

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**СГЦ.07 Психология общения**

31.02.01. Лечебное дело

базовый уровень подготовки

## Форма обучения: очная

Программа разработана на основе требований ФГОС среднего общего образования, предъявляемых к структуре, содержанию и результатам освоения учебной дисциплины СГЦ.07 Психология общения, в соответствии с Рекомендациями по организации получения среднего общего образования в пределах освоения ППССЗ на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов и получаемой профессии или специальности среднего профессионального образования (письмо Департамента государственной политики в сфере подготовки рабочих кадров и ДПО Минобрнауки России от 17.03.2015 № 06-259)

Место дисциплины в структуре ППССЗ СПО: дисциплина входит в ПП.ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА. СГЦ.07 Психология общения по специальности 31.02.01. Лечебное дело

Рабочая программа разработана на кафедре

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
2. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
5. ***ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «*ОГСЭ.03 Психология общения»**
   1. **Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина «Психология общения» входит в общий гуманитарный и социально- экономический цикл (ОГСЭ)
   2. **Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код ПК, ОК | Умения | Знания |
|  | распознавать задачу и/или проблему в | актуальный профессиональный и |
|  | профессиональном и/или социальном | социальный контекст, в котором |
|  | контексте; анализировать задачу и/или | приходится работать и жить; |
|  | проблему и выделять её составные | основные источники информации и |
|  | части; определять этапы решения | ресурсы для решения задач и |
|  | задачи; выявлять и эффективно искать | проблем в профессиональном |
|  | информацию, необходимую для | и/или социальном контексте; |
|  | решения задачи и/или проблемы; | алгоритмы выполнения работ в |
|  | составить план действия; определить | профессиональной и смежных |
|  | необходимые ресурсы; | областях; методы работы в |
|  | владеть актуальными методами | профессиональной и смежных |
|  | работы в профессиональной и | сферах; структуру плана для |
|  | смежных сферах; реализовать | решения задач; порядок оценки |
|  | составленный план; оценивать | результатов решения задач |
|  | результат и последствия своих | профессиональной деятельности |
|  | действий (самостоятельно или с | номенклатура информационных |
| ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06 | помощью  определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую | источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации  содержание актуальной |
|  | информацию; выделять наиболее | нормативно-правовой |
|  | значимое в перечне информации; | документации; современная |
|  | оценивать практическую значимость | научная и профессиональная |
|  | результатов поиска; оформлять | терминология; возможные |
|  | результаты поиска | траектории профессионального |
|  | определять актуальность нормативно- | развития и самообразования |
|  | правовой документации в | психологические основы |
|  | профессиональной деятельности; | деятельности коллектива, |
|  | применять современную научную | психологические особенности |
|  | профессиональную терминологию; | личности; основы проектной |
|  | определять и выстраивать траектории | деятельности |
|  | профессионального развития и | сущность гражданско- |
|  | самообразования | патриотической позиции, |
|  | организовывать работу коллектива и | общечеловеческих ценностей; |
|  | команды; взаимодействовать с | значимость профессиональной |
|  | коллегами, руководством, клиентами в | деятельности по профессии |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | ходе профессиональной деятельности описывать значимость своей  профессии (специальности) | (специальности) |

**В результате освоения рабочей программы обучающийся должен достичь следующих личностных результатов:**

ЛР 1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

ЛР 2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.

ЛР 4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 5 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 9 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР 10 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР 11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

ЛР 13 Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации

ЛР 14 Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм

ЛР 15 Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.

1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
   1. **Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Объем в часах** |
| **Объем образовательной программы** | **40** |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 40 |
| практические занятия |  |
| **Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в 4 семестре** |  |

* 1. ***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** |
| **Раздел 1. Психологические аспекты общения** | | **16** |  |
| **Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.** | **Содержание** | ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06 |
| 1.Общение в системе межличностных и общественных отношений.  Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.  **В том числе практических занятий**:  Общение – основа человеческого бытия |
| **Тема 1.2.**  **Классификация общения** | **Содержание** |
| 1. Виды общения. Структура общения. Функции общения. |
| **Тема 1.3.**  **Средства общения** | **Содержание** |
| 1. Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика,  экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.  **В том числе практических занятий**:  Средства общения |
| **Тема 1.4. Общение как обмен информацией**  **(коммуникативная сторона общения)** | **Содержание** |
| 1. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.  **В том числе практических занятий**:  Общение как обмен информацией |
| **Тема 1.5. Общение как восприятие**  **людьми друг друга (перцептивная сторона общения)** | **Содержание** |
| 1. Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия  **В том числе практических занятий**:  Общение как восприятие людьми друг друга |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)** | **Содержание** |  |  |
| 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.  **В том числе практических занятий**:  интерактивная сторона общения |
| **Тема 1.7.**  **Техники активного слушания** | **Содержание** |
| 1. Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных  способностей. |
|  | **В том числе практических занятий**  Техники активного слушания |
| **Раздел 2 Деловое общение** | | **14** | ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06 |
| **Тема 2.1.**  **Деловое общение** | **Содержание** |
| 1. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.  **В том числе практических занятий**:  Деловое общение |
| **Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении** | **Содержание** |
| 1. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.  **В том числе практических занятий**:  Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении |
| **Тема 2.3.**  **Этикет в профессиональной деятельности** | **Содержание** |
| 1. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности.  Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.  **В том числе практических занятий**:  Этикет в профессиональной деятельности |
| **Тема 2.4. Деловые переговоры** | **Содержание** |
| Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.  **В том числе практических занятий**:  Деловые переговоры |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **В том числе практических занятий и лабораторных работ** |  |  |
| **Раздел 3. Конфликты в деловом общении** | | **10** | ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06 |
| **Тема 3.1. Конфликт его сущность** | **Содержание** |
| 1. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов. |
| **Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной**  **ситуации** | **Содержание** |
| Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации. |
| **В том числе практических занятий**  Стратегии поведения в конфликтной ситуации |
| **Тема 3.3. Конфликты в деловом общении** | **Содержание** |
| 1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила  поведения в конфликтах. |
| **В том числе практических занятий**  Конфликты в деловом общении |
| **Тема 3.4. Стресс и его особенности** | **Содержание** |
| 1. Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении». |
| **В том числе практических занятий**  Стресс и его особенности |
| ***Промежуточная аттестация*** | |  |  |
| ***Всего:*** | | ***40*** |  |

# УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

* 1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет Социально-экономических дисциплин, оснащенный следующим оборудованием и техническими средствами обучения: Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: рабочее место преподавателя, парты учащихся (в соответствие с численностью учебной группы), доска, персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультмедиапроектор, экран, шкафы для хранения учебных материалов по предмету.

* 1. **Информационное обеспечение реализации программы**

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

* + 1. **Печатные и электронные издания**

1. Рогов, Е.И. Психология общения еПриложение: Тесты : учебник / Рогов Е.И. — Москва : КноРус, 2021. — 260 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-02162-0. — URL: https://book.ru/book/936086 (дата обращения: 06.11.2020). — Текст : электронный.
2. Аминов, И.И. Психология общения : учебник / Аминов И.И. — Москва : КноРус, 2020. — 256 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07626-2. — URL: https://book.ru/book/934015 (дата обращения: 06.11.2020). — Текст : электронный.
3. Сахарчук, Е.С. Психология делового общения : учебник / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2020. — 196 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07303-2. — URL: https://book.ru/book/932817 (дата обращения: 06.11.2020). — Текст : электронный.
4. Гонина, О.О. Психология : учебное пособие / Гонина О.О. — Москва : КноРус, 2021. — 316 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-04510-7. — URL: https://book.ru/book/936797 (дата обращения: 06.11.2020). — Текст : электронный.

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***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; 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) | «Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.  «Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.  «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.  «Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы,  выполненные учебные | Примеры форм и методов контроля и оценки   * Компьютерное тестирование на знание терминологии по теме; * Тестирование…. * Контрольная работа …. * Самостоятельная работа. * Защита реферата…. * Семинар * Защита курсовой работы (проекта) * Выполнение проекта; * Наблюдение за выполнением практического задания. (деятельностью студента) * Оценка выполнения практического задания(работы) * Подготовка и выступление с докладом, сообщением, презентацией… * Решение ситуационной задачи…. |
| Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;  владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью  определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска  определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности описывать значимость своей профессии (специальности) | задания содержат грубые ошибки. |  |

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ**

# УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ обучающийся должен обладать следующими умениями, знаниями, общими компетенциями, предусмотренными ФГОС СПО по специальности

Объектами контроля и оценки являются умения, знания, общие компетенции.

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих и профессиональных компетенций.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код ПК,  ОК | Умения | Знания |
|  | У1. Распознавать задачу и/или проблему | З1.Актуальный профессиональный |
|  | в профессиональном и/или социальном | и социальный контекст, в котором |
|  | контексте; анализировать задачу и/или | приходится работать и жить; |
|  | проблему и выделять её составные части; | основные источники информации и |
|  | определять этапы решения задачи; | ресурсы для решения задач и |
|  | выявлять и эффективно искать | проблем в профессиональном |
|  | информацию, необходимую для решения | и/или социальном контексте; |
|  | задачи и/или проблемы; составить план | З2. Алгоритмы выполнения работ в |
|  | действия; определить необходимые | профессиональной и смежных |
|  | ресурсы; | областях; методы работы в |
|  | У2. Владеть актуальными методами | профессиональной и смежных |
|  | работы в профессиональной и смежных | сферах; структуру плана для |
|  | сферах; реализовать составленный план; | решения задач; порядок оценки |
|  | оценивать результат и последствия своих | результатов решения задач |
|  | действий (самостоятельно или с | профессиональной деятельности |
| ОК.01 | помощью | З3.Номенклатура информационных |
| ОК.02 | У3. Определять задачи для поиска | источников, применяемых в |
| ОК.03 | информации; определять необходимые | профессиональной деятельности; |
| ОК.04 | источники информации; планировать | приемы структурирования |
| ОК.06 | процесс поиска; структурировать | информации; формат оформления |
|  | получаемую информацию; выделять | результатов поиска информации |
|  | наиболее значимое в перечне | содержание актуальной |
|  | информации; оценивать практическую | нормативно-правовой |
|  | значимость результатов поиска; | документации; современная |
|  | оформлять результаты поиска | научная и профессиональная |
|  | У4. Определять актуальность | терминология; возможные |
|  | нормативно-правовой документации в | траектории профессионального |
|  | профессиональной деятельности; | развития и самообразования |
|  | применять современную научную | З4. Психологические основы |
|  | профессиональную терминологию; | деятельности коллектива, |
|  | определять и выстраивать траектории | психологические особенности |
|  | профессионального развития и | личности; основы проектной |
|  | самообразования | деятельности |
|  | У5. Организовывать работу коллектива и | З5 Сущность гражданско- |
|  | команды; взаимодействовать с | патриотической позиции, |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности описывать значимость своей профессии  (специальности) | общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии  (специальности) |

# ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. **ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ**

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОГС СПО по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения, направленные на формирование общих компетенций.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по разделам и темам:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Элементы учебной дисциплины | Формы и методы контроля | | | |
| Текущий контроль | | Промежуточная аттестация | |
| Форма  контроля | Проверяемые У, З, ОК,  ПК | Форма  контроля | Проверяемые У, З,  ОК, ПК |
| **Раздел 1. Введение в учебную**  **дисциплину** |  |  | Дифференцированный зачет | У1-5,З1-5, ОК.01,  ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 |
| Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия. | У | У1-5,З1-5, ОК.01,  ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 |
| Тема 1.4. Общение как обмен инфор- мацией (коммуникативная сторона  общения) | П | У1-5,З1-5, ОК.01,  ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 |  |  |
| Тема 1.5 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная  сторона общения**)** | У П | У1-5,З1-5, ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 |
| Тема 1.6. Общение как взаимодейст- вие (интерактивная сторона обще-  ния) | УК | У1-5,З1-5, ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 |
| **Раздел 2 Деловое общение** |  | У1-5,З1-5, ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 |
| Тема 2.1 Деловое общение | У П | У1-5,З1-5, ОК.01, ОК.02,  ОК.03, ОК.04, ОК.06 |
| **Раздел 3. Конфликты в деловом общении** |  | У1-5,З1-5, ОК.01, ОК.02,  ОК.03, ОК.04, ОК.06 |
| Тема 3.1 Конфликт его сущность | У П | У1-5,З1-5, ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 |

# 3.2 ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

**УСТНЫЙ ОПРОС ПО РАЗДЕЛУ 2** *«* **Деловое общение».**

# 1. Описание

Устный опрос проводится с целью контроля усвоенных умений и знаний и последующего анализа типичных ошибок и затруднений обучающихся в конце изучения раздела.

На выполнение опроса отводится 20-25 минут.

# Вопросы для устного опроса.

1. Что такое общение, какие существуют виды общения?
2. Назовите виды и функции общения.

3 . Дайте определение понятия «Социальная роль».

1. Назовите психологические особенности ведения деловых дискуссий.
2. Назовите основные механизмы восприятия и понимания, дайте их характеристику.
3. Что такое вербальные и невербальные средства коммуникации? Назовите основные знаковые системы невербальной коммуникации.
4. Какие барьеры существуют в процессе коммуникации? Дайте их характеристику.
5. Назовите три стороны общения и охарактеризуйте их.

**Вариант 1**

1. Назовите три стороны общения и охарактеризуйте их.
2. Дайте определение понятия «Социальная роль».

**Вариант 2**

1. Назовите виды и функции общения.
2. Какие барьеры существуют в процессе коммуникации? Дайте их характеристику

**Вариант 3**

1. Назовите психологические особенности ведения деловых дискуссий.
2. Что такое вербальные и невербальные средства коммуникации? Назовите основные знаковые системы невербальной коммуникации.

**Вариант 4**

1. Что такое общение, какие существуют виды общения?
2. Назовите основные механизмы восприятия и понимания, дайте их характеристику

# Критерии оценки устных ответов

**Оценка «5» «отлично»** - студент показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы, показывает высокий уровень теоретических знаний.

**Оценка «4» «хорошо»** - студент показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы. В тоже время при ответе допускает несущественные погрешности.

**Оценка «3» «удовлетворительно»** - студент показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы.

**Оценка «2» «неудовлетворительно» -** Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками.

# ТЕСТЫ.

1. **Описание.**

Тесты проводятся с целью контроля усвоенных умений, знаний и последующего анализа типичных ошибок (затруднений) обучающихся в конце изучения раздела/темы.

На выполнение теста отводится 30 минут.

# Тестовые вопросы. Раздел 2 «Деловое общение».

* 1. **вариант.**

1. **Процесс, который называется общением:**

а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации.

б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга +

в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям

1. **Паралингвистикой называют:**

а) система вокализации +

б) организация пространства и времени коммуникативного процесса в) визуальный контакт

1. **Из предложенных выражений какие характеризуют язык:**

а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов

б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений в) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения +

1. **Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от** собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.): а) манипулятивное +

б) светское в) деловое

1. **Прямым общением называют:**

а) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических

устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения

б) включение в процесс общения “дополнительного” участника как посредника, через которого происходит передача информации

в) естественный контакт “лицом к лицу” при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому +

1. **При каком стиле общения оба участника чувствуют себя личностью:**

а) авторитарный

б) демократический +

в) индивидуальный

1. **Массовое общение подразумевает:**

а) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга

б) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников

в) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации +

1. **По содержанию общение делят:**

а) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное +

б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное в) биологическое, социальное

1. **Что понимается под “такесикой”:**

а) процесс передачи вербальной информации

б) прикосновение людей друг к другу во время общения +

в) визуальный контакт

1. **Коммуникативной стороной общения называют:**

а) обмен информацией + б) восприятия друг друга в) взаимодействие

1. **Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:**

а) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком

б) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи

в) жесты, мимику, пантомимику +

1. **Форма познания иного человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется:**

а) аттракция +

б) идентификация в) рефлексия

1. **Выражения, которые характеризуют речь:**

а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов

б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений в) общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка +

1. **Какой из стилей общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все решения:**

а) либеральный

б) авторитарный +

в) демократический

1. **Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:**

а) эмоциональные барьеры б) культурные барьеры

в) смысловые барьеры +

1. **Назовите уровень, на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого:**

а) примитивный +

б) деловой

в) манипулятивный

1. **Стилистический барьер общения возникает:**

а) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору

б) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения +

в) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений

1. **Как мы называем упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:**

а) пренебрежение фактами б) предвзятые представления в) стереотипы +

1. **Как мы называем особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:**

а) идентификация б) эмпатия +

в) рефлексия

1. **Невербальной коммуникацией называется:**

а) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи

б) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов

в) сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме +

* 1. **вариант.**

1. **Какие качества отличают манипулятора:**

а) лживость

б) примитивность чувств

в) недоверие к себе и другим г) все ответы верны +

1. **Что является особенностью невербального общения:**

а) отсутствие возможности подделать эти импульсы

б) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания в) оба ответа правильны +

1. **Как называется осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией:**

а) конформность +

б) психическое заражение в) подражание

1. **Косвенное общение характеризуется:**

а) неполным психологическим контактом при помощи письменных или технических

устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения.

б) включением в процесс общения “дополнительного” участника как посредника, через которого происходит передача информации +

в) осуществлением общения с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.п.

1. **Что относится к неречевому общению:**

а) взгляд +

б) телефонный разговор

в) чтение стихотворения вслух

1. **Данному определению: “вид деятельности, в ходе которого происходит взаимный обмен информацией между участниками”, наиболее соответствует термин:**

а) познание б) обычай

в) общение +

1. **Что является самой главной целью общения:**

а) общение ради общения +

б) достижение профессиональных успехов в) соблюдение правил этикета

1. **Выберите ситуацию, не связанную с общением:**

а) Ученики приветствовали учителя б) в письме был “смайлик” +

в) Соня ответила на телефонный звонок

1. **Что из предложенного является обязательным признаком любых форм общения:**

а) постановка цели б) речь

в) передача информации +

1. **Нужно правильно закончить предложение: “Человек может передать свои чувства…”:**

а) не только словами, но и движениями + б) не используя никаких средств общения в) исключительно с помощью речи

1. **Что свойственно манипуляторному стилю общения?**

а) имеет тайный характер намерений;

б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка; +

в) предполагает ясность внутренних приоритетов;

г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.

1. **Определите форму, при которой осуществляется деловое общение:**

а) оперативка б) переговоры+ в) брифинг

г) совещания+ д) беседа+

е) видеоконференция

1. **Выберите этапы делового общения:**

а) установление контакта

б) выявление мотивов общения в) взаимодействие

г) завершение общения д) все варианты верны+

1. **Какова цель общения?**

а) В обращении к человеку по любой причине+

б) В обращении к человеку по определённой причине в) В обращении только к знакомому человеку

г) В обращении к человеку ради знакомства

1. **Содержание общения:**

а) Информация известная только одному человеку б) Информация со скрытым смыслом

в) Информация, переходящая от одного человека к другому+ г) Информация, содержащая намёк

1. **Определите, какие бывают стороны общения:**

а) Коммуникативные+ б) Комментирующие в) Коммерческие

г) Компромиссные

1. **Интерактивное общение заключается в:**

а) словесной передаче информации б) письменной форме

в) жестикуляции

г) словесной, подкреплённой действиями+

1. **Перцептивное общение:**

а) Общение в узком кругу

б) Общение между незнакомыми людьми в) Особое восприятие собеседника+

г) Общение на расстоянии

1. **Процесс общения заключается в:**

а) налаживании связей между различными регионами б) приобретении навыков для ведения бизнеса

в) установлении контакта между человеком и животным

г) налаживании контактов между отдельно взятыми людьми+

1. **В этом возрасте происходит разделение общения на личностное и деловое.**

а) В возрасте от 8 месяцев до 2 лет б) В возрасте от 2 до 7 лет

в) В школьном возрасте+ г) В зрелом возрасте

**Эталоны ответов.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1  вар. | б | а | в | а | в | б | в | а | б | а | в | А | в | б | в | а | б | в | б | в |
| 2  вар. | г | в | а | б | а | в | а | б | в | а | б | бгд | д | а | в | а | г | в | г | в |

# 4. Критерии оценки

|  |  |
| --- | --- |
| **Оценка** | **Количество верных ответов** |
| «5» - отлично | Выполнено 91-100 % заданий |
| «4» - хорошо | Выполнено 76-90% заданий |
| «3» - удовлетворительно | Выполнено 61-75 % заданий |

|  |  |
| --- | --- |
| «2» - неудовлетворительно | Выполнено не более 60% заданий |

**Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения**

# Описание

Внеаудиторная самостоятельная работа по данному разделу включает работу по самостоятельному изучению обучающимися ряда вопросов, выполнения домашних заданий, подготовку к практическим занятиям.

На самостоятельное изучение представленных ниже вопросов и выполнение заданий отводится 90 минут.

# Вопросы для изучения

1. Вспомните и проанализируйте сказки, художественные произведения (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах
2. Определите роль руководителя в разрешении конфликтов.
3. Роль негативных эмоций в общении человека
4. Толерантное поведение приходит на смену конфликтам.

# Задания для работы

Самостоятельная работа выполняется в виде презентаций, докладов, рефератов.

# Формы отчетности результатов работы

Самостоятельная работа выполняется в виде презентаций, докладов, рефератов.

# Критерии оценки работы

**5» «отлично»** - в самостоятельной работе дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки.

**«4» «хорошо»** - в самостоятельной работе дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки. Имеющиеся у обучающегося знания соответствуют минимальному объему содержания предметной подготовки. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Возможны несущественные ошибки в формулировках. Ответ логичен, изложен литературным языком в терминах науки.

**«3» «удовлетворительно» -** дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Оформление требует поправок, коррекции.

**«2» «неудовлетворительно» -** дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Изложение неграмотно, возможны существенные ошибки. Отсутствует интерес, стремление к добросовестному и качественному выполнению учебных заданий.

# КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА по 2, 3 разделам.

* 1. **Описание**

Контрольная работа проводится с целью контроля усвоенных умений, знаний и последующего анализа типичных ошибок (затруднений) обучающихся в конце изучения 2,3 разделов рабочей программы.

Письменная контрольная работа включает 6 вариантов заданий. Задания дифференцируются по уровню сложности. Варианты письменной контрольной работы равноценны по трудности, одинаковы по структуре, параллельны по расположению заданий: под одним и тем же порядковым номером во всех вариантах письменной проверочной работы находится задание, проверяющее один и тот же элемент содержания.

На выполнение контрольной работы отводится 45 минут.

**Вариант 1**

1. Что такое общение, какие существуют виды отношений.
2. Дайте определение понятию «Деловой этикет».

**Вариант 2**

1. В чем состоят особенности делового общения?
2. Понятие этика и мораль.

**Вариант 3**

1. Назовите три стороны общения и обозначьте их функции.
2. Конфликт и его стадии

**Вариант 4**

1. Назовите основные механизмы восприятия.
2. Типология конфликта.

**Вариант 5**

1. Какие барьеры существуют в процессе коммуникации?
2. Правила поведения в условиях конфликта

**Вариант 6**

1. Что такое вербальные и невербальные средства коммуникации. Каковы их функции?
2. Правила поведения в условиях конфликта.

# Критерии оценки контрольной работы

**5» «отлично»** - глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; научно-понятийным аппаратом; умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка предполагает грамотное и логичное изложение ответа, обоснование

собственного высказывания с точки зрения известных теоретических положений.

**«4» «хорошо»** - обучающийся полно усвоил 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» -** обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновывать собственные суждения.

**«2» «неудовлетворительно» -** обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания по разделу/ теме, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

# ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Предметом оценки являются личностные, метапредметные и предметные результаты обучения. Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает следующие формы промежуточной аттестации:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Семестры** | | | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** |
|  |  |  |  |  |  |  | *Дифференцированный*  *зачет* |

# ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ

1. **Условия аттестации**: аттестация проводится в форме дифференцированного зачета по завершению освоения учебного материала дисциплины и положительных результатах текущего контроля успеваемости.
2. **Время** **аттестации:** На проведение аттестации отводится 2

академических часа.

1. **План варианта** (соотношение контрольных задач/вопросов с содержанием учебного материала в контексте характера действий аттестуемых).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Вопросы билета №5** | **Содержание учебного материала** | **Проверяемые результаты обучения** |
| 1 | Невербальная коммуникация. | Тема 2.4. Общение как | У1, З1,З4,З5,З8 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | обмен информацией (ком-  муникативная сторона об- щения) | ОК 03-05 |
| 2 | Психологическая природа  манипулятивного общения. | Тема 4.1. Общие сведения  об этической культуре | У2, З4,З5,З6 ОК 03-05 |
| 3 | Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция | Раздел 3. Конфликты и  способы их  предупреждения и разрешения | У1,У2, З1,З8 ОК 03-05 |

# Общие условия оценивания

Оценка по промежуточной аттестации носит комплексный характер и включает в себя:

* + результаты прохождения текущего контроля успеваемости;
  + результаты выполнения аттестационных заданий.

-

# Критерии оценки

**5» «отлично»** - глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; научно-понятийным аппаратом; умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка предполагает грамотное и логичное изложение ответа, обоснование собственного высказывания с точки зрения известных теоретических положений.

**«4» «хорошо»** - обучающийся полно усвоил 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» -** обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении теоретических знаний при ответена практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновывать собственные суждения.

**«2» «неудовлетворительно» -** обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания по разделу/ теме, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

# 1. Перечень вопросов и заданий для проведения дифференцированного зачета:

1. Предмет, категории и задачи психологии общения.
2. Общение: виды, структура, функции.
3. Коммуникативная сторона общения.
4. Вербальная коммуникация.
5. Невербальная коммуникация.
6. Перцептивная сторона общения.
7. Интерактивная сторона общения.
8. Переговоры как разновидность общения.
9. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.
10. Формы делового общения и их характеристики
11. Стили руководства. 12.Конфликты: виды, структура. 13.Стресс и его природа.

14.Психологическая природа манипулятивного общения. 15.Механизмы манипулятивного общения.

16.Понятие: этика и мораль. 17.Категории этики, нормы морали. 18.Общие этические принципы.

**ВАРИАНТ 1**

1. Предмет, категории и задачи психологии общения.
2. Общие этические принципы.
3. Формы делового общения и их характеристики

**ВАРИАНТ 2**

1. Общение: виды, структура, функции.
2. Категории этики, нормы морали.
3. Интерактивная сторона общения.

**ВАРИАНТ 3**

1. Коммуникативная сторона общения.
2. Понятие: этика и мораль.
3. Перцептивная сторона общения.

**ВАРИАНТ 4**

1. Вербальная коммуникация.
2. Механизмы манипулятивного общения.
3. Переговоры как разновидность общения.

**ВАРИАНТ 5**

1. Невербальная коммуникация.
2. Психологическая природа манипулятивного общения.3.
3. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

**ВАРИАНТ 6**

1. Стили руководства.
2. Конфликты: виды, структура.
3. Стресс и его природа.

# Рекомендуемая литература для разработки оценочных средств и подготовки обучающихся к дифференцированному зачету:

**Основная литература:**

* 1. Рогов, Е.И. Психология общения еПриложение: Тесты : учебник / Рогов Е.И. — Москва : КноРус, 2021. — 260 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406- 02162-0. — URL: https://book.ru/book/936086. — Текст : электронный.
  2. Аминов, И.И. Психология общения : учебник / Аминов И.И. — Москва : КноРус, 2020. — 256 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07626-2. — URL: https://book.ru/book/934015 . — Текст : электронный.
  3. Сахарчук, Е.С. Психология делового общения : учебник / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2020. — 196 с. — (СПО). — ISBN 978-5- 406-07303-2. — URL: https://book.ru/book/932817. — Текст : электронный.
  4. Гонина, О.О. Психология : учебное пособие / Гонина О.О. — Москва : КноРус, 2021. — 316 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-04510-7. — URL: https://book.ru/book/936797. — Текст : электронный.
  5. Рогов, Е.И. Психология общения + еПриложение: Тесты : учебник / Рогов Е.И. — Москва : КноРус, 2019. — 260 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-06980-6. — URL: https://book.ru/book/931371 (. — Текст : электронный.

# ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ обучающийся должен обладать следующими умениями, знаниями, общими компетенциями, предусмотренными ФГОС СПО по специальности

Объектами контроля и оценки являются умения, знания, общие компетенции.

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих и профессиональных компетенций.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код ПК,  ОК | Умения | Знания |
|  | У1. Распознавать задачу и/или проблему | З1.Актуальный профессиональный |
|  | в профессиональном и/или социальном | и социальный контекст, в котором |
|  | контексте; анализировать задачу и/или | приходится работать и жить; |
|  | проблему и выделять её составные части; | основные источники информации и |
|  | определять этапы решения задачи; | ресурсы для решения задач и |
|  | выявлять и эффективно искать | проблем в профессиональном |
|  | информацию, необходимую для решения | и/или социальном контексте; |
|  | задачи и/или проблемы; составить план | З2. Алгоритмы выполнения работ в |
|  | действия; определить необходимые | профессиональной и смежных |
|  | ресурсы; | областях; методы работы в |
|  | У2. Владеть актуальными методами | профессиональной и смежных |
|  | работы в профессиональной и смежных | сферах; структуру плана для |
|  | сферах; реализовать составленный план; | решения задач; порядок оценки |
|  | оценивать результат и последствия своих | результатов решения задач |
|  | действий (самостоятельно или с | профессиональной деятельности |
| ОК.01 | помощью | З3.Номенклатура информационных |
| ОК.02 | У3. Определять задачи для поиска | источников, применяемых в |
| ОК.03 | информации; определять необходимые | профессиональной деятельности; |
| ОК.04 | источники информации; планировать | приемы структурирования |
| ОК.06 | процесс поиска; структурировать | информации; формат оформления |
|  | получаемую информацию; выделять | результатов поиска информации |
|  | наиболее значимое в перечне | содержание актуальной |
|  | информации; оценивать практическую | нормативно-правовой |
|  | значимость результатов поиска; | документации; современная |
|  | оформлять результаты поиска | научная и профессиональная |
|  | У4. Определять актуальность | терминология; возможные |
|  | нормативно-правовой документации в | траектории профессионального |
|  | профессиональной деятельности; | развития и самообразования |
|  | применять современную научную | З4. Психологические основы |
|  | профессиональную терминологию; | деятельности коллектива, |
|  | определять и выстраивать траектории | психологические особенности |
|  | профессионального развития и | личности; основы проектной |
|  | самообразования | деятельности |
|  | У5. Организовывать работу коллектива и | З5 Сущность гражданско- |
|  | команды; взаимодействовать с | патриотической позиции, |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности описывать значимость своей профессии  (специальности) | общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии  (специальности) |

# ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. **ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ**

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОГС СПО по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения, направленные на формирование общих компетенций.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по разделам и темам:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Элементы учебной дисциплины | Формы и методы контроля | | | |
| Текущий контроль | | Промежуточная аттестация | |
| Форма  контроля | Проверяемые У, З, ОК,  ПК | Форма  контроля | Проверяемые У, З,  ОК, ПК |
| **Раздел 1. Введение в учебную**  **дисциплину** |  |  | Дифференцированный зачет | У1-5,З1-5, ОК.01,  ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 |
| Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия. | У | У1-5,З1-5, ОК.01,  ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 |
| Тема 1.4. Общение как обмен инфор- мацией (коммуникативная сторона  общения) | П | У1-5,З1-5, ОК.01,  ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 |  |  |
| Тема 1.5 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная  сторона общения**)** | У П | У1-5,З1-5, ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 |
| Тема 1.6. Общение как взаимодейст- вие (интерактивная сторона обще-  ния) | УК | У1-5,З1-5, ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 |
| **Раздел 2 Деловое общение** |  | У1-5,З1-5, ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 |
| Тема 2.1 Деловое общение | У П | У1-5,З1-5, ОК.01, ОК.02,  ОК.03, ОК.04, ОК.06 |
| **Раздел 3. Конфликты в деловом общении** |  | У1-5,З1-5, ОК.01, ОК.02,  ОК.03, ОК.04, ОК.06 |
| Тема 3.1 Конфликт его сущность | У П | У1-5,З1-5, ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 |

# 3.2 ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

**УСТНЫЙ ОПРОС ПО РАЗДЕЛУ 2** *«* **Деловое общение».**

# 1. Описание

Устный опрос проводится с целью контроля усвоенных умений и знаний и последующего анализа типичных ошибок и затруднений обучающихся в конце изучения раздела.

На выполнение опроса отводится 20-25 минут.

# Вопросы для устного опроса.

1. Что такое общение, какие существуют виды общения?
2. Назовите виды и функции общения.

3 . Дайте определение понятия «Социальная роль».

1. Назовите психологические особенности ведения деловых дискуссий.
2. Назовите основные механизмы восприятия и понимания, дайте их характеристику.
3. Что такое вербальные и невербальные средства коммуникации? Назовите основные знаковые системы невербальной коммуникации.
4. Какие барьеры существуют в процессе коммуникации? Дайте их характеристику.
5. Назовите три стороны общения и охарактеризуйте их.

**Вариант 1**

1. Назовите три стороны общения и охарактеризуйте их.
2. Дайте определение понятия «Социальная роль».

**Вариант 2**

1. Назовите виды и функции общения.
2. Какие барьеры существуют в процессе коммуникации? Дайте их характеристику

**Вариант 3**

1. Назовите психологические особенности ведения деловых дискуссий.
2. Что такое вербальные и невербальные средства коммуникации? Назовите основные знаковые системы невербальной коммуникации.

**Вариант 4**

1. Что такое общение, какие существуют виды общения?
2. Назовите основные механизмы восприятия и понимания, дайте их характеристику

# Критерии оценки устных ответов

**Оценка «5» «отлично»** - студент показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы, показывает высокий уровень теоретических знаний.

**Оценка «4» «хорошо»** - студент показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы. В тоже время при ответе допускает несущественные погрешности.

**Оценка «3» «удовлетворительно»** - студент показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы.

**Оценка «2» «неудовлетворительно» -** Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками.

# ТЕСТЫ.

1. **Описание.**

Тесты проводятся с целью контроля усвоенных умений, знаний и последующего анализа типичных ошибок (затруднений) обучающихся в конце изучения раздела/темы.

На выполнение теста отводится 30 минут.

# Тестовые вопросы. Раздел 2 «Деловое общение».

* 1. **вариант.**

1. **Процесс, который называется общением:**

а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации.

б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга +

в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям

1. **Паралингвистикой называют:**

а) система вокализации +

б) организация пространства и времени коммуникативного процесса в) визуальный контакт

1. **Из предложенных выражений какие характеризуют язык:**

а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов

б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений в) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения +

1. **Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от** собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.): а) манипулятивное +

б) светское в) деловое

1. **Прямым общением называют:**

а) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических

устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения

б) включение в процесс общения “дополнительного” участника как посредника, через которого происходит передача информации

в) естественный контакт “лицом к лицу” при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому +

1. **При каком стиле общения оба участника чувствуют себя личностью:**

а) авторитарный

б) демократический +

в) индивидуальный

1. **Массовое общение подразумевает:**

а) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга

б) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников

в) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации +

1. **По содержанию общение делят:**

а) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное +

б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное в) биологическое, социальное

1. **Что понимается под “такесикой”:**

а) процесс передачи вербальной информации

б) прикосновение людей друг к другу во время общения +

в) визуальный контакт

1. **Коммуникативной стороной общения называют:**

а) обмен информацией + б) восприятия друг друга в) взаимодействие

1. **Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:**

а) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком

б) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи

в) жесты, мимику, пантомимику +

1. **Форма познания иного человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется:**

а) аттракция +

б) идентификация в) рефлексия

1. **Выражения, которые характеризуют речь:**

а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов

б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений в) общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка +

1. **Какой из стилей общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все решения:**

а) либеральный

б) авторитарный +

в) демократический

1. **Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:**

а) эмоциональные барьеры б) культурные барьеры

в) смысловые барьеры +

1. **Назовите уровень, на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого:**

а) примитивный +

б) деловой

в) манипулятивный

1. **Стилистический барьер общения возникает:**

а) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору

б) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения +

в) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений

1. **Как мы называем упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:**

а) пренебрежение фактами б) предвзятые представления в) стереотипы +

1. **Как мы называем особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:**

а) идентификация б) эмпатия +

в) рефлексия

1. **Невербальной коммуникацией называется:**

а) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи

б) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов

в) сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме +

* 1. **вариант.**

1. **Какие качества отличают манипулятора:**

а) лживость

б) примитивность чувств

в) недоверие к себе и другим г) все ответы верны +

1. **Что является особенностью невербального общения:**

а) отсутствие возможности подделать эти импульсы

б) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания в) оба ответа правильны +

1. **Как называется осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией:**

а) конформность +

б) психическое заражение в) подражание

1. **Косвенное общение характеризуется:**

а) неполным психологическим контактом при помощи письменных или технических

устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения.

б) включением в процесс общения “дополнительного” участника как посредника, через которого происходит передача информации +

в) осуществлением общения с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.п.

1. **Что относится к неречевому общению:**

а) взгляд +

б) телефонный разговор

в) чтение стихотворения вслух

1. **Данному определению: “вид деятельности, в ходе которого происходит взаимный обмен информацией между участниками”, наиболее соответствует термин:**

а) познание б) обычай

в) общение +

1. **Что является самой главной целью общения:**

а) общение ради общения +

б) достижение профессиональных успехов в) соблюдение правил этикета

1. **Выберите ситуацию, не связанную с общением:**

а) Ученики приветствовали учителя б) в письме был “смайлик” +

в) Соня ответила на телефонный звонок

1. **Что из предложенного является обязательным признаком любых форм общения:**

а) постановка цели б) речь

в) передача информации +

1. **Нужно правильно закончить предложение: “Человек может передать свои чувства…”:**

а) не только словами, но и движениями + б) не используя никаких средств общения в) исключительно с помощью речи

1. **Что свойственно манипуляторному стилю общения?**

а) имеет тайный характер намерений;

б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка; +

в) предполагает ясность внутренних приоритетов;

г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.

1. **Определите форму, при которой осуществляется деловое общение:**

а) оперативка б) переговоры+ в) брифинг

г) совещания+ д) беседа+

е) видеоконференция

1. **Выберите этапы делового общения:**

а) установление контакта

б) выявление мотивов общения в) взаимодействие

г) завершение общения д) все варианты верны+

1. **Какова цель общения?**

а) В обращении к человеку по любой причине+

б) В обращении к человеку по определённой причине в) В обращении только к знакомому человеку

г) В обращении к человеку ради знакомства

1. **Содержание общения:**

а) Информация известная только одному человеку б) Информация со скрытым смыслом

в) Информация, переходящая от одного человека к другому+ г) Информация, содержащая намёк

1. **Определите, какие бывают стороны общения:**

а) Коммуникативные+ б) Комментирующие в) Коммерческие

г) Компромиссные

1. **Интерактивное общение заключается в:**

а) словесной передаче информации б) письменной форме

в) жестикуляции

г) словесной, подкреплённой действиями+

1. **Перцептивное общение:**

а) Общение в узком кругу

б) Общение между незнакомыми людьми в) Особое восприятие собеседника+

г) Общение на расстоянии

1. **Процесс общения заключается в:**

а) налаживании связей между различными регионами б) приобретении навыков для ведения бизнеса

в) установлении контакта между человеком и животным

г) налаживании контактов между отдельно взятыми людьми+

1. **В этом возрасте происходит разделение общения на личностное и деловое.**

а) В возрасте от 8 месяцев до 2 лет б) В возрасте от 2 до 7 лет

в) В школьном возрасте+ г) В зрелом возрасте

**Эталоны ответов.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1  вар. | б | а | в | а | в | б | в | а | б | а | в | А | в | б | в | а | б | в | б | в |
| 2  вар. | г | в | а | б | а | в | а | б | в | а | б | бгд | д | а | в | а | г | в | г | в |

# 4. Критерии оценки

|  |  |
| --- | --- |
| **Оценка** | **Количество верных ответов** |
| «5» - отлично | Выполнено 91-100 % заданий |
| «4» - хорошо | Выполнено 76-90% заданий |
| «3» - удовлетворительно | Выполнено 61-75 % заданий |

|  |  |
| --- | --- |
| «2» - неудовлетворительно | Выполнено не более 60% заданий |

**Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения**

# Описание

Внеаудиторная самостоятельная работа по данному разделу включает работу по самостоятельному изучению обучающимися ряда вопросов, выполнения домашних заданий, подготовку к практическим занятиям.

На самостоятельное изучение представленных ниже вопросов и выполнение заданий отводится 90 минут.

# Вопросы для изучения

1. Вспомните и проанализируйте сказки, художественные произведения (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах
2. Определите роль руководителя в разрешении конфликтов.
3. Роль негативных эмоций в общении человека
4. Толерантное поведение приходит на смену конфликтам.

# Задания для работы

Самостоятельная работа выполняется в виде презентаций, докладов, рефератов.

# Формы отчетности результатов работы

Самостоятельная работа выполняется в виде презентаций, докладов, рефератов.

# Критерии оценки работы

**5» «отлично»** - в самостоятельной работе дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки.

**«4» «хорошо»** - в самостоятельной работе дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки. Имеющиеся у обучающегося знания соответствуют минимальному объему содержания предметной подготовки. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Возможны несущественные ошибки в формулировках. Ответ логичен, изложен литературным языком в терминах науки.

**«3» «удовлетворительно» -** дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Оформление требует поправок, коррекции.

**«2» «неудовлетворительно» -** дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Изложение неграмотно, возможны существенные ошибки. Отсутствует интерес, стремление к добросовестному и качественному выполнению учебных заданий.

# КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА по 2, 3 разделам.

* 1. **Описание**

Контрольная работа проводится с целью контроля усвоенных умений, знаний и последующего анализа типичных ошибок (затруднений) обучающихся в конце изучения 2,3 разделов рабочей программы.

Письменная контрольная работа включает 6 вариантов заданий. Задания дифференцируются по уровню сложности. Варианты письменной контрольной работы равноценны по трудности, одинаковы по структуре, параллельны по расположению заданий: под одним и тем же порядковым номером во всех вариантах письменной проверочной работы находится задание, проверяющее один и тот же элемент содержания.

На выполнение контрольной работы отводится 45 минут.

**Вариант 1**

1. Что такое общение, какие существуют виды отношений.
2. Дайте определение понятию «Деловой этикет».

**Вариант 2**

1. В чем состоят особенности делового общения?
2. Понятие этика и мораль.

**Вариант 3**

1. Назовите три стороны общения и обозначьте их функции.
2. Конфликт и его стадии

**Вариант 4**

1. Назовите основные механизмы восприятия.
2. Типология конфликта.

**Вариант 5**

1. Какие барьеры существуют в процессе коммуникации?
2. Правила поведения в условиях конфликта

**Вариант 6**

1. Что такое вербальные и невербальные средства коммуникации. Каковы их функции?
2. Правила поведения в условиях конфликта.

# Критерии оценки контрольной работы

**5» «отлично»** - глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; научно-понятийным аппаратом; умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка предполагает грамотное и логичное изложение ответа, обоснование

собственного высказывания с точки зрения известных теоретических положений.

**«4» «хорошо»** - обучающийся полно усвоил 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» -** обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновывать собственные суждения.

**«2» «неудовлетворительно» -** обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания по разделу/ теме, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

# ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Предметом оценки являются личностные, метапредметные и предметные результаты обучения. Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает следующие формы промежуточной аттестации:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Семестры** | | | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** |
|  |  |  |  |  |  |  | *Дифференцированный*  *зачет* |

# ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ

1. **Условия аттестации**: аттестация проводится в форме дифференцированного зачета по завершению освоения учебного материала дисциплины и положительных результатах текущего контроля успеваемости.
2. **Время** **аттестации:** На проведение аттестации отводится 2

академических часа.

1. **План варианта** (соотношение контрольных задач/вопросов с содержанием учебного материала в контексте характера действий аттестуемых).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Вопросы билета №5** | **Содержание учебного материала** | **Проверяемые результаты обучения** |
| 1 | Невербальная коммуникация. | Тема 2.4. Общение как | У1, З1,З4,З5,З8 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | обмен информацией (ком-  муникативная сторона об- щения) | ОК 03-05 |
| 2 | Психологическая природа  манипулятивного общения. | Тема 4.1. Общие сведения  об этической культуре | У2, З4,З5,З6 ОК 03-05 |
| 3 | Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция | Раздел 3. Конфликты и  способы их  предупреждения и разрешения | У1,У2, З1,З8 ОК 03-05 |

# Общие условия оценивания

Оценка по промежуточной аттестации носит комплексный характер и включает в себя:

* + результаты прохождения текущего контроля успеваемости;
  + результаты выполнения аттестационных заданий.

-

# Критерии оценки

**5» «отлично»** - глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; научно-понятийным аппаратом; умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка предполагает грамотное и логичное изложение ответа, обоснование собственного высказывания с точки зрения известных теоретических положений.

**«4» «хорошо»** - обучающийся полно усвоил 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» -** обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении теоретических знаний при ответена практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновывать собственные суждения.

**«2» «неудовлетворительно» -** обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания по разделу/ теме, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

# 1. Перечень вопросов и заданий для проведения дифференцированного зачета:

1. Предмет, категории и задачи психологии общения.
2. Общение: виды, структура, функции.
3. Коммуникативная сторона общения.
4. Вербальная коммуникация.
5. Невербальная коммуникация.
6. Перцептивная сторона общения.
7. Интерактивная сторона общения.
8. Переговоры как разновидность общения.
9. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.
10. Формы делового общения и их характеристики
11. Стили руководства. 12.Конфликты: виды, структура. 13.Стресс и его природа.

14.Психологическая природа манипулятивного общения. 15.Механизмы манипулятивного общения.

16.Понятие: этика и мораль. 17.Категории этики, нормы морали. 18.Общие этические принципы.

**ВАРИАНТ 1**

1. Предмет, категории и задачи психологии общения.
2. Общие этические принципы.
3. Формы делового общения и их характеристики

**ВАРИАНТ 2**

1. Общение: виды, структура, функции.
2. Категории этики, нормы морали.
3. Интерактивная сторона общения.

**ВАРИАНТ 3**

1. Коммуникативная сторона общения.
2. Понятие: этика и мораль.
3. Перцептивная сторона общения.

**ВАРИАНТ 4**

1. Вербальная коммуникация.
2. Механизмы манипулятивного общения.
3. Переговоры как разновидность общения.

**ВАРИАНТ 5**

1. Невербальная коммуникация.
2. Психологическая природа манипулятивного общения.3.
3. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

**ВАРИАНТ 6**

1. Стили руководства.
2. Конфликты: виды, структура.
3. Стресс и его природа.

# Рекомендуемая литература для разработки оценочных средств и подготовки обучающихся к дифференцированному зачету:

**Основная литература:**

* 1. Рогов, Е.И. Психология общения еПриложение: Тесты : учебник / Рогов Е.И. — Москва : КноРус, 2021. — 260 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406- 02162-0. — URL: https://book.ru/book/936086. — Текст : электронный.
  2. Аминов, И.И. Психология общения : учебник / Аминов И.И. — Москва : КноРус, 2020. — 256 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07626-2. — URL: https://book.ru/book/934015 . — Текст : электронный.
  3. Сахарчук, Е.С. Психология делового общения : учебник / Сахарчук Е.С. — Москва : КноРус, 2020. — 196 с. — (СПО). — ISBN 978-5- 406-07303-2. — URL: https://book.ru/book/932817. — Текст : электронный.
  4. Гонина, О.О. Психология : учебное пособие / Гонина О.О. — Москва : КноРус, 2021. — 316 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-04510-7. — URL: https://book.ru/book/936797. — Текст : электронный.
  5. Рогов, Е.И. Психология общения + еПриложение: Тесты : учебник / Рогов Е.И. — Москва : КноРус, 2019. — 260 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-06980-6. — URL: https://book.ru/book/931371 (. — Текст : электронный.