Приложение №4 к программе подготовки специалистов среднего звена по специальности среднего профессионального образования 40.02.04- Юриспруденция, реализуемой в заочной форме обучения, утверждена Директором СПб ГБПОУ «АПТ» 29.08.2024 г.

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по науке и высшей школе
Санкт-Петербургское государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Академия промышленных технологий»

Заочная форма обучения

Рабочая программа учебной дисциплины

СГ.07 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

для специальности
среднего профессионального образования

40.02.04 - Юриспруденция

Квалификация – Юрист

Регистрационный номер РП/ЮР/ЗО-7/24

Санкт-Петербург
2024

Рабочая программа по учебной дисциплине разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 40.02.04-Юриспруденция, утвержденного Приказом Министерства образования и науки от 27.10.2023 г. №798, примерной основной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования 40.02.04-Юриспруденция, примерной программы дисциплины «Психология общения».

Организация-разработчик:
Санкт-Петербургское государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Академия промышленных технологий»

Разработчики:
Ермакова И.Ю., преподаватель социально-гуманитарных дисциплин

Рабочая программа по учебной дисциплине рассмотрен на заседании учебно-цикловой комиссии общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин.
Рабочая программа соответствует требованиям к содержанию, структуре, оформлению.
Рабочая программа по учебной дисциплине одобрен на заседании педагогического совета Академии и рекомендован к использованию в учебном процессе.

СОДЕРЖАНИЕ

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

2. **СТРУКТУРА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

5. **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

СГ.08 Психология общения

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы: Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям)

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-ОК6

Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код компетенции	**Формулировка компетенции**	**Знания, умения [1]**
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	**Умения:** 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; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
		Знания: 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
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и	**Умения:** организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами,

[1] *Приведенные знания и умения имеют рекомендательный характер и могут быть скорректированы в зависимости от профессии (специальности).*

	работать в коллективе и команде	руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
		Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	**Умения:** грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
		Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	**Умения:** соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по *профессии (специальности)* осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона.
		Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; принципы бережливого производства; основные направления изменения климатических условий региона.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	**Умения:** понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
		Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	**Объём часов**
Объем образовательной нагрузки	**42**
в том числе:	
Лабораторно-экзаменационная сессия	8
-теоретическое обучение	6
-практические занятия	
-курсовое проектирование	
Промежуточная аттестация в форме ***дифференцированного зачета***	2
Консультации	
Самостоятельная работа	34

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	**2**	**3**	
Раздел 1.Теоретические основы психологии общения			ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06
Тема 1.1. Понятие об общении	**Содержание**	2	
	Понятие общения, виды структура и функции Общение и личность. Общение и деятельность. Восприятие и понимание в процессе общения. Общение как коммуникация Общение как межличностное взаимодействие Педагогическое и/ или производственное общение.		
	Практические занятия Общение и профессиональная деятельность Влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе		
Раздел 2.Прикладные аспекты психологии общения			ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06
Тема 2.1. Межличностное взаимодействие в общении	**Содержание**	4	
	Место взаимодействия в структуре общения Роли и ролевые ожидания в общении. Механизмы взаимопонимания. Виды социальных взаимодействий Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения		

	Практические занятия Выявление индивидуальных особенностей восприятия человеком других людей. Содержание и способы общения людей с помощью невербальных средств Формирование навыков установления контакта Формирование навыков социального взаимодействия Развитие навыков саморегуляции Отработка навыков убеждающего воздействия. Коммуникативные позиции и роли Самооценка практических навыков общения.		
Тема 2.2. Этические принципы общения	**Содержание**		
	Принципы профессиональной этики общения		
	Практические занятия Нравственные эталоны и образцы поведения Этика и культура производственного общения.		
Тема 2.3. Конфликты и пути их разрешения	**Содержание**		
	Виды, структура, предпосылки возникновения конфликта. Стратегии поведения и способы разрешения конфликта.		
	Практические занятия Анализ конфликтных ситуаций Отработка навыков конструктивного общения Формирование ведения конструктивного диалога Пути разрешения конфликтных ситуаций		
	Самостоятельная работа обучающихся Реферат по теме «Способы организации коммуникативной деятельности » Способы создания эффективных коммуникаций в клиентоориентированной производственной организации»	34	
	Промежуточная аттестация	**2**	
	Всего:	**42**	
	В том числе самостоятельная работа:	**34**	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Реализация программы учебной дисциплины предполагает наличие учебного кабинета «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин».

рабочее место преподавателя;
- плакаты, наглядные пособия, схемы.
- рабочие места по количеству обучающихся;
техническими средствами:
- компьютеры;
- мультимедийный проектор;
- лицензионное программное обеспечение.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Основной источник:
Кошевая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошевая, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1817807. – Режим доступа: по подписке3. Панфилова, А.П. Психология общения: учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. - М.: «Академия», 2013. - 368 с.

Дополнительные источники:
Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/511685

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения	Формы и методы оценки
Умения:	
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Экспертная оценка на практической части зачетного мероприятия
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	
Знания:	
взаимосвязь общения и деятельности;	Итоговая контрольная работа
цели, функции, виды и уровни общения;	
роли и ролевые ожидания в общении;	
виды социальных взаимодействий;	

механизмы взаимопонимания в общении;	
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	
этические принципы общения;	
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	

5.ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

УСТНЫЙ ОПРОС ПО РАЗДЕЛУ 2 *«* Психология общения».

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.

ПИСЬМЕННЫЙ ОПРОС ПО ТЕМЕ 4.1. «Общие сведения об этической культуре».

1. Описание

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

На выполнение опроса отводится 30-35 минут.

5. Конспект.

Вопросы.

1. Дайте определение понятий «этика», «общение».
2. Дайте определение понятий «деловое общение», «этика делового общения.
3. Каковы нравственные эталоны и образцы поведения?
4. Назовите основные принципы этики делового общения «сверху-вниз» (между руководителем и подчиненным).
5. Назовите основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).
6. Каковы речевые и психологические правила делового общения?
7. Этика и мораль. В чем их различие?
8. В чем специфика делового общения и этики делового общения?

Вариант 1

1. Дайте определение понятий «этика», «общение».
2. Каковы речевые и психологические правила делового общения?

Вариант 2

1. Дайте определение понятий «деловое общение», «этика делового общения»
2. Назовите основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).

Вариант 3

1. Каковы нравственные эталоны и образцы поведения?
2. В чем специфика делового общения и этики делового общения?

Вариант 4

1. . Назовите основные принципы этики делового общения «сверху-вниз» (между руководителем и подчиненным).
2. Этика и мораль. В чем их различие?

3. Критерии оценки письменных ответов

5» «отлично» - в 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 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.

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 «Психология общения».

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
«2» - неудовлетворительно	Выполнено не более 60% заданий

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

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 самостоятельного 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 самостоятельной работы

Самостоятельная работа выполняется в виде презентаций, докладов, рефератов.

4. Формы отчетности результатов самостоятельной работы

Самостоятельная работа выполняется в виде презентаций, докладов, рефератов.

5. Критерии оценки самостоятельной 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, 4 разделам.

1. Описание

Контрольная работа проводится с целью контроля усвоенных умений, знаний и последующего анализа типичных ошибок (затруднений) обучающихся в конце изучения 2,3,4 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.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №1 по теме «Психология общения»

1. Описание

В ходе практического занятия обучающиеся приобретают умения, предусмотренные рабочей программой учебной дисциплины, учатся использовать формулы, применять различные методики расчета, анализировать полученные результаты и делать выводы, опираясь на теоретические знания.

Содержание, этапы проведения практического занятия представлены в *методических указаниях по проведению практических занятий по дисциплине*.

При оценивании практического занятия учитываются следующие критерии:

- качество выполнения работы;
- качество оформления отчета по работе;
- качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.

На проведение практического занятия отводится 90 минут.

Цель: 1. Научиться применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; Проанализировать причины возникновения коммуникативных барьеров.

2**.** Отработать способы обратной связи, уметь отразить манеру поведения и речи, характерные жесты, особенности мимики, а также в той или иной степени систему взглядов, ценностные установки, стиль мышления другого человека. Вербальная и невербальная коммуникация.

Ход работы:

1. «Мои коммуникативные барьеры». Определить наличие собственных коммуникативных барьеров. Какой характер они носят. Насколько коммуникативные барьеры затрудняют Вам процесс общения.

2. Психологическая игра «Молчащее и говорящее зеркало». Предлагается выйти в круг добровольцу, который будет «смотреть в зеркало». Его задача только по отражению в «зеркалах» определить, кто из членов группы стоит у него за спиной. Два члена группы представляют «говорящее» и «молчащее зеркала». «Молчащее зеркало» сможет объяснять, кто находится за спиной, только с помощью мимики и жестов. «Говорящее зеркало» произносит только одну фразу (не называя имени), не ссылаясь на воспоминания о событиях с участием этого человека, избегая простых описаний внешности. Задача игрока – угадать человека за спиной как можно быстрее. По окончании игры необходимо ответить на следующие вопросы:
   - кому из игроков потребовалось меньше всего времени, чтобы определить, кто находится у него за спиной;
   - в чем секрет такой прозорливости;
   - кто оказался самым талантливым «зеркалом»;
   - удивлены ли вы тем, как был отражен «зеркалом»;
   - что вы почувствовали, увидев свое отражение;
   - какое «зеркало» было вам понятнее («молчащее» или «говорящее»), какая знаковая система вам ближе.

Вывод: (отдельно по каждому заданию).

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №5 по теме «Разработка этических норм своей профессиональной деятельности»

1. Описание

В ходе практического занятия обучающиеся приобретают умения, предусмотренные рабочей программой учебной дисциплины, учатся использовать формулы, применять различные методики расчета, анализировать полученные результаты и делать выводы, опираясь на теоретические знания.

Содержание, этапы проведения практического занятия представлены в *методических указаниях по проведению практических занятий по дисциплине*.

При оценивании практического занятия учитываются следующие критерии:

- качество выполнения работы;
- качество оформления отчета по работе;
- качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.

На проведение практического занятия отводится 90 минут.

ЦЕЛЬ: научиться использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения, применять техники и приемы эффективного общения, учитывая этические принципы общения;

Ход работы:

1. Этик и мораль. В чем их различие?
2. Каковы нравственные эталоны и образцы поведения?
3. Как почувствовать себя равным?
4. Разработать этические нормы своей будущей профессиональной деятельности.

При разработке этических норм своей профессиональной деятельности ориентируйтесь на изречение Конфуция:

«*Благородный муж…когда глядит, то думает, ясно ли он увидел; а слышит – думает, верно, ли услышал, он думает, ласково ли выражение его лица, почтительны ль его манеры, искренна ли его речь, благоговейно ли отношение к делу; при сомнении думает о том, чтоб посоветоваться; когда же гневается, думает об отрицательных последствиях; и перед тем, как что-то обрести, думает о справедливости*.

Вывод:

3. Критерии оценки практического занятия

5» «отлично» - самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу или задание, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя понятия, ссылаясь на нормативно-правовую базу.

«4» «хорошо» - самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу или задание, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя понятия.

«3» «удовлетворительно» - в основном решил учебно-профессиональную задачу или задание, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном понятия.

«2» «неудовлетворительно» - не решил учебно-профессиональную задачу или задание.

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

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 ответена практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновывать собственные суждения.

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

5. Перечень вопросов и заданий для проведения дифференцированного зачета:

1. Предмет, категории и задачи психологии общения.
2. Общение: виды, структура, функции.
3. Коммуникативная сторона общения.
4. Вербальная коммуникация.
5. Невербальная коммуникация.
6. Перцептивная сторона общения.
7. Интерактивная сторона общения.
8. Переговоры как разновидность общения.
9. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.
10. Формы делового общения и их характеристики
11. Стили руководства.
12. Конфликты: виды, структура.
13. Стресс и его природа.
14. Психологическая природа манипулятивного общения.
15. Механизмы манипулятивного общения.
16. Понятие: этика и мораль.
17. Категории этики, нормы морали.
18. Общие этические принципы.

ВАРИАНТ 1

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

ВАРИАНТ 2

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

ВАРИАНТ 3

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

ВАРИАНТ 4

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

ВАРИАНТ 5

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

ВАРИАНТ 6

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