

**Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Пятигорский техникум экономики и инновационных технологий»  
(ЧПОУ «ПТЭИТ»)**

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ЧПОУ «ПТЭИТ»  
  
В.М.Вазагов  
«30» мая 2023 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

для студентов специальности  
**43.02.13 Технология парикмахерского искусства**


(на базе основного общего образования).


г. Пятигорск, 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (СПО) 43.02.13 Технология парикмахерского искусства

**Организация-разработчик:** Частное профессиональное образовательное учреждение «Пятигорский техникум экономики и инновационных технологий»

**Разработчик:** Хоротян Т.С. – преподаватель высшей квалификационной категории ЧПОУ «ПТЭИТ»

РАССМОТРЕНА  
отделением общеобразовательных и  
социально-экономических дисциплин  
Протокол №9 от 26.05.2023г.  
Зав.отделением  Кирсанова Н.В.

СОГЛАСОВАНА  
на заседании УМС  
пр. № 5 от 30.05.2023  
 Кодякова О.А.

**Рецензенты:**

Вартанян А.Э. – преподаватель высшей квалификационной категории ЧПОУ «ПТЭИТ»

Суховеева Н.Д. – к.п.н, доцент Филиала ГБОУ ВО СГПИ в г. Железноводске

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>

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

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

**1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:**

Код ПК, ОК	Умения	Знания
<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	взаимосвязь общения и деятельности; 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; приемы саморегуляции в процессе общения.

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

**ЛР 1** Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Объем образовательной программы</b>	<b>68</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	51
практические занятия	17
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

1.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем в часах	Коды компетенции, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Психологические аспекты общения</b>			
<b>Тема 1.1.</b> <b>Общение – основа человеческого бытия.</b>	<b>Содержание</b> 1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности. <b>В том числе практических занятий:</b> Общение – основа человеческого бытия	<b>24</b>	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06
<b>Тема 1.2.</b> <b>Классификация общения</b>	<b>Содержание</b> 1. Виды общения. Структура общения. Функции общения.		
<b>Тема 1.3.</b> <b>Средства общения</b>	<b>Содержание</b> 1. Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика. <b>В том числе практических занятий:</b> Средства общения		
<b>Тема 1.4.</b> <b>Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)</b>	<b>Содержание</b> 1. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры. <b>В том числе практических занятий:</b> Общение как обмен информацией		
<b>Тема 1.5.</b> <b>Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</b>	<b>Содержание</b> 1. Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия <b>В том числе практических занятий:</b> Общение как восприятие людьми друг друга		

<b>Тема 1.6.</b> <b>Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</b>	<b>Содержание</b> 1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности. <b>В том числе практических занятий:</b> интерактивная сторона общения		
<b>Тема 1.7.</b> <b>Техники активного слушания</b>	<b>Содержание</b> 1. Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.		
	<b>В том числе практических занятий</b> Техники активного слушания		
<b>Раздел 2 Деловое общение</b>		<b>23</b>	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06
<b>Тема 2.1.</b> <b>Деловое общение</b>	<b>Содержание</b> 1. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. <b>В том числе практических занятий:</b> Деловое общение		
<b>Тема 2.2.</b> <b>Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении</b>	<b>Содержание</b> 1. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента. <b>В том числе практических занятий:</b> Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении		
<b>Тема 2.3.</b> <b>Этикет в профессиональной деятельности</b>	<b>Содержание</b> 1. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. <b>В том числе практических занятий:</b> Этикет в профессиональной деятельности		
<b>Тема 2.4.</b> <b>Деловые переговоры</b>	<b>Содержание</b> Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров. <b>В том числе практических занятий:</b>		

	Деловые переговоры		
	<b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>		
<b>Раздел 3. Конфликты в деловом общении</b>			
<b>Тема 3.1. Конфликт его сущность</b>	<b>Содержание</b>	<b>24</b>	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06
	1. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов.		
<b>Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации</b>	<b>Содержание</b>		
	Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.		
	<b>В том числе практических занятий</b> Стратегии поведения в конфликтной ситуации		
<b>Тема 3.3. Конфликты в деловом общении</b>	<b>Содержание</b>		
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.		
	<b>В том числе практических занятий</b> Конфликты в деловом общении		
<b>Тема 3.4. Стресс и его особенности</b>	<b>Содержание</b>		
	1. Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении».		
	<b>В том числе практических занятий</b> Стресс и его особенности		
<i>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</i>			
<b>Всего:</b>		<b>68</b>	



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

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет Социально-экономических дисциплин, оснащенный следующим оборудованием и техническими средствами обучения:

- персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением – 1 шт.
- мультимедиа-проектор – 1 шт
- экран - 1 шт
- шкафы для хранения учебных материалов по предмету – 1 шт.

Демонстрационные материалы по дисциплине:

- стенд – 1 шт.,
- плакаты – 2 шт

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

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

##### **3.2.1. Печатные и электронные издания**

1. Рогов, Е.И. Психология общения eПриложение: Тесты : учебник / Рогов Е.И. — Москва : КноРус, 2021. — 260 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-02162-0. — URL: <https://book.ru/book/936086> — Текст : электронный.

2. Аминов, И.И. Психология общения : учебник / Аминов И.И. — Москва : КноРус, 2020. — 256 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07626-2. — URL: <https://book.ru/book/934015> — Текст : электронный.

3. Гонина, О.О. Психология : учебное пособие / Гонина О.О. — Москва : КноРус, 2021. — 316 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-04510-7. — URL: <https://book.ru/book/936797>. — Текст : электронный.

4. Рогов, Е.И. Психология общения + eПриложение: Тесты : учебник / Рогов Е.И. — Москва : КноРус, 2019. — 260 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-06980-6. — URL: <https://book.ru/book/931371>. — Текст : электронный.

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

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Формы и методы оценки</i>
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>	<p>«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p>«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p> <p>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы,</p>	<p>Примеры форм и методов контроля и оценки</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Компьютерное тестирование на знание терминологии по теме;</li> <li>• Тестирование....</li> <li>• Контрольная работа ....</li> <li>• Самостоятельная работа.</li> <li>• Защита реферата....</li> <li>• Семинар</li> <li>• Защита курсовой работы (проекта)</li> <li>• Выполнение проекта;</li> <li>• Наблюдение за выполнением практического задания. (деятельностью студента)</li> <li>• Оценка выполнения практического задания(работы)</li> <li>• Подготовка и выступление с докладом, сообщением, презентацией...</li> <li>• Решение ситуационной задачи....</li> </ul>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: распознавать задачу и/или</p>	<p>«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p>	

<p>проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью</p> <p>определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>описывать значимость своей профессии (специальности)</p>	<p>выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	
<p><b>ЛР 1</b> Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.</p>	<p>– проявление мировоззренческих установок на готовность молодых людей к работе на благо Отечества;</p>	

<p><b>ЛР 2</b> Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа;</li> <li>– отсутствие социальных конфликтов среди обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве;</li> </ul>
<p><b>ЛР 3</b> Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– проявление правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону;</li> <li>– готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;</li> </ul>
<p><b>ЛР 4</b> Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– демонстрация интереса к будущей профессии;</li> <li>– положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов;</li> <li>– ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности;</li> <li>– проявление высокопрофессиональной трудовой активности;</li> </ul>
<p><b>ЛР 5</b> Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики;</li> <li>– проявление экономической и финансовой культуры, экономической грамотности, а также собственной адекватной позиции по отношению к социально-экономической действительности</li> </ul>
<p><b>ЛР 6</b> Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической,</li> </ul>

участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;
<b>ЛР 7</b> Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	– готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;
<b>ЛР 8</b> Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	– готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах; – отсутствие социальных конфликтов среди обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве; – отсутствие фактов проявления идеологии терроризма и экстремизма среди обучающихся;
<b>ЛР 9</b> Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	– демонстрация навыков здорового образа жизни и высокий уровень культуры здоровья обучающихся; – умение противодействовать терроризму и экстремизму
<b>ЛР 10</b> Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	– проявление экологической культуры, бережного отношения к родной земле, природным богатствам России и мира; – демонстрация умений и навыков разумного природопользования, нетерпимого отношения к действиям, приносящим вред экологии;
<b>ЛР 11</b> Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	– проявление уважения к эстетическим ценностям, владение основами эстетической культуры
<b>ЛР 12</b> Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от	– демонстрация принятия семейных ценностей, готовность к созданию семьи и воспитанию детей; неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со

отношений со своими детьми и их финансового содержания.	своими детьми и их финансового содержания
<b>ЛР 13</b> Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации	<ul style="list-style-type: none"> <li>– участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;</li> <li>– конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде;</li> <li>– участие в исследовательской и проектной работе;</li> </ul>
<b>ЛР 14</b> Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм	<ul style="list-style-type: none"> <li>– проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве;</li> </ul>
<b>ЛР 15</b> Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;</li> <li>– конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде;</li> <li>– участие в исследовательской и проектной работе;</li> <li>– оценка собственного продвижения, личностного развития;</li> <li>– участие в конкурсах профессионального мастерства и в командных проектах</li> </ul>

**Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Пятигорский техникум экономики и инновационных технологий»  
(ЧПОУ «ПТЭИТ»)**

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ЧПОУ «ПТЭИТ»  
\_\_\_\_\_ В.М.Вазагов  
«30» мая 2023 г.



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ОГСЭ. 03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

по специальности

**43.02.13 Технология парикмахерского искусства**


на базе основного общего образования


г. Пятигорск 2023

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования

**Организация-разработчик:** Частное профессиональное образовательное учреждение «Пятигорский техникум экономики и инновационных технологий» (ЧПОУ «ПТЭИТ»)

**Разработчик:** Хоротян Т.С. – преподаватель высшей квалификационной категории ЧПОУ «ПТЭИТ»

РАССМОТРЕН  
отделением общеобразовательных и  
социально-экономических дисциплин  
Протокол №9 от 26.05.2023г.  
Зав.отделением  Кирсанова Н.В.

СОГЛАСОВАН  
на заседании УМС  
пр. № 5 от 30.05.2023  
 Кодякова О.А.

**Рецензенты:**

Вартанян А.Э. – преподаватель высшей квалификационной категории ЧПОУ «ПТЭИТ»

Суховеева Н.Д. – к.п.н, доцент Филиала ГБОУ ВО СГПИ в г. Железноводске



## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1</b>	<b>ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>7</b>
<b>3.1</b>	<b>ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ .....</b>	<b>7</b>
<b>3.2</b>	<b>ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ .....</b>	<b>9</b>

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ обучающийся должен обладать следующими умениями, знаниями, общими компетенциями, предусмотренными ФГОС СПО по специальности **43.02.13 Технология парикмахерского искусства**

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

Объекты контроля и оценки	Объекты контроля и оценки
У1	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
У2	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
З1	взаимосвязь общения и деятельности
З2	цели, функции, виды и уровни общения
З3	роли и ролевые ожидания в общении
З4	виды социальных взаимодействий
З5	механизмы взаимопонимания в общении;
З6	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения
З7	этические принципы общения;
З8	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является **дифференцированный зачет.**

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

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

Результаты обучения: умения, знания, общие и профессиональные компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
<b>Умения:</b>		
У 1- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Применение различных техник и приемов эффективного общения в проф. деятельности. Определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно находить информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы в профессиональной деятельности.	Оценка работы на практическом занятии, устного опроса, тестирования, самостоятельная работа
У 2- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Оценивание результатов и последствий своих действий самостоятельно или с посторонней помощью	практическое занятие; подготовка презентации (доклада, реферата)
<b>Знания:</b>		
31- взаимосвязь общения и деятельности	Умение организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	оценка работы на практических занятиях, тестирования, самостоятельных работ, ответов на контрольные вопросы
32 - цели, функции, виды и уровни общения	Воспроизведение основных целей, функций, видов, уровней общения, проблем в профессиональном и/или социальном контексте	оценка тестирования, самостоятельных работ, ответов на контрольные вопросы
33 - роли и ролевые ожидания в общении;	Воспроизведение знаний о роли и ролевых ожиданиях в общении; Умение сравнивать, обобщать, приводить примеры, давать	оценка практических занятий, тестирования, самостоятельных работ, ответов на контрольные вопросы

	оценку ролевым установкам	
<b>34</b> - виды социальных взаимодействий	Воспроизведение видов социальных взаимодействий в ходе общения	оценка тестирования, самостоятельных работ
<b>35</b> - механизмы взаимопонимания в общении;	Определение механизмов взаимопонимания в ходе общения, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности	оценка тестирования, самостоятельных работ
<b>36</b> - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Применение современной научной профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования	оценка практических занятий, тестирования, самостоятельных работ, ответов на контрольные вопросы
<b>37</b> - этические принципы общения;	Использование «золотого правила»: «Никогда не допускать по отношению к другому человеку таких поступков, каких бы не желал видеть по отношению к себе».	оценка практических занятий, самостоятельных работ, ответов на контрольные вопросы
<b>38</b> - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Определение механизмов взаимопонимания в ходе общения, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности	оценка практических занятий, тестирования, самостоятельных работ, ответов на контрольные вопросы
<b>Общие компетенции:</b>		
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;	Определение основных видов деятельности на рабочем месте и проявление интереса	оценка тестирования, самостоятельных работ, ответов на контрольные вопросы
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Определение механизмов взаимопонимания в ходе общения, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности	оценка практических занятий, тестирования, самостоятельных работ, ответов на контрольные вопросы
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на	Умение осуществлять устную и письменную коммуникацию на русском языке с учетом	оценка тестирования, самостоятельных работ, ответов на контрольные

государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	особенностей социального и культурного контекста;	вопросы
--	---	---------

# 1. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1 ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ

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

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по разделам и темам:

Элементы учебной дисциплины	Формы и методы контроля			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые У, З, ОК, ПК	Форма контроля	Проверяемые У, З, ОК, ПК
Раздел 1. Психологические аспекты общения			Дифференцированный зачет	У1, У2, З1, З2, З3, З4, З5, З6, З7, З8, З9, З10, З11, З12, З13, З14, З15, З16, З17, З18, З19, З20, З21, З22, З23, З24, З25, З26, З27, З28, З29, З30, З31, З32, З33, З34, З35, З36, З37, З38, З39, З40, З41, З42, З43, З44, З45, З46, З47, З48, З49, З50, З51, З52, З53, З54, З55, З56, З57, З58, З59, З60, З61, З62, З63, З64, З65, З66, З67, З68, З69, З70, З71, З72, З73, З74, З75, З76, З77, З78, З79, З80, З81, З82, З83, З84, З85, З86, З87, З88, З89, З90, З91, З92, З93, З94, З95, З96, З97, З98, З99, З100
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.	У	У1, З1, З7, ОК 01-04,06		
Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	П	У1, У2, З1, З2, З3, З4, ОК 01-04,06		
Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	У П	У1, У2, З2, З3, ОК 01-04,06		
Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	УК	У1, У2, З1, З4, ОК 01-04,06		
Тема 1.7. Техники активного слушания	УК	У1, У2, З1, З4, ОК 01-04,06		
Раздел 2 Деловое общение				
Тема 2.1. Деловое общение	У П	У1, У2, З1, З2, З3, З4, З8, ОК 01-04,06		
Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	У П	У1, У2, З1, З2, З3, З4, З8, ОК 01-04,06		
Тема 2.3.	У	У1, У2, З1, З2, З3, З4, З8		

Этикет в профессиональной деятельности	П	ОК 01-04,06		
Тема 2.4. Деловые переговоры	У П	У1, У2, 31, 32,34,38 ОК 01-04,06		
Раздел 3. Конфликты в деловом общении				
Тема 3.1. Конфликт его сущность	У П	У1. У2, 31, 34, 35, 36, ОК 01-04,06		
Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	У П	У1. У2, 31, 34, 35, 36, ОК 01-04,06		
Тема 3.3. Конфликты в деловом общении	У П	У1. У2, 31, 34, 35, 36, ОК 01-04,06		
Тема 3.4. Стресс и его особенности	У П	У1. У2, 31, 34, 35, 36, ОК 01-04,06		

### 3.2 ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

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

##### 1. Описание

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

На выполнение опроса отводится 20-25 минут.

При работе обучающийся может использовать следующие источники:

1. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ.ред Г.В. Бороздиной. - М.: Издательство Юрайт, 2023.- 463 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - [www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB#](http://www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB#)
2. Лавриненко, В.Н. Психология делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова. - М.: Издательство Юрайт, 2022.-350 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - [www.biblio-online.ru/viewer/9E617044-16A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567#3](http://www.biblio-online.ru/viewer/9E617044-16A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567#3).
3. Панфилова, А.П. Психология общения: учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. - М.: «Академия», 2013. - 368 с.
4. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2014. – 192 с.
5. Конспект.

##### **Вопросы для устного опроса.**

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

##### **Вариант 1**

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

##### **Вариант 2**

1. Назовите виды и функции общения.



2. Какие барьеры существуют в процессе коммуникации? Дайте их характеристику

### **Вариант 3**

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

### **Вариант 4**

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

## **3. Критерии оценки устных ответов**

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

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

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

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

## **ТЕСТЫ.**

### **1. Описание.**

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

На выполнение теста отводится 30 минут.

## **Тестовые вопросы. Раздел 2 «Деловое общение».**

### **I вариант.**

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

- а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации.
- б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга +
- в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью

достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям

**2. Паралингвистикой называют:**

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

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

- а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов
- б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений
- в) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения +

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

- а) манипулятивное +
- б) светское
- в) деловое

**5. Прямым общением называют:**

- а) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения
- б) включение в процесс общения “дополнительного” участника как посредника, через которого происходит передача информации
- в) естественный контакт “лицом к лицу” при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому +

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

- а) авторитарный
- б) демократический +
- в) индивидуальный

**7. Массовое общение подразумевает:**

- а) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга
- б) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников
- в) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации +

**8. По содержанию общение делят:**

- а) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностьное +
- 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.

Для формирования результатов обучения необходимо следующая литература:

1. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ.ред Г.В. Бороздиной. - М.: Издательство Юрайт, 2020.- 463 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - [www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB#](http://www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB#)
2. Лавриненко, В.Н. Психология делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова. - М.: Издательство Юрайт, 2019.-350 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - [www.biblio-online.ru/viewer/9E617044-16A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567#3](http://www.biblio-online.ru/viewer/9E617044-16A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567#3).
3. Панфилова, А.П. Психология общения: учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. — М.: «Академия», 2019. — 368 с.
4. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2021. – 192 с.
5. Конспект.

## **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 разделам.

### 1. Описание

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

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

На выполнение контрольной работы отводится 45 минут.

При работе обучающийся может использовать следующие источники:

1. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ.ред Г.В. Бороздиной. - М.: Издательство Юрайт, 2017.- 463 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - [www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB#](http://www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB#)
2. Лавриненко, В.Н. Психология делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова. - М.: Издательство Юрайт, 2017.-350 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - [www.biblio-online.ru/viewer/9E617044-16A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567#3](http://www.biblio-online.ru/viewer/9E617044-16A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567#3).
3. Панфилова, А.П. Психология общения: учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. — М.: «Академия», 2013. — 368 с.
4. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2014. – 192 с.
5. Конспект.

#### **Вариант 1**

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

#### **Вариант 2**

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

#### **Вариант 3**

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

#### **Вариант 4**

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

#### **Вариант 5**

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



### Вариант 6

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

### **3. Критерии оценки контрольной работы**

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

**«4» «хорошо»** -обучающийся полно усвоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

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

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

## 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

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

Семестры							
1	2	3	4	5	6	7	8
							<i>Дифференцированный зачет</i>

### 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, 31,34,35,38 ОК 01-04,06
2	Психологическая природа манипулятивного общения.	Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	У2, 34,35,36 ОК 01-04,06
3	Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Раздел 3. Конфликты и способы предупреждения и разрешения	У1,У2, 31,38 ОК 01-04,06

#### 4. Общие условия оценивания

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

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

## **5. Критерии оценки**

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

**«4» «хорошо»** -обучающийся полно усвоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

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

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

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

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

### **ВАРИАНТ 1**

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

### **ВАРИАНТ 2**

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

### **ВАРИАНТ 3**

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

### **ВАРИАНТ 4**

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

### **ВАРИАНТ 5**

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

### **ВАРИАНТ 6**

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

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

#### **Основная литература:**

1. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ.ред Г.В. Бороздиной. - М.: Издательство Юрайт, 2023.- 463 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - [www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB#](http://www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB#)
2. Лавриненко, В.Н. Психология делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова. - М.: Издательство Юрайт, 2022.-350 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - [www.biblio-online.ru/viewer/9E617044-16A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567#3](http://www.biblio-online.ru/viewer/9E617044-16A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567#3).

3. Панфилова, А.П. Психология общения: учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. - М.: «Академия», 2022. - 368 с.
4. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2022. – 192 с.

**Дополнительная литература:**

- 1.Соснин, В.А. Красникова, Е.А. Социальная психология: учебник/ В.А.Соснин, Е.А. Красникова-3-е изд. – М: ФОРУМ,- М, 2015.-336с.- (Профессиональное образование).
- 2.Лавриненко,В.Н. Психология общения: учебник и практикум для СПО/ В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова. - М.: Издательство Юрайт, 2017.-350 с. – Серия: Профессиональное образование. - Режим доступа. - [www. biblio-online.ru/viewer/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291#](http://www.biblio-online.ru/viewer/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291#)