

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
(ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ)

Калужский филиал Финуниверситета

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

по специальности 38.02.06 Финансы

Калуга 2024 г.

РАССМОТРЕН
Предметной (цикловой) комиссией

Разработан на основе Федерального
государственного образовательного
стандарта среднего профессионального
образования по специальности 38.02.06
Финансы

Протокол №07

от «27» марта 2024 г.

Председатель
предметной (цикловой) комиссии

Заместитель директора
по учебно-методической работе


_____ Е.В.Денисова


_____ О.М. Орловцева

ОДОБРЕН
Учебно-методическим советом Калужского
филиала ФГОБУ ВО «Финансовый университет
при Правительстве Российской Федерации»

Протокол №04
от «27» марта 2024 г.

Составила:

Моисеева И.Г. – доцент кафедры «Экономика, финансы и гуманитарные
дисциплины» Калужского филиала ФГОБУ ВО «Финансовый университет при
Правительстве Российской Федерации», к. псих. наук

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	4
I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	7
II. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ	15
2.2.1. Основная литература	15
2.2.2. Дополнительные источники:	15
2.2.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	15
III. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА.....	16
<i>Приложение 1 Вопросы устного/письменного опроса</i>	16
<i>Приложение 2 Практические задания</i>	19
<i>Приложение 3 АНАЛИЗ СИТУАЦИИ ОБЩЕНИЯ</i>	21
<i>Приложение 4 ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ</i>	23
<i>Приложение 5 Вопросы для дифференцированного зачета комплексного с ОГСЭ.01 по дисциплине «ОГСЭ.05. Психология общения»</i>	29
IV. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	31

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Фонд оценочных средств (далее ФОС) по учебной дисциплине «ОГСЭ.05 Психология общения» предназначен для студентов, обучающихся по программам среднего профессионального образования (далее СПО) специальности 38.02.06 Финансы.

ФОС разработан на основании:

- требований к уровню подготовки обучающихся ФГОС СПО по специальности 38.02.06 Финансы;
- основной образовательной программы и учебного плана СПО по специальности 38.02.06 Финансы;
- рабочей программы учебной дисциплины «ОГСЭ.05 Психология общения», реализуемой в соответствии с ФГОС СПО.

ФОС по учебной дисциплине «ОГСЭ.05 Психология общения» разработан с целью контроля и управления процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков, а также уровня сформированности общих компетенций (далее ОК) в объёме учебной программы по специальности 38.02.06 Финансы.

ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

иметь представление:

- о назначении и структуре дисциплины;
- о роли знания психологии в межличностном и профессиональном общении;
- о психотипах личности;
- о природе конфликтов и способах их разрешения;

знать:

- 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
- номенклатуру 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
- особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.

- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.

- современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

уметь:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;

- составить план действия; определить необходимые ресурсы;

- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

- 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,

- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.

- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

- описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения

- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение

- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои

действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

достигнуть личностных результатов:

- соблюдать и пропагандировать правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждать либо преодолевать зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д., сохранять психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях;

- готов соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействует с членами команды и сотрудничает с другими людьми, осознанно выполняет профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирует профессиональную жизнестойкость.

Оценка результатов освоения обучающимися учебной дисциплины «ОГСЭ.05 Психология общения» осуществляется с использованием следующих форм и методов контроля:

текущий:

- устный опрос;
- письменный опрос;
- выполнение практических ситуационных заданий;
- выполнение домашней работы творческого характера
- выполнение тестовых заданий.

Промежуточная аттестация – дифференцированный зачёт комплексный с ОГСЭ.01

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

по специальности 38.02.06 Финансы

Результаты обучения	Код и формулировка компетенции (ОК)	Наименование разделов и тем	Формы и методы оценки	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	2	3	4	5
<p>Освоенные знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и 	<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам. ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. 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 Российской Федерации с учётом особенностей социального и культурного контекста. ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты</p>	<p>Тема 1.1. Введение в учебную дисциплину</p> <p>Тема 1.1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения».</p> <p>Тема 1.2. Структура общения.</p>	<p>-устный опрос; -письменный опрос; - выполнение практических ситуационных заданий; - выполнение домашней работы творческого характера - выполнение тестовых заданий.</p>	<p>Дифференцированный зачёт комплексный с ОГСЭ.01</p>

<p>последствия его нарушения.</p> <p><u>Освоенные умения:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - составить план действия; определить необходимые ресурсы; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) - 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 - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования. - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе - описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения 	<p>антикоррупционного поведения</p>			
<p><u>Освоенные знания:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности 	<p>О К 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. ОК 04. Работать в</p>	<p>Тема 2. Коммуникативная функция общения</p> <p>Тема 2.1. Общение как обмен информацией.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - письменный опрос; - выполнение практических ситуационных заданий; - выполнение домашней работы 	

<p>личности; основы проектной деятельности</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. - современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности <p><u>Освоенные умения:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы 	<p>коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учётом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Тема 2.2. Технологии обратной связи в говорении и слушании.</p>	<p>творческого характера</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнение тестовых заданий.
<p><u>Освоенные знания:</u></p>	<p>ОК 03. Планировать и</p>	<p>Тема 3.</p>	<p>-устный</p>

<p>- содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p> <p>- особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p> <p>- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.</p> <p><u>Освоенные умения:</u></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>- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p>- описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения</p> <p>- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p> <p>- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или</p>	<p>реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p> <p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учётом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения</p> <p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Интерактивная функция общения</p> <p>Тема 3.1. Общение как взаимодействие</p> <p>Тема 3.2. Содержание общения.</p> <p>Тема 3.3. Партнерские отношения.</p>	<p>опрос; - письменный опрос; - выполнение практических ситуационных заданий; - выполнение домашней работы творческого характера - выполнение тестовых заданий.</p>	
---	--	---	---	--

<p>интересующие профессиональные темы</p> <p>Освоенные знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения. <p>Освоенные умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования. - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе - описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение 	<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p> <p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учётом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения</p> <p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>Тема 4. Перцептивная функция общения</p> <p>Тема 4.1. Общение как восприятие людьми друг друга</p> <p>Тема 4.2. Аттракция</p>	<p>-устный опрос; -письменный опрос; - выполнение практических ситуационных заданий; - выполнение домашней работы творческого характера - выполнение тестовых заданий.</p>	
<p>Освоенные знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности 	<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p> <p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами,</p>	<p>Тема 5. Средства общения</p> <p>Тема 5. 1. Вербальная и невербальная коммуникация.</p>	<p>-устный опрос; -письменный опрос; - выполнение практических ситуационных заданий; - выполнение домашней работы творческого</p>	

<p>личности; основы проектной деятельности</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. - современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности <p>Освоенные умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования. - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе 	<p>руководством, клиентами</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учётом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>Тема 5. 2. Слушание</p>	<p>характера</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнение тестовых заданий. 	
<p>Освоенные знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. <p>Освоенные умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования. - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на 	<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p> <p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учётом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<p>Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении</p> <p>Тема 6.1. Социальные роли в общении</p>	<ul style="list-style-type: none"> -устный опрос; -письменный опрос; - выполнение практических ситуационных заданий; - выполнение домашней работы творческого характера - выполнение тестовых заданий. 	

государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе				
<p>Освоенные знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - 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 - особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения. - современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности <p>Освоенные умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; 	<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.</p> <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p> <p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p> <p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учётом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения</p> <p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов</p> <p>Тема 7.1. Понятие конфликта, его виды.</p> <p>Тема 7.2. Структура конфликта</p> <p>Тема 7.3. Способы управления конфликтами</p> <p>Тема 7.4. Особенности поведения в ситуации конфликта. Конфликты в деловом общении</p>	<p>-устный опрос; -письменный опрос; - выполнение практических ситуационных заданий; - выполнение домашней работы творческого характера - выполнение тестовых заданий.</p>	

<p>выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 наставника) - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования. - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе - описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы 				
---	--	--	--	--

II. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

2.2.1. Основная литература

1. Корягина, Н. А. Психология общения: [Электронный ресурс]: учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Юрайт, 2018. — 437 с. — *Режим доступа: <http://biblio-online.ru>*
2. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 325 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16815-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531737>
3. 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. : Юрайт, 2018. — 169 с. — *Режим доступа: <http://biblio-online.ru>*

2.2.2. Дополнительные источники:

1. 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. : Юрайт, 2018. — 463 с. — *Режим доступа: <http://biblio-online.ru>*
2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. : Юрайт, 2019. — 468 с. — *Режим доступа: <http://biblio-online.ru>*

2.2.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система BOOK.RU <http://www.book.ru>
2. Электронно-библиотечная система Znanium <http://www.znaniy.com>
3. Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ» <https://www.biblio-online.ru>
4. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН» <http://biblioclub.ru/>
5. Электронная библиотека издательского дома «Гребенников» <https://grebennikon.ru>
6. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» <https://e.lanbook.com>

III.ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
(ОК 01 – ОК 06, ОК 09 – ОК 10, ЛР 9, ЛР 14)

Приложение 1

Вопросы устного/письменного опроса

Раздел 1. Основные закономерности процесса общения

Вопросы для устного опроса

1. Дайте определение понятиям: общение, коммуникация
2. В чем сходство и различие этих понятий?
3. Дайте сравнительную характеристику разным видам общения.
4. Выделите основные условия общения
5. Определите особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от особенностей профессиональной деятельности.
6. Сформулируйте преимущества и негативные последствия смешения межличностного и ролевого общения.
7. Каково влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе.
8. Охарактеризуйте социально-психологические механизмы воздействия на партнера в процессе общения.
9. Дайте сравнительную характеристику стилей общения.
10. Охарактеризуйте механизмы социальной перцепции.
11. С какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни?
12. Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности?
13. Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.
14. Определите роль восприятия в развитии межличностного общения.
15. Опишите типичные искажения при восприятии друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности.
16. Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то приведите конкретные примеры)
17. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?
18. В чем его сущность трансактного анализа Э. Берна и какую практическую значимость он имеет для вас?
19. Определите: какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя».

Задания для домашней работы творческого характера

1. В чем вы видите взаимосвязь общения и деятельности.
2. Напишите самохарактеристику «Каков я в общении?»
3. Подготовьте реферат и выступление по теме: «Общение – основа человеческого бытия»
4. Опишите роль и место общения в структуре деятельности.
5. Решение задач на определение стилей управления общением и стиля общения, анализ ситуации общения.

Задания для домашней работы творческого характера

1. Проведите самодиагностику эго-состояний

Раздел 2. Стороны общения и их характеристика

Вопросы для устного опроса

1. На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
2. С какими коммуникативными барьерами Вы можете столкнуться во время прохождения производственной практики?
3. Почему по речи судят об общей культуре человека?
4. За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения?
5. Почему человеку необходимо слышать и слушать? 6. Рассмотрите особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания.
7. Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность – основа диалогического общения.
7. Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.)

Раздел 3. ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ОБЩЕНИЯ

1. Дайте определение понятиям: «конфликт», «конфликтная ситуация», «инцидент»
2. Выделите структурные компоненты конфликта, приведите примеры.
3. Каковы основные причины конфликта?
4. Формулы конфликта 5. Каково значение конфликтов?
6. В чем особенности педагогических конфликтов?
7. Охарактеризуйте стратегии и тактики поведения в конфликте.
8. Выделите основные направления преодоления негативных последствий конфликта.

Задания для домашней работы творческого характера

1. Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики
2. Подготовьте краткие сообщения по книге А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам», «Значение вопросов и их виды в деловой коммуникации» «Виды слушания», «Помехи в процессе слушания и способы их преодоления»;
3. Подготовьте сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей».
4. Приведите примеры различных вопросов (по данной теме) и видов обратной связи при слушании

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно

обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

Практические задания по

Разделу 2. Стороны общения и их характеристика

(ОК 01 – ОК 06, ОК 09 – ОК 10, ЛР 9, ЛР 14)

Вариант №1

1. Определите невербальные средства общения по высказываниям:

- а) Услышав невеселую фразу, вы загрустили
- б) Он заговорчески подмигнул мне
- в) Она повернулась и сделала шаг вперед
- г) Во время разговора он неоднократно потирал ухо
- д) Куда ты несешься?
- е) Я...э..... не думал, что..... ну, это.....
- ж) «Наташу, Наташу!» - кричала она
- з) «Садитесь»,-сказал он и указал на стул
- и) Я неторопливо сел на краешек стула
- к) «Говорить будете?»- его пальцы забарабанили по столу, а голос звучал резко и холодно
- л) «Да»,- неуверенно, краснея ответил я
- м) В пылу чувств, договорившись о сделке, я похлопал по плечу партнера
- н) Студент стоит у доски, переминаясь с ноги на ногу

Вариант 2

1. Определите невербальные средства общения по высказываниям:

- а) Вы мечтательно рассмеялись
- б) Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!
- в) Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
- г) Он стоял, прислонившись к буфету, скрестив ноги
- д) Четырехлетняя девочка уверяла свою маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, мое сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
- е) В то время как Н. уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперед, словно защищаясь, будто он хотел отодвинуться от слушателей.
- ж) Вы ждете, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь заполняет бланк
- з) Он идет к окну и закрывает его
- и) Она безмолвно на него взглянула, но крылья ее носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения
- к) Кофе был столь горячим, что он инстинктивно его выплюнул
- л) Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмете на педаль»
- м) Она повернулась к нему и похлопала по плечу
- н) «Ну, здравствуй»- он протянул мне руку

КЛЮЧИ

Вариант №1

- а) кинесика- мимика; б) кинесика – мимика; в) кинесика – поза, проксемика – дистанция;
- г) кинесика – жест; д) кинесика – походка; е) просодика и экстралингвистика- паузы;
- ж) просодика и экстралингвистика – интонация, громкость; з) кинесика – жест; и) кинесика – поза;
- к) кинесика – жест, просодика и экстралингвистика – тембр, интонация; л) кинесика – мимика; в) кинесика – поза, проксемика – дистанция; г) кинесика – жест; д) кинесика – походка;

е) просодика и экстралингвистика- паузы; ж) просодика и экстралингвистика – интонация, громкость; з) кинесика – жест; и) кинесика – поза; к) кинесика – жест, просодика и экстралингвистика – тембр, интонация; л) кинесика – мимика; м) такесика – похлопывание; н) кинесика-поза, проксемика- ориентация.

Вариант №2

а) кинесика- мимика; экстралингвистика – смех; б) просодика-интонация; в) проксемика – дистанция; г) кинесика – поза; д) кинесика – жесты; е) кинесика – жесты; ж) кинесика – поза; з) кинесика – жесты, походка; и) кинесика – мимика, визуальный контакт; к) кинесика – мимика; л) просодика – интонация; кинесика – поза; м) проксемика – ориентация; такесика– похлопывание; н) такесика – рукопожатие; кинесика.

Критерии оценки:

- оценка **«отлично»** выставляется, если студент подробно и правильно ответил на все вопросы задания;
- оценка **«хорошо»** выставляется, если студент правильно ответил на все вопросы, но допустил незначительные неточности;
- оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если студент правильно ответил на отдельные вопросы, либо поверхностно ответил на все вопросы ;
- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если студент не смог ответить на основную часть вопросов.

АНАЛИЗ СИТУАЦИИ ОБЩЕНИЯ
(ОК 01 – ОК 06, ОК 09 – ОК 10, ЛР 9, ЛР 14)

ВАРИАНТ 1.

Сгруппируйте приемы слушания:

1. Приемы, способствующие взаимопониманию,

2 Приемы, не способствующие взаимопониманию,

3. Нейтральные 1. В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты

говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы не поймете», «А на вашем месте я вообще помолчал бы» и т. п. 2. Мы сопровождаем речь партнера высказываниями типа: «Да-да», «Угу...», «Что вы говорите?», «Неужели...» 3. Мы дословно повторяем высказывания партнера. При этом можно

начать с вводной фразы: «Как я понял вас...», «По вашему мнению...», «Ты считаешь...», «Если я вас правильно понял, то вашей основной мыслью является...» и т.д.

4. В ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», Давайте вернемся к цели нашего разговора...» и пр. 5. Мы воспроизводим высказывания партнера в обобщенном, сокращенном виде, кратко

формулируем самое существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы: «Другими словами, вы считаете, что...», «Таким образом, вашими основными идеями являются...» и т.д. 6. Мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнера или выдвинуть предположения относительно причин высказывания. Вводной фразой может быть: «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что ...» или Вы так считаете, видимо, потому, что...» 7. Мы пытаемся найти у партнера понимание тех проблем, которые волнуют нас самих. 8. Мы задаем партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что-то, но не объясняем своих целей. 9. Мы не понимаем во внимание то, что говорит партнер, пренебрегаем его высказываниями.

Правильные ответы:
1. Не способствующие пониманию партнера: -негативная оценка(1); -игнорирование (9); -эгоцентризм (7).
2. Промежуточные техники: -выспрашивание (8); -замечание о ходе беседы (4); -поддакивание (2).
3. Способствующие пониманию партнера: -вербализация, проговаривание-вербализация, перефразирование (5); -вербализация, интерпретация и развитие идеи (6).

Правильные ответы:

1. Не способствующие пониманию партнера: -негативная оценка(1); -игнорирование (9); -эгоцентризм (7).

2. Промежуточные техники: -выспрашивание (8); -замечание о ходе беседы (4); -поддакивание (2).

3. Способствующие пониманию партнера: -вербализация, проговаривание-вербализация, перефразирование (5); -вербализация, интерпретация и развитие идеи (6).

ВАРИАНТ 2.

Предлагаются на выбор 3 ситуации общения: «Андрей Болконский и старый князь», «Остап Бендер и Эллочка Щукина», «Малыш и Карлсон»

Вопросы для анализа ситуаций:

-Кто коммуниканты?

-Внешние условия общения

-Хотели ли они вступить в контакт?

-Каково коммуникативное намерение?

-С чего начинается общение?

-Какова реакция партнеров в начале общения и меняется ли она в процессе общения?

-Каковы стили и средства общения?

-Какие приемы использованы для установления взаимопонимания?

-Поняли ли партнеры по общению друг друга? Почему? Объясните причины (соблюдены ли условия общения)

Критерии оценки:

- оценка **«отлично»** выставляется, если студент подробно и правильно ответил на все вопросы задания;
- оценка **«хорошо»** выставляется, если студент правильно ответил на все вопросы, но допустил незначительные неточности;
- оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если студент правильно ответил на отдельные вопросы, либо поверхностно ответил на все вопросы ;
- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если студент не смог ответить на основную часть вопросов.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

(ОК 01 – ОК 06, ОК 09 – ОК 10, ЛР 9, ЛР 14)

Контрольная работа по разделу «Общение и речь в профессиональной деятельности»

Вариант №1.

1. Дайте определения понятиям -интерактивная сторона общения -логгорей -общение
2. Выберите правильный ответ
А. Стили общения 1) внешний
2) устный
3) дистанция
Б. Требования к речи: 1) многократная повторяемость
2) экспрессивность
3) повышенная речевая активность
В. Вербальные средства общения: 1) слово
2) интонация
3) дистанция
3. Исключите лишнее слово, для оставшихся слов подберите обобщающее слово
А. идентификация, эмпатия, рефлексия, аффект
Б. заражение, сохранение, внушение, убеждение
В. авторитарный, либеральный, информационный
Г. нормативность, экспрессивность, персеверация, аргументированность
4. Каковы функции общения и речи.
5. Приведите примеры авторитарного, демократического, либерального стилей управления общением.

Вариант №2.

1. Дайте определения понятиям -стиль общения -интерактивная сторона общения -экспрессивность речи
2. Выберите правильный ответ
А. Стили управления общением 1) монологический
2) авторитарный
3) монархический
Б. Невербальные средства общения: 1) жаргон
2) слово
3) походка
В. Нарушения речи 1) персеверация
2) аффективность
3) нормативность
3. Исключите лишнее слово, для оставшихся слов подберите обобщающее слово
А. Жест, речь, мимика, позы
Б. логорея, вязкость, резонерство, выразительность
В. заигрывание, устрашение, либерализм, дистанция
Г. ореол, превосходство, новизна, эмпатия
4. Каковы механизмы перцепции?
5. Приведите примеры манипулятивного, ритуального, гуманистического общения.

Вариант №3.

1. Дайте определения понятиям -коммуникативная сторона общения -персеверация -невербальная коммуникация
2. Выберите правильный ответ

- А. Структура общения 1) авторитарный
 2) перцептивная
 3) невербальная
- Б. Функции речи: 1) мыслеобразующая
 2) интерактивная
 3) доминирующая
- В. Виды общения: 1) регулятивное
 2) прагматическое
 3) непосредственное
3. Исключите лишнее слово, для оставшихся слов подберите обобщающее слово
- А. Коммуникативная, перцептивная, либеральная, интерактивная
 Б. манипулятивное, творческое, ритуальное, гуманистическое
 В. грамотность, понятность, последовательность, несвязность
 Г. письменная, диалогическая, монологическая, полилогическая
4. Как формируется первое впечатление о человеке? Что на это влияет?
5. Приведите примеры механизмов воздействия на партнера по общению

Тест по теме: «Психологические аспекты общения: структура, средства и виды общения»

Вариант 1

1. Психические состояния, переживания, мотивы человека являются объектами общения:
 а) межличностного; б) профессионального; в) делового; г) служебного
2. Эмоциональное проявление, характеризующее отрицательное отношение к людям – это:
 а) антипатия; б) симпатия; в) телепатия; г) эмпатия.
3. Разногласие, словесное состязание, обсуждение чего-нибудь – это:
 а) беседа; б) диалог; в) спор; г) разговор
4. Общение, с использованием телефона, компьютера, факса, называется:
 а) деловым; б) неформальным; в) контактным; г) дистантным.
5. Формами делового общения являются:
 а) публичные выступления; б) игра; в) совещание; г) разговор.
6. Невербальные средства общения – это:
 а) язык; б) взгляд; в) речь; г) слово
7. Стиль управления общением, характеризующийся единоличным принятием решения, называется:
 а) авторитарным; б) либеральным; в) ритуальным; г) демократическим.
8. Общение, при котором партнер – средство достижения своих целей, называется:
 а) либеральным; б) гуманистическим;
 в) манипулятивным; г) демократическим
9. Выделите вид общения по содержанию:
 а) биологическое; б) деятельностное; в) социальное; г) непосредственное
10. Сторона общения, связанная с восприятием и пониманием партнера по общению, называется:
 а) коммуникативный; б) интерактивной; в) перцептивной

11. Стил ь общения, при котором в основе лежат гуманистические отношения, называется:

- а) общение на основе дружеских отношений;
б) общение на основе заигрывания; в) общение – дистанция.

12. Нарушение речи:

- а) экспрессивность; б) последовательность; в) персеверация.

13. Требование к речи:

- а) логорея; б) нормативность; в) резонерство.

14. Согласны ли вы с определением:

Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

- а) да; б) нет.

15. Социально-психологическими механизмами воздействия на партнера по общению являются:

- а) авторитет; б) внушение; в) активность;

16. Вопросы, предполагающие развернутый ответ и начинающийся со слов «Почему...?», «Что случится, если ...?» являются:

- а) провокационными; б) некорректными; в) открытыми; г) закрытыми.

17. Вид слушания, основанный на «считывании чувств», называется:

- а) критическим; б) эмпатическим; в) нереплексивным

18. Прием обратной связи, основанный на уточнении, понимании информации, называется:

- а) расспрашиванием; б) перефразированием; в) резюмированием.

19. Механизм воздействия на сознание партнера через обращение к его собственному критическому суждению, называется:

- а) заражение; б) убеждение; в) подражание; г) внушение.

20. Вид выслушивания, характеризующийся уточнением, перефразированием, резюмированием, называется:

- а) активным; б) внимательным; в) гармоничным; г) пассивным.

21. Межличностные отношения, когда оба человека относятся друг к другу положительно, называются:

- а) безразличными; б) неопределенными; в) гармоничными; г) противоречивыми.

22. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это:

- а) стереотипизация; б) каузальная атрибуция; в) аттракция; г) эмпатия

23. Психологическими механизмами восприятия являются: 1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

24. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют *эффективному деловому общению*?

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
- д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

25. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?

1. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.
2. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).
3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.
4. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

26. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем партнера — это прием:

- а) «золотые слова»;
- б) «зеркало отношений»;
- в) «терпеливый слушатель»

27. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Ваши основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:

- а) выяснение;
- б) перефразирование;
- в) резюмирование;
- г) отражение чувств.

Вариант 2

1. Предметы труда, технологии производства, организация работы служат объектами общения:

- а) межличностного;
- б) профессионального;
- в) неформального;
- г) неофициального

2. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) возраст;
- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

3. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:

- а) «эффектом ореола»;
- б) «эффектом проекции»;
- в) «эффект первичности и новизны»

4. Э. Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает.

Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

5. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме»

знаний, мнений, чувств»:

- а) коммуникативная сторона общения; б) интерактивная сторона общения;
в) перцептивная сторона общения

6. Межличностные отношения, когда один человек относится к другому положительно, а то к нему, напротив, отрицательно, называются:

- а) противоречивыми; б) безразличными;
в) неопределенными; г) конфликтными

7. Кинесика изучает:

- а) прикосновения в процессе общения; б) внешние проявления человека;
в) расположение собеседников в пространстве.

8. Умение понять эмоциональный мир другого человека и выразить сочувствие, сопереживание – это:

- а) антипатия; б) симпатия; в) телепатия; г) эмпатия.

9. Формами делового общения являются:

- а) переговоры; б) конфликт; в) разногласие; г) разговор.

10. Вербальные средства общения – это:

- а) мимика; б) жесты; в) слова; г) позы.

11. Стиль управления общения, характеризующийся коллегиальным принятием решения, называется:

- а) авторитарным; б) либеральным; в) ритуальным; г) демократическим

12. Общение, при котором партнер – атрибут, его индивидуальные особенности не важны называется

- а) манипулятивным б) ритуальным в) гуманистическим г) либеральным

13. Виды общения по вовлеченности людей:

- а) непосредственное; б) монологическое; в) формальное; г) письменное.

14. Сторона общения, связанная с обменом информацией называется:

- а) коммуникативной; б) интерактивной; в) перцептивной

15. Стиль общения, при котором используются запреты и угрозы, называется:

- а) общение-дистанция; б) общение-устрашение; в) общение-заигрывание

16. Нарушение в речи:

- а) логорея; б) логичность; в) нормативность

17. Требование к речи:

- а) персеверация; б) резонерство; в) экспрессивность

18. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре -это:

- а) вежливость; б) дипломатичность; в) тактичность; г) предупредительность;

19. Социально-психологическими механизмами воздействия на партнера по общению являются:

- а) заражение; б) избегание; в) непонимание

20. Вопросы в деловой коммуникации, предполагающие однозначный ответ и начинающиеся со слов «Сколько...?», «Какой...?», «Является...» называются:

- а) альтернативными; б) закрытыми; в) открытыми

21. Дистантное общение является видом:

- а) опосредованного (косвенного) общения; б) непосредственного (прямого) общения;
в) невербального общения.

22. Прием обратной связи, связанный с обобщением, подведением итога сказанному, называется:

- а) расспрашивание; б) перефразирование; в) резюмирование

23. Механизм целенаправленного, неаргументированного воздействия на партнера, связанный с некритическим восприятием информации, называется:

- а) подражание; б) внушение; в) заражение; г) убеждение.

24. Вид выслушивания, характеризующийся невмешательством в разговор, называется выслушиванием:

- а) активным; б) пассивным; в) внимательным

25. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

26. Какие позиции педагога в процессе беседы с партнером способствуют эффективному общению:

- а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;
б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам партнера и его критическим замечаниям;
д) сосредоточен на своих личных проблемах.

27. Какие понятия по смыслу соответствуют:

- а) «рефлексивному» слушанию; б) «нерефлексивному» слушанию?

1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.

2. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим.

Критерии оценки:

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90-100	5	отлично
76-89	4	хорошо
61-75	3	удовлетворительно
менее 60	2	неудовлетворительно

**Вопросы для дифференцированного зачета комплексного с ОГСЭ.01 по дисциплине
«ОГСЭ.05. Психология общения»
(ОК 01 – ОК 06, ОК 09 – ОК 10, ЛР 9, ЛР 14)**

1. Социально-психологическая характеристика общения.
2. Взаимосвязь общения и деятельности.
3. Общение как коммуникация или коммуникативная сторона общения
4. Общение как взаимосвязь или интерактивная сторона общения
5. Общение как восприятие людьми друг друга или перцептивная сторона общения
6. Понятие «общение»: виды, уровни, функции, стороны общения и средства общения.
7. Вербальные и невербальные средства общения.
8. Классификация невербальных средств – кинесика, просодика, экстралингвистика, такесика, проксемика.
9. Роль эмоций и чувств в общении.
10. Самопрезентация в общении.
11. Особенности межличностного взаимодействия.
12. Эмпатия как особый способ понимания другого человека. Ее виды
13. Ролевое поведение.
14. Социально-психологические установки, эффекты (первичности, бумеранга, ореола, новизны).
15. Убеждение как способ организованного воздействия на психику человека.
16. Структура и специфика убеждения.
17. Особенности социальных стереотипов.
18. Виды слушания: активное, пассивное и эмпатическое.
19. Понятие коммуникативного барьера. Виды коммуникативных барьеров, их характеристика, способы преодоления.
20. Понятие механизмов социальной перцепции – идентификация, эмпатия, аттракция.
21. Понятие социальной рефлексии.
22. Понятие каузальной атрибуции.
23. Факторы формирования первого впечатления – превосходства объекта, привлекательности объекта, отношения к субъекту.
24. Стратегии поведения в процессе взаимодействия – противодействие, избегание, уступчивость, компромисс, сотрудничество, их сущность.
25. Трансактный анализ.
26. Понятие трансактного анализа по Э. Берну: «Дитя», «Родитель», «Взрослый», их психологическая сущность.
27. Треугольник С. Карпмана.
28. Роль общения в профессиональной деятельности медицинского работника.
29. Виды и приемы манипулирования.
30. Природа конфликтов. Виды, причины возникновения, динамика развития.
31. Виды и техники слушания. Приемы активного слушания. Правила ведения беседы.
32. Особенности общения с детьми разного возраста.
33. Роль невербальных средств общения в жизни человека.
34. Конфликт: понятие, виды конфликта, стратегии поведения в конфликтной ситуации.
35. Источники конфликта, эскалация.
36. Методы разрешения конфликтов.

37. Особенности профилактики конфликта в организациях осуществляющих медицинскую деятельность.
38. Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного взаимодействия. Поведение в конфликтных ситуациях.
39. Работа в команде. Понятие группы и команды. Фазы развития команды, лидерство, статус, самореализация в команде. Типы коммуникации в медицинских организациях.
40. Особенности коммуникации с разными категориями пациентов. Информирование пациента. Общение с микросоциальным окружением пациента.

Критерии оценки:

-**оценка «отлично»** выставляется студенту, если ответ на вопрос полный, логичный, грамотно изложен.

-**оценка «хорошо»** выставляется студенту, если допущены незначительные погрешности в ответе на вопрос.

-**оценка «удовлетворительно»** выставляется студенту, если ответ на вопрос нелогичный, не полный.

-**оценка «неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если нет ответа на поставленный вопрос

IV. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы, методы контроля и оценки
<p>Освоенные знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения. - современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности - правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности 	<p>Оценка «отлично» - теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, сформированы необходимые практические навыки и умения, выполнены все учебные задания.</p> <p>Оценка «хорошо» - теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, сформированы необходимые практические навыки и умения не в полном объеме, выполнены все учебные задания, при выполнении которых были обнаружены ошибки и недочеты.</p> <p>Оценка «Удовлетворительно» - теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, сформированы в основном необходимые практические навыки и умения, выполнено большинство учебных заданий, при выполнении которых были обнаружены ошибки и недочеты.</p> <p>Оценка «Неудовлетворительно» - теоретическое содержание дисциплины не освоено, не сформированы необходимые практические навыки и умения, выполненные учебные задания содержат ошибки и недочеты.</p>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> -устный опрос; -письменный опрос; - выполнение практических ситуационных заданий; - выполнение домашней работы творческого характера - выполнение тестовых заданий. <p>Промежуточная аттестация – дифференцированный зачёт комплексный с ОГСЭ.01</p>

Освоенные умения:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- 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 наставника)
- 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
- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.
- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.
- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
- описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

Преподаватель:



И.Г. Моисеева