Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г. И. Носова»
Многопрофильный колледж

УТВЕРЖДАЮ
Директор
_____ С.А. Махновский
«11» 01 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ.05ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
«общего гуманитарного и социально-экономического цикла»
программы подготовки специалистов среднего звена
специальности 13.02.11 Техническая эксплуатация и обслуживание электрического и электромеханического оборудования (по отраслям)

Форма обучения

очная

Магнитогорск, 2018

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе: ФГОС по специальности среднего профессионального образования 13.02.11 Техническая эксплуатация и обслуживание электрического и электромеханического оборудования (по отраслям), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «7»декабря 2017 г. №1196;

ОДОБРЕНО
Предметной-цикловой комиссией
«Психолого-педагогических дисциплин»
Председатель _____/О.А. Вильгаук
Протокол № 06 от 21.02. 20 18 г.

Методической комиссией МпК
Протокол № 04 от 01.03 20 18 г.

Разработчик:
к.п.н., преподаватель МпК ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова» _____/Алексей Анатольевич Александров

Рецензент: преподаватель психологических дисциплин ГБОУ ПОО «МТК им.В.П. Омельченко»

_____ / Башмакова Л.Р./
(подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 4

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 6

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 9

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ 11

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 20

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 21

ПРИЛОЖЕНИЕ 3 22

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ 23

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 13.02.11 Техническая эксплуатация и обслуживание электрического и электромеханического оборудования (по отраслям). Рабочая программа составлена для очной формы обучения.

1.2 Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Учебная дисциплина «Психология общения» относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу.

Освоению учебной дисциплины предшествует изучение учебной дисциплины БД.05 Обществознание (включая экономику и право).

Дисциплина «Психология общения» является предшествующей для изучения следующих учебных дисциплин, профессиональных модулей:

-ПМ.02 «Выполнение Сервисного обслуживания бытовых машин и приборов»

- ПМ.03«Организация деятельности производственного подразделения».

1.3 Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Содержание дисциплины ориентировано на подготовку обучающихся к освоению профессиональных модулей программы подготовки специалистов среднего звена по специальности и овладению следующими общими и профессиональными компетенциями:

ПК 2.1. Организовывать и выполнять работы по эксплуатации, обслуживанию и ремонту бытовой техники;

ПК 3.1. Участвовать в планировании работы персонала производственного подразделения;

ПК 3.2. Организовывать работу коллектива исполнителей;

ПК 3.3. Анализировать результаты деятельности коллектива исполнителей.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

Код ПК/ ОК	***Умения***	***Знания***
ПК 2.1	У2. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	З4. виды социальных взаимодействий
ПК 3.1		З3. роли и ролевые ожидания в общении
ПК 3.2		З1. взаимосвязь общения и деятельности; З3. роли и ролевые ожидания в общении; З4. виды социальных взаимодействий; З9. психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.
ПК 3.3		З3. роли и ролевые ожидания в общении; З4. виды социальных взаимодействий;

ОК 04	У04.5 использовать коммуникационные навыки при работе в команде для успешной работы над групповым решением проблем; У04.6 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; У04.7 контролировать личностные конфликты на рабочем месте; У04.8 эффективно работать в команде.	З04.1 психологические основы деятельности коллектива; З04.2 психологические особенности личности; З04.6 этические принципы общения; З04.7 источники, причины, виды, динамику и способы разрешения конфликтов; З04.8 важность оперативного разрешения недопонимания и конфликтных ситуаций; З04.9 принципы, приемы и практики эффективной командной работы.
ОК 05	У05.1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	З05.1 цели, функции, виды и уровни общения; З05.2 взаимосвязь общения и деятельности; З05.3 роли и ролевые ожидания в общении; З05.4 механизмы взаимопонимания в общении; З05.5 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; З05.6 важность эффективного общения и навыков профессиональной коммуникации.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы (очно)

Вид учебной работы	**Объем часов**
Объем образовательной программы	68
в том числе:	
лекции, уроки	34
практические занятия	34
лабораторные занятия	«не предусмотрено»
курсовая работа (проект)	«не предусмотрено»
консультации	«не предусмотрено»
Самостоятельная работа	«не предусмотрено»
Промежуточная аттестация дифференцированный зачет	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология общения (очно)

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций/осваиваемых элементов компетенций
1	**2**	**3**	**4**
Введение		2	
Раздел I. Теоретические основы психологии общения		**16**	**ПК 2.1, ПК3.2, ОК 4, ОК 05**
Тема 1.1Взаимосвязь общения и деятельности	**Содержание учебного материала**	10	З3, , $З_{04.1}$, $З_{04.2}$, $З_{05.2}$
	Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности. Взаимосвязь общения и деятельности. Стороны общения: персептивная, интерактивная и коммуникативная.		
	В том числе практических работ	6	$У_{1-2}$, $У_{04.5-04.8}$, $У_{05.1}$
	Практическая работа 1 Исследование личности		
Тема 1.2Цели, функции, виды и уровни общения	**Содержание учебного материала**	6	З05.1
	Виды общения. Уровни общения. Функции общения. Цели общения.		
	В том числе практических работ	4	$У_{1-2}$, $У_{04.5-04.8}$, $У_{05.1}$
	Практическая работа 2 Общение и профессиональная деятельность Контрольная работа №1		
Раздел II. Прикладные аспекты психологии общения		**50**	**ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 3.3, ОК 04, ОК 05**
Тема 2.1 Роли и ролевые ожидания в общении	**Содержание учебного материала**	6	З3, З05.3
	Роли в общении. Ролевые ожидания. Ролевое исполнение. Ролевые конфликты. Характеристики роли.		
	В том числе практических работ	4	$У_{1-2}$, $У_{04.5-04.8}$, $У_{05.1}$
	Практическая работа 3 Роли и ролевые ожидания в общении		
Тема 2.2Виды социальных взаимодействий	**Содержание учебного материала**	8	З4, З1, З9, З04.9,
	Виды социальных взаимодействий. Кооперация и конкуренция. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Признаки социального взаимодействия.		
	В том числе практических работ		

	Практическая работа 4 Формирование командных умений	4	$У_{1-2}$, $У_{04.5-04.8}$, $У_{05.1}$
Тема 2.3Механизмы взаимопонимания в общении	**Содержание учебного материала**	4	305.4
	Понимание. Взаимопонимание и его компоненты. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация; эмпатия; аттракция; рефлексия.		
Тема 2.4 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	**Содержание учебного материала**	16	304.9, 305.5, 305.6.
	Техники и приемы общения. Виды, техники, приемы, правила слушания, ведения беседы, убеждения.		
	В том числе практических работ		
	Практическая работа 5 Психотренинг «Эмоционально-волевая сфера личности»	4	$У_{1-2}$, $У_{04.5-04.8}$, $У_{05.1}$
	Практическая работа 6 Индивидуальные особенности восприятия и общения	4	
	Практическая работа 7 Путь к успешной карьере	4	
Тема 2.5 Этические принципы общения	**Содержание учебного материала**	4	304.6
	История развития. Этические принципы общения. Деловой этикет.		
Тема 2.6 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	**Содержание учебного материала**	12	304.7, 304.8
	Источники, причины, виды, функции, структура и динамика конфликтов. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации. Роль конфликта в развитии человека и общества.		
	В том числе практических работ		
	Практическая работа 8 Практические навыки саморегуляции	2	$У_{1-2}$, $У_{04.5-04.8}$, $У_{05.1}$
	Практическая работа 9 Особенности реагирования в конфликтной ситуации Контрольная работа №2	2	
	Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)	2	$З_{04.1}$, $З_{04.2}$, 304.6304.7, 304.8 304.9, 31, 33, 34, 39, 305.1 305.2 305.305.4, 305.5, 305.6. $У_{1-2}$, $У_{04.5-04.8}$, $У_{05.1}$
	Всего	**68**	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения и оснащение:

Тип и наименование специального помещения	Оснащение специального помещения
кабинет Социально-экономических дисциплин	Мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации. Учебно-методическая документация, дидактические средства.

3.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации программы

Основные источники:

1. Александров, А. А., Психология общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2018. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).- Режим доступа: https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=S157.pdf&show=dcatalogues/5/9377/S157.pdf&view=true- Макрообъект.

2. Бороздина, Г. В. Психология общения [Электронный ресурс] : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 463 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/17E15D39-446E-4D42-9C60-E5345C07660A/psihologiya-obscheniya — Загл. с экрана.

Дополнительные источники:

1. Корягина, Н. А. Психология общения [Электронный ресурс] : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 437 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/58574FAE-8EC8-4A02-A773-AF6F1BC2147B/psihologiya-obscheniya— Загл. с экрана.

2. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавриата, специа-литета и магистратуры / В. Г. Каменская. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 150 с. — (Серия : Авторский учебник). — Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/AEE11B57-3D0B-483F-A709-85A66F200944/psihologiya-konflikta-psihologicheskaya-zaschita-i-motivacii-v-strukture-konflikta — Загл. с экрана.

3. Лавриненко, В. Н. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 350 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291/psihologiya-obscheniya — Загл. с экрана.

4. Садовская, В. С. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 169 с. — (Серия : Профессиональное образование). Режим доступа : https://biblio-online.ru/book/E6D1A231-D0C6-4392-B157-1D829853AB8B/psihologiya-obscheniya — Загл. с экрана.

Периодические издания:

1. Вопросы психологии: научный журнал. -ISSN: 0042-8841. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://dlib.eastview.com/browse/publication/79646 . – Загл. с экрана.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Наименование ПО

MS Windows 7 (подписка Imagine Premium)
MS Office 2007

KasperskyEndpointSecurity для бизнеса-Стандартный
7 Zip

Интернет-ресурсы

1. Институт практической психологии Иматон. Тесты и методики для психологов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.imaton.com/metodiki/catalog– Загл. с экрана. Яз. рус.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации.

4.1 Текущий контроль:

№	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Контролируемые результаты (умения, знания)	Наименование оценочного средства
1	Раздел I. Теоретические основы психологии общения	З3, , З05.1 $З_{04.1}$, $З_{04.2}$, $З_{05.2}$ $У_{1-2}$, $У_{04.5-04.8}$, $У_{05.1}$	Контрольная работа №1
2	Тема 1.1 Взаимосвязь общения и деятельности	З3, $З_{04.1}$, $З_{04.2}$, $З_{05.2}$ $У_{1-2}$, $У_{04.5-04.8}$, $У_{05.1}$	Кейс-задача/ситуационная задача
3	Тема 1.2 Цели, функции, виды и уровни общения	З05.1 $У_{1-2}$, $У_{04.5-04.8}$, $У_{05.1}$	Практическая работа (практическое задание)
4	Раздел II. Прикладные аспекты психологии общения	З1, З3, З4,З9, З04.6З04.7, З04.8 З04.9, З05.3З05.4, З05.5, З05.6. $У_{1-2}$, $У_{04.5-04.8}$, $У_{05.1}$	Контрольная работа №2
5	Тема 2.1 Роли и ролевые ожидания в общении	З3, З05.3 $У_{1-2}$, $У_{04.5-04.8}$, $У_{05.1}$	Практическая работа (практическое задание)
6	Тема 2.2 Виды социальных взаимодействий	З4, З1, З9, З04.9, $У_{1-2}$, $У_{04.5-04.8}$, $У_{05.1}$	Практическая работа (практическое задание)
7	Тема 2.3 Механизмы взаимопонимания в общении	З05.4	Кейс-задача/ситуационная задача
8	Тема 2.4 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	З04.9, З05.5, З05.6. $У_{1-2}$, $У_{04.5-04.8}$, $У_{05.1}$	Практическая работа (практическое задание)
9	Тема 2.5 Этические принципы общения	З04.6	Кейс-задача/ситуационная задача
10	Тема 2.6 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	З04.7, З04.8 $У_{1-2}$, $У_{04.5-04.8}$, $У_{05.1}$	Практическая работа (практическое задание)

4.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется по завершении изучения дисциплины и позволяет определить качество и уровень ее освоения.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине«Психология общения» - дифференцированный зачет.

Результаты обучения	Оценочные средства для промежуточной аттестации
$З_{04.1}$, $З_{04.2}$, 304.6304.7, 304.8 304.9, 31, 33, 34, 39, 305.1 305.2 305.3 305.4, 305.5, 305.6. $У_{1-2}$, $У_{04.5-04.8}$, $У_{05.1}$	Дифференцированный зачет, проводится в виде итоговой контрольной работы, которая содержит кейс-задачу/ситуационную задачу и тест на проверку знаний и умений.
	Кейс-задача/ситуационная задача **Рассмотрите ситуацию и предложите решение, ответ обоснуйте.** Клиент в ответ на ваш отчет прислал массу вопросов, он недоволен достигнутыми результатами и, не стесняясь в выражениях, указывает на вашу некомпетентность. Вы решаете, каким образом ответить клиенту: • *Проигнорировать письмо, ответить в конце дня или «когда будет хорошее настроение».* • *Собираетесь ответить на вопросы клиента по телефону, чтобы вместе с ним оценить цели, достижение которых было намечено перед началом работ, сравнить их с достигнутыми результатами;* • *«Максим Хайремович, предлагаю не переходить на личности и придерживаться конструктивного диалога. Это поможет нам быстрее решить все вопросы»;* • *Будете оправдываться за результаты - «Мы же говорили, что продвижение — долгий процесс», «Василий Алексеевич, вы же понимаете, что мы сделали все возможное»;* • *Позвонить и выяснять отношения - «Я же вас, Бергман Манлихерович, предупреждал», «Если бы вы сразу сказали, я бы...»;* *Собираетесь поговорить с клиентом по телефону в стиле «Да кто вы такой, чтобы так...».* **Тест** Выберите правильный вариант ответа Вопрос 1 . Общение это- 1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности. 2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяюшие интересы, либо потребности. 3. Отношение к поступающей информации. Вопрос 2. Стили общения бывают: 1. Ритуальный. 2. Манипулятивный. 3. Иронический. Вопрос 3. Из скольких действий организуется структура акта общения: 1. 12. 6.13. 3. 15. 4. 14. Вопрос 4. Содержание общения: 1. Передача от человека к человеку информации. 2. Восприятие партнерами по общению друг друга. 3. Ориентация в коммуникативной ситуации. 4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга. 5. Взаимодействие партнеров друг с другом. Вопрос 5. Функции общения: 1. Инструментальная. 2. Интегративная. 3. Деловая.

	4. Трансляционная. 5. Экспрессивная. Вопрос 6. Виды общения: 1. Формальное. 2. Деловое. 3. Спор. 4. Духовное. 5. Светское. Вопрос 7. Структура делового общения состоит из: 1. Коммуникативной стороны. 2. Интерактивной стороны. 3. Перцептивной стороны. 4. Субъективной стороны. Вопрос 8. Стиль общения это: 1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между Людьми. 2. Индивидуально-типологические особенности между людьми. 3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми. Вопрос 9. Механизм общения включает в себя: 1. Заражение. 2. Внушение. 3. Убеждение. 4. Принуждение. 5. Копирование. Вопрос 10. Барьеры восприятия в общении бывают: 1. Эстетический барьер. 2. Барьер « возраста». 3. Состояние здоровья. 4. Некомпетентность. 5. Барьер «боязни контактов». Вопрос 11. Невербальные средства общения являются: 1. Интерактивной стороной общения. 2. Персептивной стороной общения. 3. Коммуникативной стороной общения. Вопрос 12. Невербальное поведение-это: 1. Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности. 2. Скрытые для непосредственного наблюдателя социально- психологические и индивидуально психологические характеристики личности. Вопрос 13. Невербальные средства общения: 1. Кинесика. 2. Дистанция. 3. Такесика. 4. Проксемика. 5. Рукопожатие. Вопрос 14. Трактовка «взгляда в сторону означает: 1. Страх и желание уйти. 2. Не понял, повтори. 3. Пренебрежение. 4. Хочу подчинить себе. Вопрос 15. Жесты и позы защиты: 1. Пощипывание переносицы.

	2. Потирание лба. 3. Руки, скрещенные на груди. 4. Сжимание пальцев в кулак. Вопрос 16. Просодика-это: 1. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя. 2. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения. 3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию. Вопрос 17. Трактовка доминирующего рукопожатия: 1. Рука снизу, ладонь развернута вверх. 2. Рука партнеров в одинаковом положении. 3. Рука сверху, ладонь развернута вниз. Вопрос 18. Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения: 1. Р. Экслайн. 2. Л.Винтере. 3. Э. Холл. 4. А. Шефлен. Вопрос 19. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от: 1. 45-120 см.. 2. 400-750 см.. 3. От 120 до 400 см Вопрос 20. Невербальное поведение личности: 1. Создает образ партера по общению. 2. Выражает взаимоотношения партнеров по общению. 3. Является индикатором актуальных психических состояний личности. 3. Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного. 4. Выступает в качестве показателя статусных отношений. Вопрос 21. Вербалъные средства общения являются: 1. Коммуникативной стороной общения. 2. Интерактивной стороной общения. 3. Персептивной стороной общения. Вопрос 22. К вербальным средствам общения относят: 1. Мимика. 2. Слова. 3. Жесты. Вопрос 23. Величина потери информации определяется: 1. Общим несовершенством человеческой речи. 2. Невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы. 3. Наличием или отсутствием доверия к собеседнику. 4. Эмоциями. 5. Совпадением или несовпадением словарного запаса и др. Вопрос 24. Итоговое восприятие информации: 1. 80% 2. 70% 3. 30-40% 4. 10-20%. Вопрос 25. Ораторское искусство предполагает: 1. Умение точно формулировать свои мысли. 2. Излагать их доступным для собеседника языком.

	3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника. Вопрос 26. Речь в деловом общении направлена на: 1. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству. 2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае. Вопрос 27. Убедительность определяется: 1. Психологическими факторами. 2. Самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или Неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной. 3. Культура слов. Вопрос 28. Из чего складывается речевая структура: 1. Словарный запас. 2. Точная передача мысли посредством слова. 3. Просторечием. 4. Чистота речи. 5. Правильное произношение слов. Вопрос 29. Виды слушания: 1. Нерефлексивное пассивное. 2. Рефлексивное активное. 3. Продуктивное. Вопрос 30. Составные части языка: 1. Литературный язык. 2. Просторечие. 3. Профессиональная лексика. 4. Нормативная лексика. Вопрос 31. Основные этапы деловой беседы: 1. Планирование беседы. 2. Информирование партнеров. 3. Аргументирование выдвигаемых положений. 4. Принятие решений. 5. Завершение беседы. Вопрос 32. Задачи, решаемые на начальном этапе беседы: 1. Установление контакта с собеседником. 2. Создание благоприятной атмосферы для беседы. 3. Привлечение внимания к цели и темы разговора. 4. Пробуждение интереса собеседника. 5. Принятие решения. Вопрос 33. Принципы поведения деловой беседы: 1. Рациональность. 2. Метод прямого подхода. 3. Понимание. 4. Внимание. 5. Комплексность. Вопрос 34. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят: 1. Активное слушание. 2. Пассивное слушание. 3. Формулирование. 4. Постановка вопроса. Вопрос 35. Основой внутреннего диалога является: 1. Ответ. 2. Дискуссия.

	3. Вопрос. 4. Размышление. Вопрос 36. Вопросы внешнего диалога бывают: 1. Информационными. 2. Зеркальными. 3. Эстафетными. 4. Риторическими. 5. Правильными. Вопрос 37. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений: 1. Личностный. 2. Эмоциональный. 3. Аргументированный. 4. Познавательный. 5. Аудиторный. Вопрос 38. Что такое аргументация: 1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов. 2. Способ восприятия значимых логических доводов. 3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы. 4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы. 5. Способ общения. Вопрос 39. Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу: 1. Метод снятия напряжения. 2. Метод зацепки. 3. Метод риторических вопросов. 4. Метод открытых вопросов. 5. Метод прямого подхода. Вопрос 40. Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации: 1. Приспособление. 2. Компромисс. 3. Сотрудничество. 4. Игнорирование. 5. Уход. Вопрос 41. Как можно повлиять на партнера во время переговоров: 1. Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение. 2. Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга. 3. Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания. 4. Использовать способ привлечения внимания собеседника. 5. Использовать противоположные жесты и позу. Вопрос 42. Основные принципы грамотного телефонного общения: 1. Положительные эмоции. 2. Хорошее настроение собеседника. 3. Жаргон. 4. Четкость и правильность произношения слов. 5. Нецензурное общение. Вопрос 43. Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении: 1. Цель не конкретизируется. 2. Неправильно выбрано время для разговора. 3. Излишняя эмоциональная насыщенность. 4. Длительные телефонные переговоры. 5. Использование жестов. Вопрос 44. Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:

	1. Товарищ. 2. Уважаемый. 3. Гражданин. Вопрос 45. Какими могут быть методы учителя направленные на организацию порядка и дисциплины в классе? 1. Убеждение. 2. Требование. 3. Воззрение. 4. Запрос. 5. Внушение. Вопрос 46. Из каких сторон состоит структура общения? 1. Коммуникативная 2. Интерактивная 3. Перцептивная 4. Пассивная. 5. Активная. Вопрос 47. Что является главным средством человеческого общения? 1. Знаки. 2. Язык 3. Жесты. 4. Мимика. 5. Движение. Вопрос 48. Виды общения? 1. Вербальное 2. Рациональное. 3. Достоверное. 4. Невербальное 5. Косвенное. Вопрос 49. Что является основными механизмами в познании человека? 1. Идентификация 2. Эмпатия 3. Рефлексия 4. Инверсия. 5. Метонимия. Вопрос 50. Способы воздействия партнеров друг на друга? 1. Заражение 2. Внушение 3. Убеждение 4. Эмпатия. 5. Подражание. Вопрос 51. Какие бывают виды контрсуггестии, которые встают на пути коммуникации? 1. Избегание 2. Авторитет 3. Убеждение. 4. Непонимание 5. Эффект ореола. Вопрос 52. Какие элементы невербального общения можно выделить? 1. Позы, жесты, мимика 2. Паралингвистика 3. Проксемика 4. Контакт глаз

	5. Эмпатия. Вопрос 53. Что включает в себя паралингвистика или просодика? 1. Особенности произношения 2. Тембр голоса 3. Темп речи 4. Слова. 5. Паузы между словами. Вопрос 54. О чем могут сообщить невербальные средства общения? 1. Указать собеседнику на особенно важные моменты сообщения 2. Свидетельствуют об отношении к собеседнику 3. Дают возможность судить о человеке, о его состояние в данный момент, о его психологических качествах. 4. Могут дополнить содержание высказывание 5. О характере речи. Вопрос 55. Какие системы специальных знаков-символов выработаны людьми в рамках невербального общения? 1. Знаки управления движением транспорта 2. Форменная одежда 3. Знаки отличия 4. Звуковая речь. 5. Награды. Вопрос 56. Какие жесты свидетельствуют об искренности и желание говорить откровенно? 1. Раскрытые руки 2. Расстегивание пиджака 3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья. 4. Расхаживание по комнате. 5. Закладывание рук за голову. Вопрос 57. Что может послужить знаком того, что собеседник расстроен и пытается взять себя в руки? 1. Раскрытые руки. 2. Расстегивание пиджака. 3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья 4. Расхаживание по комнате. 5. Закладывание рук за голову. Вопрос 58. В каких формах реализуется деловое общение? 1. Деловая беседа 2. Деловые переговоры 3. Деловая переписка. 4. Деловые совещания 5. Публичные выступления. Вопрос 59. Основные этапы деловой беседы? 1. Начало беседы и информирование партнеров 2. Аргументирование выдвигаемых положений 3. Принятие решения 4. Аргументирование принятых решений. 5. Завершение беседы. Вопрос 60. Какие важные функции выполняет деловая беседа? 1. Взаимное общение работников из одной деловой сферы 2. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов 3. Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий

	4. Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности. 5. Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях. *Критерии оценки теста*			
	Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений		
		Количество баллов по тесту	отметка	вербальный аналог
	90 ÷ 100	54-60	5	Отлично
	80 ÷ 89	48-53	4	Хорошо
	70 ÷ 79	42-47	3	Удовлетворительно
	менее 70	Менее 42	2	Неудовлетворительно

Критерии оценки дифференцированного зачета

–«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.

–«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

–«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.

–«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.

Приложение 1

АКТИВНЫЕ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ МЕТОДЫ ОБУЧЕНИЯ

Активные и интерактивные методы используются при проведении теоретических и практических занятий:

Раздел/тема	Применяемые активные и интерактивные методы	Краткая характеристика
Раздел I. Теоретические основы психологии общения		
Тема 1.2 Цели, функции, виды и уровни общения	Тренинг личностного роста	с помощью упражнений идет формирование активной жизненной позиции
Раздел II. Прикладные аспекты психологии общения		
Тема 2.2 Виды социальных взаимодействий	Тренинг общения	с помощью упражнений идет формирование умения эффективно работать в группе
Тема 2.4 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Тренинг общения	с помощью упражнений идет формирование эмоционально-волевой сферы личности, навыков общения
	Анализ конкретной ситуации «Правила слушания»	студентам предлагаются реальные ситуационные задачи, с которыми они могут столкнуться в своей деятельности. Необходимо сконструировать способы решения
	Групповая дискуссия «Путь к успешной карьере»	с помощью вопросов и ответов на них сопоставляются мнения, оценки, делаются определенные выводы.
Тема 2.6 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Тренинг личностного роста	с помощью упражнений идет формирование умений и навыков саморегуляции.

Приложение 2

ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Разделы/темы	Темы практических занятий	Количество часов	Требования ФГОС СПО (уметь)
Раздел 1. Теоретические основы психологии общения		**10**	
1.1. Взаимосвязь общения и деятельности	Практическая работа № 1 Исследование личности	6	$У_{1-2}$, $У_{04.5-04.8}$, $У_{05.1}$
1.2 Цели, функции, виды и уровни общения	Практическая работа № 2 Общение и профессиональная деятельность	4	$У_{1-2}$, $У_{04.5-04.8}$, $У_{05.1}$
Раздел 2. Прикладные аспекты психологии общения		**24**	
2.1 Роли и ролевые ожидания в общении	Практическая работа № 3 Роли и ролевые ожидания в общении	4	$У_{1-2}$, $У_{04.5-04.8}$, $У_{05.1}$
2.2 Виды социальных взаимодействий	Практическая работа №4Формирование командных умений	4	$У_{1-2}$, $У_{04.5-04.8}$, $У_{05.1}$
2.4 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Практическая работа № 5 Психотренинг «Эмоционально-волевая сфера личности»	4	$У_{1-2}$, $У_{04.5-04.8}$, $У_{05.1}$
	Практическая работа №6 Индивидуальные особенности восприятия и общения	4	
	Практическая работа № 7 Путь к успешной карьере	4	
2.6 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Практическая работа № 8 Практические навыки саморегуляции	2	$У_{1-2}$, $У_{04.5-04.8}$, $У_{05.1}$
	Практическая работа № 9 Особенности реагирования в конфликтной ситуации	2	
ИТОГО		**34**	

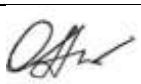
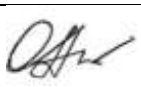
Приложение 3

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ МАРШРУТ

Контрольная точка	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Контролируемые результаты	**Оценочные средства**	
№1	Раздел I. Теоретические основы психологии общения	33, , 305.1 $З_{04.1}$, $З_{04.2}$, $З_{05.2}$ $У_{1-2}$, $У_{04.5-04.8}$, $У_{05.1}$	Контрольная работа №1	1. Тест 2. .Кейс-задача/ситуационная задача
№2	Раздел 2. Прикладные аспекты психологии общения	31, 33, 34, 39, 304.6304.7, 304.8 304.9, 305.4, 305.3 305.5, 305.6. $У_{1-2}$, $У_{04.5-04.8}$, $У_{05.1}$	Контрольная работа №2	1. Тест 2. .Кейс-задача/ситуационная задача
№3	Допуск к дифференцированному зачету	$У_{1-2}$, $У_{04.5-04.8}$, $У_{05.1}$	Практическая работа (практическое задание)	Задания для практических работ
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет	$З_{04.1}$, $З_{04.2}$, 304.6304.7, 304.8 304.9, 31, 33, 34, 39, 305.1 305.2 305.3 305.4, 305.5, 305.6. $У_{1-2}$, $У_{04.5-04.8}$, $У_{05.1}$	Итоговая контрольная работа	1. Тест 2. .Кейс-задача/ситуационная задача

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ

№ п/п	Раздел рабочей программы	Краткое содержание изменения/дополнения	Дата, № протокола заседания ПЦК	Подпись председателя ПЦК
		Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» актуализирована. В рабочую программу внесены следующие изменения:		
1	Титульный лист	На основании приказа ректора ФГБОУ ВО “МГТУ им. Г.И. Носова” № 10-30/465 от 17.07.2018 г. текст “Министерство образования и науки” заменить на текст “Министерство науки и высшего образования Российской Федерации”	12.09.2018 г. Протокол № 1	
2	3.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации программы	В связи с заключением контрактов со сторонними электронными библиотечными системами “Юрайт” (Контракт Юрайт ЭБС www.biblio-online.ru №К-55-19 от 05.08.2019), “BOOK.RU” (Контракт КноРус медиа ЭБС BOOK.ru № К-52-19 от 05.08.2019), “Консультант студента” (Контракт Политехресурс Консультант студента ЭБС К 50-19 от 05.08.2019) и обновлением платформы электронной библиотечной системы “Знаниум” раздел 3.2 Рабочей программы читать в новой редакции: **Основная литература** 1. Александров, А. А., Психология общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2018. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).- Режим доступа: https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=S157.pdf&show=dcatalogues/5/9377/S157.pdf&view=true - Макрообъект. 2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения [Электронный ресурс] : учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. : Издатель-ствоЮрайт, 2019. — 468 с. — (Серия :Профессиональное образование). — Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/6C39BE04-3F3C-4372-A8E3-A482B0666AB9/psihologiya-obscheniya — Загл. с экрана. **Дополнительная литература** 1. Ефимова, Н.С., Психология общения [Электронный ресурс] : практикум по психологии: учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/document?id=329778 2. Корягина, Н. А. Психология общения [Электронный ресурс] : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 437 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа: https://biblio-online.ru/book/58574FAE-8EC8-4A02-A773-AF6F1BC2147B/psihologiya-obscheniya — Загл. с экрана.	11.09.2019 г. Протокол № 1	
	3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	В связи с обновлением материально-технического обеспечения п. Материально-техническое обеспечение читать в новой редакции: Кабинет Социально-экономических дисциплин Учебная аудитория для проведения учебных, практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, для текущего контроля и промежуточной аттестации. Рабочее место преподавателя: ноутбук, проектор, экран, рабочие места обучающихся, доска учебная, учебная мебель;	16.09.2020 г. Протокол № 1	

	3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	В связи с обновлением материально-технического обеспечения п. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы читать в новой редакции: MS Windows (подписка Imagine Premium) договор Д-1227 от 08.10.2018, срок действия:11.10.2021 MS Windows (подписка Imagine Premium) договор Д-757-17 от 27.06.2017, срок действия:27.07.2018, Calculate Linux Desktop свободно распространяемое ПО (https://www.calculate-linux.org/ru/), срок действия: бессрочно MS Office №135 от 17.09.2007, срок действия: бессрочно 7 Zip свободно распространяемое (https://www.7-zip.org/), срок действия: бессрочно	16.09.2020 г. Протокол № 1	
	3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	В связи с заключением контрактов со сторонними электронными библиотечными системами “Юрайт” (Контракт № К-55-20 от 25.08.2020 г. ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ», 01.09.2020 г. по 31.08.2021 г.), ЭБС ЗНАНИУМ (Контракт № К-60-20 от 13.08.2020 г. ООО «ЗНАНИУМ», 01.09.2020 г. по 31.08.2021 г.) п. Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации программы читать в новой редакции: **Основная литература** 1. Александров, А. А., Психология общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2018. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).- Режим доступа: https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=S157.pdf&show=dcatalogues/5/9377/S157.pdf&view=true - Макрообъект. 2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения [Электронный ресурс] : учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. : Издатель-ствоЮрайт, 2019. — 468 с. — (Серия :Профессиональное образование). — Режим доступа: https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-426477— Загл. с экрана. **Дополнительная литература** 1. Ефимова, Н.С., Психология общения [Электронный ресурс] : практикум по психологии: учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2019. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/read?id=329778 2. Корягина, Н. А. Психология общения [Электронный ресурс] : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 437 с. — (Серия : Профессиональное образование). — Режим доступа: https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-413575 — Загл. с экрана.	16.09.2020 г. Протокол № 1