

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ 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**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОГСЭ.03 Психология общения»

1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина «Психология общения» входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл (ОГСЭ)

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

| Код ПК, ОК | Умения | Знания |
|---|--|---|
| ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06 | <p>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;</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью)</p> <p>определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>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</p> | <p>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</p> <p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p> <p>содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p> <p>сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии</p> |

| | | |
|--|---|-----------------|
| | 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.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. 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 | |

1.3. 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 | ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06 |
| Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия. | Содержание 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 | |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. 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 соответствии с численностью учебной группы), доска, персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиапроектор, экран, шкафы для хранения учебных материалов по предмету.

3.2. 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

3.2.1. Печатные и электронные издания

1. Рогов, Е.И. Психология общения eПриложение: 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

| <i>Результаты обучения</i> | <i>Критерии оценки</i> | <i>Формы и методы оценки</i> |
|--|--|---|
| <p>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</p> <p>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>«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их 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 учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p> <p>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные</p> | <p>Примеры форм и методов контроля и оценки</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.... |
| <p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном</p> | <p>выполненные учебные</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>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</p> <p>определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>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> | <p>задания содержат грубые ошибки.</p> | |
|---|--|--|

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ

1. 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 |
|---|--|---|
| ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06 | У1. Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; У2. Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью) У3. Определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска У4. Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования У5. Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с | 31.Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; 32. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности 33.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 34. Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности 35 Сущность гражданско-патриотической позиции, |

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

2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 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 | У1-5,31-5, ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 |
| Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия. | У | У1-5,31-5, ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 | | |
| Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения) | П | У1-5,31-5, ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 | | |
| Тема 1.5 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) | У П | У1-5,31-5, ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 | | |
| Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) | УК | У1-5,31-5, ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 | | |
| Раздел 2 Деловое общение | | У1-5,31-5, ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 | | |
| Тема 2.1 Деловое общение | У П | У1-5,31-5, ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 | | |
| Раздел 3. Конфликты в деловом общении | | У1-5,31-5, ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 | | |
| Тема 3.1 Конфликт его сущность | У П | У1-5,31-5, 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».
4. Назовите психологические особенности ведения деловых дискуссий.
5. Назовите основные механизмы восприятия и понимания, дайте их характеристику.
6. Что такое вербальные и невербальные средства коммуникации? Назовите основные знаковые системы невербальной коммуникации.
7. Какие барьеры существуют в процессе коммуникации? Дайте их характеристику.
8. 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

3. 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».

I

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

2. Паралингвистикой называют:

- а) система вокализации +
- б) организация пространства и времени коммуникативного процесса
- в) визуальный контакт

3. 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 +

4. 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

5. 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 +

6. При каком стиле общения оба участника чувствуют себя личностью:

а) авторитарный

б) демократический +

в) индивидуальный

7. 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 +

8. По содержанию общение делят:

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

б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное

в) биологическое, социальное

9. Что понимается под “такесикой”:

а) процесс передачи вербальной информации

б) прикосновение людей друг к другу во время общения +

в) визуальный контакт

10. Коммуникативной стороной общения называют:

а) обмен информацией +

б) восприятия друг друга

в) взаимодействие

11. 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 +

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

а) аттракция +

б) идентификация

в) рефлексия

13. 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 +

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

а) либеральный

б) авторитарный +

в) демократический

15. 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 +

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

- а) примитивный +
- б) деловой
- в) манипулятивный

17. 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

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

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

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

- а) идентификация
- б) эмпатия +
- в) рефлексия

20. 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 +

II

вариант.

1. Какие качества отличают манипулятора:

- а) лживость
- б) примитивность чувств
- в) недоверие к себе и другим
- г) все ответы верны +

2. Что является особенностью невербального общения:

- а) отсутствие возможности подделать эти импульсы
- б) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- в) оба ответа правильны +

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

- а) конформность +
- б) психическое заражение
- в) подражание

4. 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.

5. Что относится к неречевому общению:

а) взгляд +

б) телефонный разговор

в) чтение стихотворения вслух

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

а) познание

б) обычай

в) общение +

7. Что является самой главной целью общения:

а) общение ради общения +

б) достижение профессиональных успехов

в) соблюдение правил этикета

8. Выберите ситуацию, не связанную с общением:

а) Ученики приветствовали учителя

б) в письме был “смайлик” +

в) Соня ответила на телефонный звонок

9. Что из предложенного является обязательным признаком любых форм общения:

а) постановка цели

б) речь

в) передача информации +

10. 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

11. 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.

12. Определите форму, при которой осуществляется деловое общение:

а) оперативка

б) переговоры+

в) брифинг

г) совещания+

д) беседа+

е) видеоконференция

13. Выберите этапы делового общения:

а) установление контакта

б) выявление мотивов общения

в) взаимодействие

г) завершение общения

д) все варианты верны+

14. 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

15. 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

16. Определите, какие бывают стороны общения:

- а) Коммуникативные+
- б) Комментирующие
- в) Коммерческие
- г) Компромиссные

17. Интерактивное общение заключается в:

- а) словесной передаче информации
- б) письменной форме
- в) жестикуляции
- г) словесной, подкреплённой действиями+

18. Перцептивное общение:

- а) Общение в узком кругу
- б) Общение между незнакомыми людьми
- в) Особое восприятие собеседника+
- г) Общение на расстоянии

19. 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+

20. 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 |

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

1. 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.

2. 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.

3. Задания для работы

Самостоятельная работа выполняется в виде презентаций, докладов, рефератов.

4. Формы отчетности результатов работы

Самостоятельная работа выполняется в виде презентаций, докладов, рефератов.

5. 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.

3. 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.

4. 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.

3. 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, 31,34,35,38 |

| | | | |
|---|---|--|--------------------------|
| | | обмен информацией (коммуникативная сторона общения) | ОК 03-05 |
| 2 | Психологическая природа манипулятивного общения. | Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре | У2, 34,35,36 ОК 03-05 |
| 3 | Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция | Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения | У1,У2, 31,38 ОК 03-05 |

4. Общие условия оценивания

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

- результаты прохождения текущего контроля успеваемости;
- результаты выполнения аттестационных заданий.
-

5. 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 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.

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. 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 eПриложение: 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 + eПриложение: 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.

3. 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 |
|---|---|--|
| ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06 | <p>У1. Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;</p> <p>У2. Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью)</p> <p>У3. Определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>У4. Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>У5. Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с</p> | <p>31.Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>32. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> <p>33.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</p> <p>34. Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p> <p>35 Сущность гражданско-патриотической позиции,</p> |

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

4. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 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 | У1-5,31-5, ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 |
| Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия. | У | У1-5,31-5, ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 | | |
| Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения) | П | У1-5,31-5, ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 | | |
| Тема 1.5 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) | У П | У1-5,31-5, ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 | | |
| Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) | УК | У1-5,31-5, ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 | | |
| Раздел 2 Деловое общение | | У1-5,31-5, ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 | | |
| Тема 2.1 Деловое общение | У П | У1-5,31-5, ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 | | |
| Раздел 3. Конфликты в деловом общении | | У1-5,31-5, ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06 | | |
| Тема 3.1 Конфликт его сущность | У П | У1-5,31-5, 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.

3. Что такое общение, какие существуют виды общения?
4. Назовите виды и функции общения.
3. Дайте определение понятия «Социальная роль».
9. Назовите психологические особенности ведения деловых дискуссий.
10. Назовите основные механизмы восприятия и понимания, дайте их характеристику.
11. Что такое вербальные и невербальные средства коммуникации? Назовите основные знаковые системы невербальной коммуникации.
12. Какие барьеры существуют в процессе коммуникации? Дайте их характеристику.
13. Назовите три стороны общения и охарактеризуйте их.

Вариант 1

3. Назовите три стороны общения и охарактеризуйте их.
4. Дайте определение понятия «Социальная роль».

Вариант 2

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

Вариант 3

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

Вариант 4

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

6. 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.

2. 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».

I

вариант.

21. 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

22. Паралингвистикой называют:

- а) система вокализации +
- б) организация пространства и времени коммуникативного процесса
- в) визуальный контакт

23. 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 +

24. 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

25. 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 +

26. При каком стиле общения оба участника чувствуют себя личностью:

а) авторитарный

б) демократический +

в) индивидуальный

27. 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 +

28. По содержанию общение делят:

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

б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное

в) биологическое, социальное

29. Что понимается под “такесикой”:

а) процесс передачи вербальной информации

б) прикосновение людей друг к другу во время общения +

в) визуальный контакт

30. Коммуникативной стороной общения называют:

а) обмен информацией +

б) восприятия друг друга

в) взаимодействие

31. 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 +

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

а) аттракция +

б) идентификация

в) рефлексия

33. 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 +

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

а) либеральный

б) авторитарный +

в) демократический

35. 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 +

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

- а) примитивный +
- б) деловой
- в) манипулятивный

37. 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

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

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

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

- а) идентификация
- б) эмпатия +
- в) рефлексия

40. 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 +

II

вариант.

21. Какие качества отличают манипулятора:

- а) лживость
- б) примитивность чувств
- в) недоверие к себе и другим
- г) все ответы верны +

22. Что является особенностью невербального общения:

- а) отсутствие возможности подделать эти импульсы
- б) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- в) оба ответа правильны +

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

- а) конформность +
- б) психическое заражение
- в) подражание

24. 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.

25. Что относится к неречевому общению:

а) взгляд +

б) телефонный разговор

в) чтение стихотворения вслух

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

а) познание

б) обычай

в) общение +

27. Что является самой главной целью общения:

а) общение ради общения +

б) достижение профессиональных успехов

в) соблюдение правил этикета

28. Выберите ситуацию, не связанную с общением:

а) Ученики приветствовали учителя

б) в письме был “смайлик” +

в) Соня ответила на телефонный звонок

29. Что из предложенного является обязательным признаком любых форм общения:

а) постановка цели

б) речь

в) передача информации +

30. 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

31. 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.

32. Определите форму, при которой осуществляется деловое общение:

а) оперативка

б) переговоры+

в) брифинг

г) совещания+

д) беседа+

е) видеоконференция

33. Выберите этапы делового общения:

а) установление контакта

б) выявление мотивов общения

в) взаимодействие

г) завершение общения

д) все варианты верны+

34. 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

35. 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

36. Определите, какие бывают стороны общения:

- а) Коммуникативные+
- б) Комментирующие
- в) Коммерческие
- г) Компромиссные

37. Интерактивное общение заключается в:

- а) словесной передаче информации
- б) письменной форме
- в) жестикуляции
- г) словесной, подкреплённой действиями+

38. Перцептивное общение:

- а) Общение в узком кругу
- б) Общение между незнакомыми людьми
- в) Особое восприятие собеседника+
- г) Общение на расстоянии

39. 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+

40. 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 |

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

3. 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.

4. Вопросы для изучения

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

6. Задания для работы

Самостоятельная работа выполняется в виде презентаций, докладов, рефератов.

7. Формы отчетности результатов работы

Самостоятельная работа выполняется в виде презентаций, докладов, рефератов.

8. 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

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

Вариант 2

3. В чем состоят особенности делового общения?
4. Понятие этика и мораль.

Вариант 3

3. Назовите три стороны общения и обозначьте их функции.
4. Конфликт и его стадии

Вариант 4

3. Назовите основные механизмы восприятия.
4. Типология конфликта.

Вариант 5

3. Какие барьеры существуют в процессе коммуникации?
4. Правила поведения в условиях конфликта

Вариант 6

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

7. 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.

8. 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 |
| | | | | | | | <i>Дифференцированный зачет</i> |

ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ

6. Условия аттестации: аттестация проводится в форме дифференцированного зачета по завершению освоения учебного материала дисциплины и положительных результатах текущего контроля успеваемости.

7. Время аттестации: На проведение аттестации отводится 2 академических часа.

8. 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, 31,34,35,38 |

| | | | |
|---|---|--|--------------------------|
| | | обмен информацией (коммуникативная сторона общения) | ОК 03-05 |
| 2 | Психологическая природа манипулятивного общения. | Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре | У2, 34,35,36 ОК 03-05 |
| 3 | Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция | Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения | У1,У2, 31,38 ОК 03-05 |

9. Общие условия оценивания

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

- результаты прохождения текущего контроля успеваемости;
- результаты выполнения аттестационных заданий.
-

10. 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 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.

1. Перечень вопросов и заданий для проведения дифференцированного зачета:

12. Предмет, категории и задачи психологии общения.
13. Общение: виды, структура, функции.

14. Коммуникативная сторона общения.
15. Вербальная коммуникация.
16. Невербальная коммуникация.
17. Перцептивная сторона общения.
18. Интерактивная сторона общения.
19. Переговоры как разновидность общения.
20. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.
21. Формы делового общения и их характеристики
22. 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

4. Предмет, категории и задачи психологии общения.
5. Общие этические принципы.
6. Формы делового общения и их характеристики

ВАРИАНТ 2

4. Общение: виды, структура, функции.
5. Категории этики, нормы морали.
6. Интерактивная сторона общения.

ВАРИАНТ 3

4. Коммуникативная сторона общения.
5. Понятие: этика и мораль.
6. Перцептивная сторона общения.

ВАРИАНТ 4

4. Вербальная коммуникация.
5. Механизмы манипулятивного общения.
6. Переговоры как разновидность общения.

ВАРИАНТ 5

4. Невербальная коммуникация.
5. Психологическая природа манипулятивного общения.3.
6. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

ВАРИАНТ 6

4. Стили руководства.
5. Конфликты: виды, структура.

6. Стресс и его природа.

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

Основная литература:

1. Рогов, Е.И. Психология общения eПриложение: 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 + eПриложение: 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.