

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

*ОГСЭ.06 Психология общения*

программы подготовки специалистов среднего звена  
*23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте*  
*(по видам)*

Форма обучения: *очная*


Находка 2021

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.06 «Психология общения» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам) утвержденного приказом Минобрнауки России от 22 апреля 2014 года № 376.

Разработчик: Д. О. Патюкова, доцент филиала ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Находке

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 10 от «11» июня 2021 г.

Председатель ЦМК  Н. П. Фадеева  
*подпись*

## **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 ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1.1 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина ОГСЭ.06 Психология общения является частью общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла основной образовательной программы (далее ООП) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам).

### 1.2 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

По итогам освоения дисциплины, обучающиеся должны продемонстрировать результаты обучения, соотнесённые с результатами освоения ООП СПО, приведенные в таблице.

Код компетенции	Наименование общих компетенций	Результат освоения
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<b>Иметь практический опыт:</b> выполнять профессиональные задачи при выполнении выпускной квалификационной работы; проявлять творческую инициативу, демонстрировать профессиональную подготовку <b>Уметь:</b> владеть первичными профессиональными навыками и умениями; планировать будущую профессиональную деятельность <b>Знать:</b> иметь представление о будущей профессии; - ориентироваться в маршруте студента по специальности; называть основные виды работ, выполняемые при работе по специальности
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<b>Иметь практический опыт:</b> планирования деятельности, применяя технологию с учетом изменения параметров объекта; выбирать типовой способ (технологию) решения задачи в соответствии с заданными условиями, имеющимися ресурсами, критериями качества и эффективности <b>Уметь:</b> планировать деятельность по решению задачи в рамках заданных (известных) технологий, в том числе выделяя отдельные составляющие технологии; анализировать потребности в ресурсах и планировать ресурсы в соответствии с заданным способом решения

		<p>задачи</p> <p><b>Знать:</b> методы и способы выполнения профессиональных задач; называть ресурсы для решения поставленной задачи в соответствии с заданным способом деятельности</p>
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<p><b>Иметь практический опыт:</b> проводить анализ причин существования проблемы; предлагать способ коррекции деятельности на основе результатов текущего контроля и результатов оценки продукта деятельности; определять показатели результативности деятельности в соответствии с поставленной профессиональной задачей; задавать критерии для определения способа разрешения проблемы; прогнозировать последствия принятых решений; называть риски на основе самостоятельно проведенного анализа ситуации; предлагать способы предотвращения и нейтрализации рисков</p> <p><b>Уметь:</b> самостоятельно задавать критерии для анализа рабочей ситуации на основе эталонной ситуации и определять проблему; планировать текущий контроль своей деятельности в соответствии с заданной технологией деятельности и определенным результатом (целью) или продуктом деятельности; определять проблему на основе самостоятельно проведенного анализа ситуации; планировать и оценивать продукт своей деятельности на основе заданных критериев; определять критерии оценки продукта на основе задачи деятельности; выбирать способ разрешения проблемы в соответствии с заданными критериями и ставить цель деятельности; оценивать последствия принятых решений; анализировать риски (определять степень вероятности и степень влияния на достижение цели) и</p>

		<p>обосновывать достижимость цели</p> <p><b>Знать:</b>  технологии анализа рабочей ситуации в соответствии с заданными критериями, указывая ее соответствие/несоответствие эталонной ситуации; принципы осуществления текущего контроля своей деятельности по заданному алгоритму;  способы оценивания продукта своей деятельности по характеристикам</p>
ОК 4	<p>Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<p><b>Иметь практический опыт:</b>  предлагать источник информации определенного типа/конкретный источник для получения недостающей информации и обосновывать свое предложение; характеризовать произвольно заданный источник информации в соответствии с задачей деятельности; принимает решение о завершении/продолжении информационного поиска на основе оценки достоверности/непротиворечивости полученной информации; делать вывод о применимости общей закономерности в конкретных условиях; делать вывод на основе предоставленных эмпирических или статистических данных</p> <p><b>Уметь:</b>  самостоятельно находить источник информации по заданному вопросу, пользуясь электронным или бумажным каталогом, электронным или бумажным каталогом, справочно-библиографическими пособиями, поисковыми системами Интернета; указывать недостаток информации, необходимой для решения задачи; формулировать вопросы, нацеленные на получение недостающей информации; извлекать информацию по двум и более основаниям из одного или нескольких источников и систематизировать ее в рамках заданной структуры; делать выводы об объектах, процессах, явлениях на основе сравнительного анализа</p>

		<p>информации и них по заданным критериям; задавать критерии для сравнительного анализа информации в соответствии с поставленной задачей деятельности</p> <p><b>Знать:</b> выделять из содержащего избыточную информацию источника информацию, необходимую для решения задачи; выделять в источнике информации вывод и/или аргументы, обосновывающий определенный вывод</p>
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	<p><b>Иметь практический опыт:</b> применять ИКТ при выполнении профессиональных задач</p> <p><b>Уметь:</b> применять ИКТ при выполнении заданий</p> <p><b>Знать:</b> перечислять ИКТ, применяемые в профессиональной деятельности; ориентироваться в информационно-коммуникационных технологиях, применяемых в профессиональной деятельности</p>
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	<p><b>Иметь практический опыт:</b> принимать и фиксировать решение по вопросам для группового обсуждения; фиксировать особые мнения; использовать приемы выхода из ситуации, когда дискуссия зашла в тупик; давать сравнительную оценку идей, высказанных участниками группы, относительно цели групповой работы; самостоятельно готовить средства наглядности; самостоятельно выбирать жанр монологического высказывания в зависимости от его цели и целевой аудитории; запрашивать мнение партнера по диалогу; извлекать из устной речи (монолог, диалог, дискуссия) фактическую и оценочную информацию, определять основную тему, предложения, аргументы, доказательства, выводы, оценки; самостоятельно определять жанр письменной коммуникации в зависимости от цели; создавать</p>

		<p>продукт письменной коммуникации сложной конструкции</p> <p><b>Уметь:</b>  договариваться о процедуре и вопросах для обсуждения в группе в соответствии с поставленной целью деятельности команды (группы); при групповом обсуждении задавать вопросы, проверять адекватность понимания идей других; соблюдать заданный жанр высказывания (служебный доклад, выступление на совещании, собрании, презентации товара (услуги)); использовать средства наглядности или невербальные средства, направленные на выяснение мнения (позиции); задавать вопросы, направленные на выяснение фактической информации; создавать стандартный продукт письменной коммуникации</p> <p><b>Знать:</b>  правила участия в групповом обсуждении, высказываясь в соответствии с заданной процедурой и по заданному вопросу; соблюдать нормы публичной речи и регламент, используя паузы для выделения смысловых блоков своей речи; начинать и заканчивать служебный разговор в соответствии с нормами; отвечать на вопросы, направленные на выяснение фактической информации; извлекать из устной речи (монолог, диалог, дискуссия) основное содержание фактической информации</p>
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	<p><b>Иметь практический опыт:</b>  контролировать и отвечать за работу членов группы</p> <p><b>Уметь:</b>  анализировать работу занимающихся и результат выполненного задания; оценивать работу и контролировать работу занимающихся</p> <p><b>Знать:</b>  выполнять поставленные задания, являясь членом группы</p>
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и	<p><b>Иметь практический опыт:</b>  анализировать собственные мотивы</p>



	личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	и внешнюю ситуацию при принятии решений, касающихся своего продвижения <b>Уметь:</b> указывает «точки успеха» и «точки роста»; указывает причины успехов и неудач в деятельности; анализировать/формулировать запрос на внутренние ресурсы (знания, умения, навыки, способы деятельности, ценности, установки) для решения профессиональной задачи <b>Знать:</b> называть трудности, с которыми столкнулся при решении задачи и знать пути их преодоления/избегания в дальнейшей деятельности
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	<b>Иметь практический опыт:</b> применять современные технологии в профессиональной деятельности <b>Уметь:</b> сравнивать технологии, применяемые в профессиональной деятельности; выбирать технологии для своей профессиональной деятельности <b>Знать:</b> информацию о современных технологиях в профессиональной деятельности

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	99
в том числе:	
– теоретическое обучение <i>(если предусмотрено)</i>	33
– практические занятия <i>(если предусмотрено)</i>	33
– лабораторные занятия <i>(если предусмотрено)</i>	
– курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	
– самостоятельная работа	26
– консультации	7
– промежуточная аттестация – <i>(форма промежуточной аттестации)</i>	3 семестр – другая форма контроля, 4 семестр – дифференцированный зачет

## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЦЕССА ОБЩЕНИЯ</b>			
Тема 1.1. Процесс общения	<b>Содержание учебного материала</b> Участники. Контекст. Сообщение. Значение-символы. Кодирование и декодирование. Форма и организация. Каналы передачи информации. Шумы. Обратная связь. Модель процесса общения.	3	ОК 1-9
Тема 1.2. Общение в нашей жизни	<b>Содержание учебного материала</b> Функции общения. Виды общения. Условия общения. Принципы общения. Коммуникативная компетентность и пути ее развития.	2	ОК 1-9
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Построение индивидуального коммуникативного профиля	5	
Тема 1.3. Восприятие себя и других в процессе общения	<b>Содержание учебного материала</b> Процесс восприятия. Восприятие себя. Понятие Я-концепции. Самооценка, ее развитие и поддержание. Восприятие других. Стереотипы.	3	ОК 1-9
	<b>Практическое занятие</b> Тренинг социальной перцепции	5	
Тема 1.4. Вербальная и невербальная коммуникация	<b>Содержание учебного материала</b> Язык и значение. Точность в использовании языка. Культурные и гендерные различия в вербальной коммуникации. Жаргон и сленг. Сущность невербальной коммуникации. Зрительный контакт. Жесты. Позы. Мимика. Культурные и гендерные различия в невербальной коммуникации. Коммуникация через организацию окружающей среды. Пространство. Температура, освещение и цвет. Культурные различия в организации окружающей среды.	3	ОК 1-9
	<b>Самостоятельная работа обучающихся. Темы (по выбору):</b> 1. Жесты и мимические выражения (альбом) 2. Позы и положение в пространстве (альбом) 3. Культурные различия в невербальной коммуникации.	6	

	4. Гендерные различия в невербальной коммуникации. Коммуникация через организацию окружающей среды.		
<b>РАЗДЕЛ 2. ОСОБЕННОСТИ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ</b>			
Тема 2.1. Ведение беседы	<b>Содержание учебного материала</b> Характеристика беседы. Типы беседы. Структура беседы. Правила эффективной беседы (в различных ситуациях).	2	ОК 1-9
	<b>Практические занятия</b> Тренинг ведения беседы	5	
Тема 2.2. Умение слушать	<b>Содержание учебного материала</b> Концентрация внимания. Понимание. Задавание вопросов. Парафраз. Запоминание. Поддержка.	2	ОК 1-9
	<b>Практические занятия</b> Тренинг умения слушать	5	
Тема 2.3. Самораскрытие и обратная связь	<b>Содержание учебного материала</b> Принципы самораскрытия. Проявление, сдерживание и описание эмоций и чувств. Предоставление обратной связи. Ассертивность.	2	ОК 1-9
	<b>Практические занятия</b> Тренинг ассертивного поведения Приемы и техники эмоционального самоконтроля.	5	
Тема 2.4. Основы построения эффективных взаимоотношений в процессе межличностного общения	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Типы межличностных отношений. Общение на разных стадиях взаимоотношений. Теории взаимоотношений. Равенство в межличностном общении. 2. Конфликт. Уход от конфликта. Приспособление. Принуждение. Компромисс. Разрешение конфликтов через сотрудничество.	3	ОК 1-9
	<b>Практические занятия</b> Тренинг разрешения конфликтов	5	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Решение кейсов по теме занятия Исследование по теме раздела	6	
<b>РАЗДЕЛ 3. ОБЩЕНИЕ В ГРУППАХ</b>			
Тема 3.1. Характеристика общения в группе	<b>Содержание учебного материала</b> Характеристика эффективной рабочей группы. Стадии развития группы. Групповое решение проблем.	2	ОК 1-9

	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Решение кейсов по теме занятия	3	
Тема 3.2. Роли и лидерство в группе	<b>Содержание учебного материала</b> Групповые роли. Ролевое взаимодействие в группе. Лидерство. Функции лидерства. Типы лидеров. Гендерные различия в лидерстве.	2	ОК 1-9
	<b>Практические занятия</b> Тренинг навыков командной работы	4	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Решение кейсов по теме занятия	3	
<b>РАЗДЕЛ 4. ПУБЛИЧНОЕ ВЫСТУПЛЕНИЕ</b>			
Тема 4.1. Подготовка к публичному выступлению	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Выбор темы публичного выступления. Предварительная оценка аудитории слушателей. Организация обстановки. Определение цели выступления. Сбор информации для выступления. Информационные источники. 2. Организация материала. Формулирование тезисов. Определение порядка изложения. Отбор и подача иллюстративного материала. Разработка выступления. Планирование заключения.	3	ОК 1-9
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Подготовка реферата	3	
Тема 4.2. Приемы адаптации к аудитории	<b>Содержание учебного материала</b> Вербальная и визуальная адаптация. Привлечение и поддержание интереса аудитории. Адаптация к аудитории визуальными средствами.	2	ОК 1-9
Тема 4.3. Эффективное публичное выступление	<b>Содержание учебного материала</b> Принципы информативного выступления. Принципы убеждающей речи.	2	ОК 1-9
	<b>Практические занятия</b> Тренинг публичного выступления	4	
<b>Консультации</b>		<b>7</b>	
<b>Промежуточная аттестация (форма промежуточной аттестации)</b>		дифференцированный зачет	
<b>Всего:</b>		<b>99</b>	

### **3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1 Материально-техническое обеспечение**

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрено наличие следующих специальных помещений:

##### **Кабинет «Социально-экономических дисциплин».**

количество посадочных мест – 22 шт.,  
доска меловая – 1 шт.,  
стол для преподавателя – 1 шт.,  
стул для преподавателя – 1 шт.;  
раздаточный материал,  
учебно - методические пособия,  
презентационные и видеоматериалы,  
демонстрационные пособия.

#### **3.2 Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы учебной дисциплины библиотечный фонд ВГУЭС укомплектован печатными и электронными изданиями.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

##### **Основная литература**

1. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455694>
2. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450805>
3. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450947>

##### **Дополнительная литература**

1. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452363>
2. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456734>
3. Абельская, Р. Ш. Психология общения для IT-специальностей : учебное пособие

для среднего профессионального образования / Р. Ш. Абельская. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 111 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12200-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457235>

#### Электронные ресурсы

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU: <http://www.eLIBRARY.RU>
2. Ресурс Цифровые учебные материалы <http://abc.vvsu.ru/>
3. ЭБС «Руконт»: <http://www.rucont.ru/>
4. ЭБС «Юрайт»: <http://www.biblio-online.ru/>

### 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения дисциплины студент должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</li> </ul>	<p>Контроль и оценивание результатов обучения осуществляется в ходе наблюдения за взаимодействием обучающихся в условиях ролевых и деловых игр, выполнения отдельных упражнений, в ходе анализа обучающимися кейсов.</p> <p>Применяются следующие ролевые и деловые игры, кейсы, упражнения:  <i>Деловая игра «День открытых дверей»</i>  <i>Ролевая игра «Конфликтный клиент»</i>  <i>Деловая игра «Выставка»</i>  <i>Деловая игра «Устройство на работу»</i>  <i>Ролевая игра «Вожжи и купцы»</i>  <i>Кейс «Мне необходима помощь»</i>  <i>Кейс «Кодекс корпоративной этики»</i>  <i>Кейс «Стандарт обслуживания клиентов»</i>  <i>Упражнение «Сказка втроем»</i></p> <p>Применяются следующие упражнения:  <i>Упражнение «Зона комфорта»</i>  <i>Упражнение «Что делать если...»</i> <i>Ролевая игра «Ничего не хочу»</i> <i>Упражнение «Круг и Я»</i> <i>Кейс «Трудный разговор»</i>  <i>Упражнение «Победа над тревогой»</i></p>
<p>В результате освоения дисциплины студент должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- виды социальных взаимодействий;</li> </ul>	<p><i>Устный опрос Тестовые задания</i>  <i>Контрольная работа</i></p> <hr/> <p><i>Устный опрос Тестовые задания</i>  <i>Контрольная работа</i></p> <hr/> <p><i>Устный опрос Тестовые задания</i>  <i>Контрольная работа</i></p> <hr/> <p><i>Устный опрос Тестовые задания</i>  <i>Контрольная работа</i></p>

- механизмы взаимопонимания в общении;	<i>Устный опрос Тестовые задания Контрольная работа</i>
--	---

Для оценки достижения запланированных результатов обучения по дисциплине разработаны контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, которые прилагаются к рабочей программе дисциплины.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
по учебной дисциплине

*ОГСЭ.06 Психология общения*

программы подготовки специалистов среднего звена  
*23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте*  
*(по видам)*

Форма обучения: *очная*


Находка 2021



Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОГСЭ.06 Психология общения разработаны в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам), утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 22 апреля 2014 г. №376, примерной образовательной программой, рабочей программой учебной дисциплины.

Разработчик: Д.О. \_\_\_\_\_, преподаватель филиала ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Находке

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии  
Протокол № 10 от «11» июня 2021 г.

Председатель ЦМК  Н. П. Фадеева  
*подпись*

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Контрольно-оценочное средство (далее КОС) предназначено для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Психология общения».

КОС разработано на основании требований федеральных государственных образовательных стандартов по специальностям СПО к результатам освоения ОПОП, а так же рабочей программы учебной дисциплины «Психология общения».

Контрольно-измерительные материалы представлены тестовыми заданиями различной степени сложности. Каждое тестовое задание содержит условие (вопрос) и 4-6 вариантов ответа, из которых один правильный.

При мониторинге результативности освоения программы учебной дисциплины рекомендуется использовать следующую шкалу оценки образовательных достижений обучающихся:

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
91 - 100	5	отлично
76 - 90	4	хорошо
61 - 75	3	удовлетворительно
менее 61	2	неудовлетворительно

## 2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) <sup>1</sup>	Основные показатели оценки результатов <sup>2</sup>
Умение применять техники и приемы эффективного общения в межличностном общении	Владение техниками и приемами эффективного общения. Определение сущности того или иного понятия, категории, концепции на основе их существенного признака
Умение использовать приемы саморегуляции поведения в процессе общения.	Владение и распознавание приемов саморегуляции поведения в процессе общения.
Знание взаимосвязи общения и деятельности	Осознание (аргументированное обоснование) роли и места делового общения и деятельности в системе человеческих отношений.
Умение выделить цели, функции, виды и уровни общения	Понимание основных целей, функций общения. Объяснение современных подходов к понятию видов и уровней общения.
Знание закономерностей формирования техники и приемов общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	Распознавание и объяснение сущности основных категорий социальных ролей и ролевых ожиданий в общении.
Умение анализировать социальные взаимодействия	Применение знаний психологии общения в процессе решения познавательных и практических задач, отражающих актуальные проблемы жизни человека и общества.
Умение обозначить роли и ролевые ожидания в общении	Понимание роли человека в социуме. Объяснение сути механизмов взаимопонимания в общении людей в социальном обществе.
Умение формулировать этические принципы общения	Обоснование собственной точки зрения на этические принципы общения. Применение полученных знаний для определения собственной позиции в общественной жизни.
Умение анализировать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Оценка различных суждений о природе конфликта и способы их разрешения.

### 3 СТРУКТУРА КОНТРОЛЬНОГО ЗАДАНИЯ

Контрольное задание включает 2 теоретических вопроса, 3 задачи и 6 упражнений.

#### Контрольные вопросы для дифференцированного зачета

1. Определение общения
2. Общение и личность
3. Общение и социальные отношения
4. Виды общения

<sup>1</sup> Комплексные умения и знания из программы учебной дисциплины.

<sup>2</sup> Указываются диагностируемые показатели, по которым можно констатировать усвоение знаний и освоение умений

5. Функции общения
6. Уровни общения
7. Межличностная аттракция
8. Развитие представлений о социальной перцепции
9. Эффекты социальной перцепции: ореола, новизны, первичности
10. Теория каузальной атрибуции
11. Фундаментальные ошибки атрибуции
12. Структура социальной перцепции по Холмсу и Ньюкому
13. Типы коммуникативных процессов
14. Структура коммуникативного действия
15. Виды коммуникаций
16. Подражание, диалог, управление
17. Функции СМИ
18. Внушение, заражение, убеждение: сходства и различия
19. Потребность в аффилиации
20. Конвенциональные и межличностные роли
21. Транзактный анализ Э. Берна
22. Общение с позиций символического интеракционизма
23. Континуум социального взаимодействия Тэшфела
24. Личностная и социальная идентичность в общении
25. Деловое и межличностное общение: общий сравнительный анализ
26. Ассертивность
27. Манипулирование сознанием
28. Типы манипуляторов
29. Конструктивный и деструктивный конфликт
30. Совместимость и срабатываемость
31. Коммуникации в организации
32. Психология имиджа
33. Континуум знаковых систем В. Налимова
34. Невербальные средства коммуникации
35. Факторы, способствующие или препятствующие сближению людей
36. «Теле», «вчувствование», «перенос» ( коммуникативные аспекты теории Морено)
37. Знак, значение, индивидуальный смысл
38. Фазы делового общения
39. Функции конфликта
40. Стратегии поведения в конфликтной ситуации (по Томасу).

В рамках указанных вопросов составлены, предложены задачи и упражнения для оценки усвоенных студентами знаний и освоенных умений.

### **Задачи и упражнения**

#### **Задачи**

#### **Проанализируйте ситуации**

**Ситуация 1.** В НИИ одного министерства по приглашению директора вливается группа молодых исследователей, которая получает статус лаборатории, а ее лидер — молодой и талантливый ученый — должность начальника.

В коллективе НИИ создание лаборатории было встречено настороженно. Молодые люди были полны энтузиазма и в то же время отличались некоторым высокомерием по отношению к остальным сотрудникам института. Директор института поддерживал лабораторию, направлял в нее основные ресурсы — ставки, оборудование.

Эта поддержка была не совсем бескорыстной — лаборатория, разрабатывающая перспективное направление в науке, должна была поправить репутацию института, который считался одним из самых консервативных среди смежных НИИ. Отчасти по этой причине между директором и руководителями министерства сложились напряженные отношения.

Многие из сотрудников, в основном старые друзья директора и его ученики, вместе с которыми

он создал институт, были недовольны ростом влияния новой лаборатории, ощущая угрозу своей деятельности, тем более что часть старых кадров не могла освоить новые методы. По их мнению, самым верным способом дискредитации лаборатории было бы доказательство неприменимости для института предлагаемых ею новых методов исследования и демонстрация практической неопытности молодых сотрудников лаборатории. В институте начались конфликты, в которых директор пытался играть роль олимпийского миротворца.

Но старым сотрудникам института удалось убедить директора, что начальник лаборатории покушается на его пост, тем более что у последнего установились хорошие контакты с директорами смежных НИИ и руководством министерства. Лаборатория лишается всякой, в том числе и материальной, поддержки директора. Тогда эту функцию взяло на себя министерство: целевые ассигнования стали направляться прямо в лабораторию через директора. Обстановка в институте резко обострилась, и, чтобы как-то оздоровить ее, руководство министерства решило выделить лабораторию из состава НИИ, причем большая доля финансирования, предназначавшегося ранее НИИ, стала направляться в лабораторию. Теперь конфликт перерос в конфликт между двумя организациями.

Лаборатория быстро росла. По квалификационному уровню сотрудников она была выше НИИ, по численности сравнима с ним, а по результатам деятельности ушла далеко вперед. Начальник лаборатории по своему положению стал равен директору НИИ. И когда директор института ушел на пенсию, министерство отдало приказ о слиянии НИИ с лабораторией и о назначении начальника лаборатории директором НИИ. Поскольку создавалась новая организация, все сотрудники лаборатории и НИИ должны были вновь поступать на работу. Министерство бралось трудоустроить всех, кого директор нового НИИ не считал возможным оставить в институте. Естественно, лаборатория вошла в НИИ в полном составе, и ее сотрудники заняли ведущие посты.

*Предположите психологические особенности дальнейшего общения руководителя и сотрудников. Оцените степень конфликтности ситуации.*

**Ситуация 2.** Шло совещание у начальника ОРСа. Подводились итоги трудового соревнования за год среди предприятий общественного питания. По всем показателям на первое место претендовала столовая № 3. Возражения были только у главного инженера-кулинара ОРСа Евдокимова, сообщившего, что проведенные им на днях анализы в столовой № 3 выявили занижение калорийности пищи против нормы, причиной которого может быть либо недовложение продуктов, либо нарушение технологии. В связи с этим он считает, что присваивать столовой классное место пока рано.

Выступление Евдокимова вызвало негодование директора столовой Ширковой, уже немолодой, но энергичной женщины, с большим опытом работы в общественном питании. «Как вам не стыдно, — обрушилась она на Евдокимова, — использовать служебное положение для сведения личных счетов». А комиссии пояснила: «Моя столовая — ближайшая к управлению, и Евдокимов часто заходил к нам обедать. Но в перерыв очереди всегда большие, поэтому он обычно обедал у меня в кабинете, я сама его обслуживала, чтобы никого не отрывать от работы. Но вот однажды, месяца два назад, я не смогла его обслужить — была занята — и попросила Евдокимова пообедать в общем зале. Он, как видите, запомнил этот случай. Его анализам я не верю. У нас всегда аккуратно готовят, я сама бываю на закладке продуктов».

*Предположите результаты совещания. Что должен сделать руководитель, чтобы локализовать конфликт?*

**Ситуация 3.** *Условие: представьте, что начальник - это Вы. Дайте аргументированное решение и предложите выход из ситуации.*

1) Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

2) При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для непремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

3) Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности. Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

4) Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

5) Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.

6) Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

7) На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полусутоливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении «шутника».

## Упражнения

### Упражнение 1. Техники слушания

Участники в парах работают над использованием различных техник слушания. В течение пяти минут один рассказывает свою историю (реальную или вымышленную) - другой слушает, выбирая в течение рассказа различные техники (пассивное, активное, эмпатическое слушание), затем участники меняются ролями. Обсудите, почему была выбрана определенная техника слушания и как она помогала собеседнику.

### Упражнение 2. Рассказ от имени предмета

Все участники разбиваются на пары. Каждый выбирает любой свой предмет (ручку, часы, помаду и т.д.) и по очереди должен рассказать от имени предмета о его жизни, о том, какие проблемы его волнуют, какие трудности он встречает в своей жизни, как относится к другим и как бы он хотел, чтобы относились к нему. Второй участник использует активное или эмпатическое слушание (по своему желанию) и помогает найти ресурсы у рассказчика для преодоления трудных жизненных ситуаций. Затем происходит смена позиций. На каждого участника отводится 5-10 минут.

Обсудите в группе результаты.

### Упражнение 3: сделайте рисунок на тему “Моя жизнь” в виде трех кругов.

Отметьте, пожалуйста, где прошлое, настоящее, будущее?

Анализ:

- Посмотрите, как у вас соотносятся между собой прошлое, настоящее и будущее?
- Какая между ними связь?
- Кто хочет что-либо сказать по своему рисунку?
- Чем отличаются рисунки участников?

Представьте свою жизнь и найдите 2 события, наиболее значимые в прошлом и 2 события, которые наиболее желанны в будущем. Это могут быть перемены в обществе, в профессиональной и личной жизни.

Как вы думаете, от кого зависит возможность осуществления этих планов?

В какое время они должны произойти?

Если эти перемены не произойдут, что ты будешь чувствовать?

Что может помешать тебе осуществить эти планы? Рассказ о событиях можно начинать со слов: “Я верю, что ...”, “Для меня важно, чтобы...”, “Мне бы очень хотелось...”.

Обобщение ответов участников.

#### Упражнение 4.

Решите задачи.

1. Встретились два человека, друзья детства, и между ними произошел диалог: —Сколько лет я тебя не видел и ничего о тебе не слышал!

—А у меня уже дочь!

—Как ее зовут?

—Как и ее мать.

—А сколько же лет Леночке?

Как собеседник узнал имя дочери? (Ответы см. в конце практического занятия.)

2. Двое подошли к реке. У пустынного берега стояла лодка, в которой мог поместиться только один человек. Оба переправились через реку на этой лодке и продолжали свой путь. Как им это удалось?

3. В книжном шкафу стоят два тома собрания сочинений. В первом томе 300 страниц, во втором томе 200 страниц. В шкафу завелся книжный червь и стал прогрызать книги. Он прогрыз от первой страницы первого тома до последней страницы второго тома. Сколько страниц прогрыз книжный червь?

4. От города А до города Б — 120 км. Из города А вышел поезд по направлению к городу Б и шел без остановки со скоростью 30 км/ч. В то же самое время из города Б по направлению к городу А вылетела ласточка, летевшая со скоростью 6 км/ч. Она долетела до поезда, повернула обратно и полетела в город Б. Долетев до города Б, она снова повернула по направлению к поезду и, долетев до него, опять повернула к городу Б и т.д. Так она летала на встречу поезду и обратно, пока поезд не прибыл в город Б. Сколько километров пролетела ласточка?

Проверьте правильные ответы по тексту в конце темы и проанализируйте процесс решения данных задач. Следует специально подчеркнуть, что при их решении важными условиями преодоления шаблонности мышления являются:

- подход к решению задачи одновременно с различных сторон *{развитие сти- мультанного мышления}*;
- необходимость полного учета всех действительно имеющихся условий задачи без привнесения дополнительных условий *{точность и четкость ума}*;
- стремление подойти к решению задачи с новой точки зрения *{критичность и гибкость ума}*.

#### Упражнение 5.

Прочитайте слова каждого ряда, определите «лишнее» слово и скажите, что объединяет оставшиеся слова:

- *школа, училище, техникум, заяц, институт;*
- *объяснение, беседа, лекция, задание, наблюдение;*
- *собака, корова, овца, лось, кошка;*
- *собака, корова, овца, лось, лошадь;*
- *футбол, хоккей, ручной мяч, баскетбол, водное поло.*

Составьте сами несколько рядов слов по предложенному образцу (при оценке учитывается количество рядов, по 5 слов в каждом ряду).

Какие операции мышления следует использовать при решении задач, чтобы прийти к правильным обобщениям.

#### Упражнение 6.

Изучите способы активизации мышления.

1. На стадии постановки задачи рекомендуется попробовать ее переформулировать или выразить в графической форме, что позволит активизировать резервные возможности мозга, а также представить проблему в окружении другой группы факторов.
2. В процессе решения задачи следует использовать как можно большее количество произвольных ассоциаций, так как неизвестно, в чем заключается правильный ответ. Для порождения ассоциаций используются наводящие вопросы.
3. Создание оптимальной мотивации — еще одно условие оптимизации мышления. Содержание мотива может быть различным: от жизненной необходимости до интеллектуального

удовольствия от

самого процесса. Если в основе мотивации лежит собственный интерес, то стремление к преодолению трудностей будет сильнее и длительнее.

Мотивация должна быть устойчивой (это позволяет переключаться на другие проблемы и вновь возвращаться к первой) и достаточно сильной, но не слишком, так как слишком сильная мотивация отнимает у человека право на ошибку и лишает его свободы.

4. Снижение критичности по отношению к собственному решению также может повысить продуктивность мышления. Один из наиболее действенных способов выработки новых идей — это **метод «мозговой атаки»**, или **брейнстроминга**. Метод предложен А. Осборн (США), предназначен для продуцирования идей или решений при работе в группе.

Основные правила проведения «мозгового штурма»:

группа состоит из 7—10 человек, желательно различной профессиональной направленности (для уменьшения стереоти-пизации подходов), и в ней имеется лишь несколько человек, сведущих в рассматриваемой проблеме;

«запрет критики» — чужую идею нельзя прерывать, критиковать, можно лишь похвалить ее, развить или предложить свою;

участники должны быть в состоянии релаксации, т.е. в состоянии психической и мышечной расслабленности, комфорта; кресла должны быть расположены по кругу;

все высказываемые идеи фиксируются (на магнитофоне, в стенографических записях) без указания авторства;

собранные в результате брейнстроминга идеи передаются группе экспертов-специалистов, занимающихся данной проблемой, для отбора наиболее ценных идей; как правило, таких идей оказывается примерно 10%; участников в состав «жюри-экспертов» не включают.

Еще одним методом активизации мышления является **метод фокальных объектов**. Он состоит в том, что признаки нескольких случайно выбранных объектов переносят на рассматриваемый (фокальный, находящийся в фокусе внимания) объект. В результате чего получаются необычные сочетания, позволяющие преодолевать психологическую инерцию и косность. Так, если случайным объектом взят «тигр», а фокальным «карандаш», то получаются сочетания типа «полосатый карандаш», «клыкастый карандаш» и т.д. Рассматривая эти сочетания и развивая их, иногда удается прийти к оригинальным идеям.

Попробуйте придумать сочетания следующих случайных — фокальных объектов:

- *зеркало — пункт;*
- *картофель — планета;*
- *ворота — слон;*
- *стена — телевизор;*
- *книга — окно.*

Способствует интенсификации поиска и метод контрольных вопросов, который предусматривает применение для этой цели списка наводящих вопросов, например: «А если сделать наоборот? А если изменить форму объекта? А если взять другой материал? А если уменьшить или увеличить объект?» и т.д.

**Метод морфологического анализа** заключается в том, что вначале выделяют главные характеристики объекта-оси, а затем по каждой из них записывают всевозможные варианты-элементы.