»  
Г) приём «авторитета»

А21. Сторона общения, заключающаяся в обмене знаниями, мнениями:

- А) перцептивная  
Б) коммуникативная  
В) интерактивная  
Г) визуальная

А22. К какому стилю управления относится «максимум демократии и минимум контроля»?

- А) авторитарный  
Б) демократический  
В) либерально – анархический  
Г) непоследовательный

А23. О каком психологическом барьере идёт речь: «некто, не желая, чтобы на его решение оказывали влияние, просто не приходит на назначенную встречу...»:

- А) избегание  
Б) авторитет  
В) непонимание  
Г) недоверие

А24. Определите тип темперамента: «медлителен, спокоен, невозмутим, его настроение более или менее постоянно, уравновешен, вдумчив, пунктуален»:

- А) сангвиник  
Б) холерик  
В) флегматик  
Г) меланхолик

А25. К функциям лидерства относится:

- А) формирование цели;  
Б) распределение обязанностей;  
В) контролирование хода и исхода дела;  
Г) стимулирование деятельности;  
Д) всё перечисленное  
Е) нет правильного ответа

А26. К какому стилю управления относится жёсткое, единоличное принятие руководителем всех решений:

- А) авторитарный  
Б) демократический  
В) либерально – анархический  
Г) непоследовательный

А27. Определите психологический приём влияния на партнёра в процессе общения: «время от времени беседуйте с людьми по вопросам, значимым для них в их личной жизни, проявляйте интерес к их чувствам и переживаниям»:

- А) приём «имя собственное»

- Б) приём «зеркало отношений»
- В) приём «терпеливый слушатель»
- Г) приём «личная жизнь»

A28. Конфликт – это

- А) трудноразрешимое противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями
- Б) столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений
- В) верно всё перечисленное
- Г) нет правильного ответа

A29. Определите стиль поведения в конфликтной ситуации:

«склонность пытаться урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки»

- А) конкуренция
- В) компромисс
- Д) приспособление
- Б) сотрудничество
- Г) уклонение

A30. Рефлексия – это:

- А) способ понимания другого человека
- Б) сопереживание другому
- В) удвоенный процесс зеркальных отношений друг с другом
- Г) эмоционально-положительное отношение к партнеру

## **Задание Б – открытые вопросы**

Б1. Определите стиль поведения в конфликтной ситуации:

«склонность пытаться урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки»

Б2. К какому стилю управления относится жёсткое, единоличное принятие руководителем всех решений?

Б3. Определите типичное искажение представлений о другом человеке:

«приятному для нас человеку мы приписываем свои достоинства, а неприятному – свои недостатки»:

Б4. О каком психологическом барьере идёт речь:

«некто, не желая, чтобы на его решение оказывали влияние, просто не приходит на встречу»

Б5. Определите приём поддержания внимания: употребление фраз типа: «прошу обратить внимание...»:

## **Вариант 2**

### **Задание А – закрытые вопросы**

A1. Дайте определение понятию «общение»

- А) сложная система отношений, которая складывается между людьми
- Б) взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или эмоционально-оценочного характера
- В) это процесс взаимодействия людей на основе взаимозависимости и взаимовлияния для удовлетворения интересов и потребностей

A2. Какая сторона общения участвует в обмене не только знаниями, но и действиями?

- А) перцептивная
- В) интерактивная

Б) коммуникативная

Г) визуальная

А3. Определите механизм воздействия в процессе общения: *способность сознания человека сосредоточиться на самом себе (как партнёр понимает меня)*

А) подражание

Б) идентификация

В) рефлексия

А4. Что относится к психическим процессам личности?

А) память, внимание, мышление

Б) характер, темперамент, способности

В) Эмоции

А5. Какой компонент психики отвечает за внутреннее состояние человека?

А) психические процессы

Б) психические свойства

В) психические состояния

А6. Определите механизм воздействия в процессе общения: *Оно построено на том, чтобы с помощью логического обоснования добиться согласия от человека, принимающего информацию.*

А) убеждение

Б) внушение

В) заражение

А7. Какая сторона общения отвечает за обмен информацией между участниками общения?

А) перцептивная

В) интерактивная

Б) коммуникативная

Г) визуальная

А8. Определите тип темперамента: «порывистый, неуравновешенный, склонный к сильным эмоциональным переживаниям и резким сменам настроения»:

А) сангвиник

В) флегматик

Б) холерик

Г) меланхолик

А9. Определите тип личности:

«Склонен к раздумьям, мечтам, воспоминаниям, менее общителен...»

А) экстраверт

Б) интроверт

А10. Способность оказывать влияние как на отдельную личность, так и на группу, направляя усилия всех на достижение целей организации:

А) групповая динамика

Б) групповая сплочённость

В) межличностные отношения

Г) лидерство.

А11. Определите стиль управления: «Управленческие решения принимаются на основе обсуждения проблемы, учёта мнений и инициатив окружающих»:

А) авторитарный

Б) демократический

В) либерально – анархический

Г) непоследовательный

А12. К чему приводит постоянный переход от одного стиля руководства к другому?

А) высокие результаты труда

Б) низкие результаты труда

В) удовлетворённость людей своей работой;

Г) благоприятный психологический климат

A13. Конфликт – это...

- А) трудноразрешимое противоречие, связанное с острыми эмоциональными переживаниями
- Б) столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений
- В) верно всё перечисленное
- Г) нет правильного ответа

A14. Определите стиль поведения в конфликтной ситуации:

«Человек стремится к удовлетворению собственных интересов»

- А) конкуренция                      В) компромисс                      Д) приспособление
- Б) сотрудничество                      Г) уклонение

A15. Что **не** относится к правилам поведения в конфликтной ситуации?

- А) «Дайте партнёру «выпустить пар»
- Б) «Игнорируйте интересы партнёра по общению»
- В) «Отражайте как эхо смысл высказываний и претензий»
- Г) «Сбивайте агрессию неожиданными приёмами»

A16. Определите психологический приём влияния на партнёра в процессе общения: «время от времени беседуйте с людьми по вопросам, значимым для них в их личной жизни, проявляйте интерес к их чувствам и переживаниям»:

- А) приём «имя собственное»
- Б) приём «зеркало отношений»
- В) приём «терпеливый слушатель»
- Г) приём «личная жизнь»

A17. К какому стилю общения относится обучение, убеждение, управление:

- А) ритуальное                                      В) гуманистическое
- Б) манипулятивное                                      Г) эмпативное

A18. О каком психологическом барьере идёт речь: «Слишком сложно изложена информация»:

- А) избегание                                      В) непонимание
- Б) авторитет                                      Г) недоверие

A19. Дайте определение понятию «темперамент»

- А) сложная система отношений, которая складывается между людьми
- Б) совокупность свойств личности, которые приобретаются в течение жизни
- В) индивидуальные особенности личности, определяющие скорость и ритм протекания психических процессов

A20. Определите психологический приём влияния на партнёра в процессе общения: «при общении старайтесь обращаться к собеседнику по имени или имени-отчеству. Это вызывает доверие и расположение к вам»:

- А) приём «имя собственное»
- Б) приём «зеркало отношений»
- В) приём «терпеливый слушатель»
- Г) приём «личная жизнь»

A21. Определите тип темперамента: «легко ранимый человек, способный глубоко и искренне переживать даже незначительные неудачи, но внутри себя, не показывая этого внешне. Он тихо говорит, часто смущается».

- А) сангвиник                                      В) флегматик

Б) холерик

Г) меланхолик

A22 Кто ввёл понятие «стресс» ?

А) Л.С. Выготский

В) Г.Селье

Б) Гиппократ

Г) К. Д. Ушинский

A23 Этикет это ...

А) правила поведения только с незнакомыми людьми

Б) форма, манера поведения, правила учтивости и вежливости, принятые в том или ином обществе.

В) правила поведения, регулируемые законом

Г) нет верного ответа

A24 Определите стиль общения:

«Личностное общение, позволяющее удовлетворить такую человеческую потребность как потребность в понимании, сочувствии, сопереживании...»:

А) ритуальное

В) гуманистическое

Б) манипулятивное

Г) эмпативное

A25 В чём заключается приём «нейтральной фразы» коммуникативной стороны общения?

А) говорящий начинает разговор трудно воспринимаемым образом

Б) в начале выступления произносится фраза, прямо не связанная с основной темой, но по каким-то причинам имеющая смысл

В) установление зрительного контакта

Г) нет правильного ответа

A26 Вид невербального общения, изучающий прикосновения в процессе общения:

А) паралингвистика

В) такесика

Б) кинесика

Г) проксемика

A27 . Определите невербальное средство общения: «движение руками и головой»:

А) жесты

Б) мимика

В) взгляд

Г) улыбка

A28 Определите приём поддержания внимания: употребление фраз типа: «прошу обратить внимание...»:

А) приём «акцентировки»

Б) приём «навязывания ритма»

В) приём «изоляции»

Г) приём «авторитета»

A29 Определите вид общения: «общение через средства массовой информации»

А) опосредованное

В) вербальное

Б) непосредственное

Г) невербальное

A30 К функциям лидерства относится:

А) формирование цели;

Б) распределение обязанностей;

В) контролирование хода и исхода дела;

Г) стимулирование деятельности;

Д) всё перечисленное

Е) нет правильного ответа

**Задание Б – открытые вопросы**



Б1. Определите стиль поведения в конфликтной ситуации:

«вы находите наиболее приемлемое для обеих сторон решение и делаете из оппонентов партнёров»

Б2. Определите стиль управления:

«управленческие решения принимаются на основе обсуждения проблемы, учёта мнений и инициатив окружающих»

Б3. Определите типичное искажение представлений о другом человеке:

«если первое впечатление о человеке благоприятно, то и в дальнейшем его поведение переоценивается»

Б4 О каком психологическом барьере идёт речь:

«разделив всех людей на авторитетных и неавторитетных, человек доверяет только первым и отказывает в доверии вторым»

Б5 Определите приём поддержания внимания: «уход от шума, закрывание окон, дверей...»:

### Перечень объектов контроля и оценки

#### Перечень объектов контроля и оценки

| Наименование объектов контроля и оценки  | Основные показатели оценки результата   | Оценка                |             |
|--|---|-----------------------|-------------|
|  |   | № вопроса             | Кол. баллов |
| У1 Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности      | Адекватность применяемых техник и приемов эффективного общения в соответствии с различными профессиональными ситуациями | A4<br>A22<br>B2<br>B3 | 4           |
| У2 Умение использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения        | Правильность использования приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения                            | A20<br>B5<br>B10      | 3           |
| У3 использовать приемы саморегуляции и психологической разгрузки, основные приемы аутотренинга | Правильность использования приемов саморегуляции и психологической разгрузки, основных приемов аутотренинга             | B5<br>B10             | 2           |

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| 3.1 Знание взаимосвязи общения и деятельности                                   | Правильность использования знаний взаимосвязи общения и деятельности                            | A5<br>A7<br>A9,A17<br>A23,Б3               | 6 |
| 3.2 Знание целей, функций, видов и уровней общения                              | Точная интерпретация целей, функций, видов и уровней общения                                    | A1<br>A4<br>A10<br>A12<br>A13<br>A18<br>Б1 | 7 |
| 3.3 Знание ролей и ролевых ожиданий в общении                                   | Правильность использования ролей и ролевых ожиданий в общении                                   | A26<br>Б4                                  | 2 |
| 3.4 Знание видов социальных взаимодействий                                      | Правильность использования знаний видов социальных взаимодействий                               | A8,A12<br>A15<br>A16<br>A24<br>A25,        | 6 |
| 3.5 Знание механизмов взаимопонимания в общении                                 | Правильность использования механизмов взаимопонимания в общении                                 | A2,A3<br>A6,A30<br>Б1                      | 5 |
| 3.6 Знание техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения | Правильность использования техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения | A27<br>A29                                 | 2 |
| 3.7 Знание этических принципов общения  | Правильность использования этических принципов общения  | A23<br>A28                                 | 2 |
| 3.8 Знание источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов           | Точная интерпретация источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов                 | A14<br>A19<br>A28<br>A29<br>Б10            | 5 |

*Шкала оценки образовательных достижений*

|  |                          |                   |
|--|--------------------------|-------------------|
| Процент результативности<br>(правильных ответов) | Оценка уровня подготовки |                   |
|  | балл (отметка)           | вербальный аналог |

|          |   |                     |
|----------|---|---------------------|
| 90 – 100 | 5 | отлично             |
| 71 – 89  | 4 | хорошо              |
| 70 – 50  | 3 | удовлетворительно   |
| менее 50 | 2 | неудовлетворительно |

**Ключ к заданию А:**

|            | <b>В1</b> | <b>В2</b> |            | <b>В1</b> | <b>В2</b> |
|------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|
| <b>А1</b>  | Б         | Б         | <b>А16</b> | Б         | Г         |
| <b>А2</b>  | Б         | В         | <b>А17</b> | Г         | Б         |
| <b>А3</b>  | Б         | В         | <b>А18</b> | А         | В         |
| <b>А4</b>  | Б         | А         | <b>А19</b> | Б         | В         |
| <b>А5</b>  | А         | В         | <b>А20</b> | В         | А         |
| <b>А6</b>  | Б         | А         | <b>А21</b> | Б         | Г         |
| <b>А7</b>  | А         | Б         | <b>А22</b> | В         | В         |
| <b>А8</b>  | А         | Б         | <b>А23</b> | А         | Б         |
| <b>А9</b>  | Б         | Б         | <b>А24</b> | В         | В         |
| <b>А10</b> | Б         | Г         | <b>А25</b> | Д         | Б         |
| <b>А11</b> | А         | Б         | <b>А26</b> | А         | В         |
| <b>А12</b> | В         | Б         | <b>А27</b> | Г         | А         |
| <b>А13</b> | Б         | В         | <b>А28</b> | В         | А         |
| <b>А14</b> | В         | А         | <b>А29</b> | В         | А         |
| <b>А15</b> | В         | Б         | <b>А30</b> | А         | Д         |

**Ключ к заданию Б:**

Вариант 1

Б1 компромисс

Б2 авторитарный стиль

Б3 эффект проекции

Б4 приём «избегание»

Б5 приём «акцентировки»

Вариант 2

Б1 сотрудничество

Б2 демократический стиль

Б3 эффект ореола

Б4 барьер «авторитет»

Б5 приём изоляции

**4.4. Форма промежуточной аттестации**

Промежуточная аттестация по дисциплине Психология общения – зачет в 3 семестре.

Обучающиеся допускаются к сдаче зачета при выполнении всех видов самостоятельной работы, практических и контрольных работ, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

**Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации:**

1. Роль общения в социализации индивида
2. Общение и общество
3. Функции общения

4. Классификация видов общения
5. Коммуникативная сторона общения
6. Схема Лассуэлла
7. Виды социальных коммуникаций
8. Средства общения
9. Перцептивная сторона общения
10. Виды социального познания по Аронсону
11. Эффекты социального познания ( ореола, новизны, первичности, прайминга , сохранения и др.
12. Роль социальной установки в социальной перцепции
13. Социальный стереотип: классификация и функции
14. Социальный стереотип, предубеждения и дискриминация
15. Интерактивная сторона общения
16. Теория социального действия Т.Парсонса
17. Транзактный анализ Э. Берна. Виды транзакций
18. Теория диадического взаимодействия Тибо и Келли
19. Теория каузальной атрибуции
20. ИмPLICITные теории личности
21. Невербальные средства общения
22. Межличностное общение: основные характеристики
23. Межличностная аттракция
24. Эмпатия, идентификация, рефлексия как механизмы межличностного общения
25. Уровни межличностного общения
26. Деловое общение: основные характеристики
27. Фазы делового общения (этапы переговоров)
28. Приемы эффективного слушания
29. Приемы психологической поддержки
30. Психологическое манипулирование
31. Понятие ассертивности Салтера
32. Социальный интеллект по Гилфорду
33. Эмоциональный интеллект ( Саловей, Гоулмен)
34. Социальные эмоции
35. Коучинг и коучинговый диалог

#### **4.5. Система оценивания комплекта ФОС текущего контроля и промежуточной аттестации**

При оценивании контрольной, практической и самостоятельной работы обучающегося учитывается следующее:

- *качество выполнения практической части работы;*
- *качество устных ответов на контрольные вопросы при защите самостоятельной или практической работы.*

При оценивании ответа на вопросы зачета учитывается следующее:

- *качество устных ответов на вопросы.*

Каждый вид работы оценивается по пятибальной шкале.

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; за умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка «5» (отлично) предполагает грамотное и логичное изложение ответа.

«4» (хорошо) – если обучающийся полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но

содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно) – если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности, в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.

«2» (неудовлетворительно) – если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.