

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

Калужский филиал Финуниверситета

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
специальность

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям)
на базе среднего общего образования

Калуга 2023 г.

РАССМОТРЕН
Предметной (цикловой) комиссией

Протокол №01

от «29» июня 2023 г.

Председатель
предметной (цикловой) комиссии


И.Г. Моисеева

Разработан на основе Федерального
государственного образовательного
стандарта среднего профессионального
образования по специальности 38.02.01
Экономика и бухгалтерский учет (по
отраслям)

Заместитель директора
по учебно-методической работе


О.М. Орловцева

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

Протокол №05
от «29» июня 2023 г.

Составила:

Моисеева И.Г. – доцент кафедры «Экономика, финансы и гуманитарные
дисциплины» Калужского филиала Финуниверситета, к. псих. наук

Оглавление

| | |
|---|----|
| ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА..... | 4 |
| I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ | 7 |
| II. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ | 16 |
| 2.1. Основная литература..... | 16 |
| 2.2. Дополнительные источники:..... | 16 |
| 2.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины | 17 |
| III. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА..... | 18 |
| IV. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 34 |

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 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям).

ФОС разработан на основании:

- требований к уровню подготовки обучающихся ФГОС СПО по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям);
- основной образовательной программы и учебного плана СПО по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям);
- 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 (далее ОК) компетенций в объёме учебной программы специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям).

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

- 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

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

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

текущий:

- устный опрос;
- письменный опрос;
- выполнение тестовых заданий

Промежуточная аттестация – дифференцированный зачёт

І. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

специальность 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям).

| Результаты обучения | Код и формулировка компетенции (ОК, ПК) | 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 | <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам. ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде руководством, клиентами</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 тестовых заданий</p> | <p>Дифференцированный зачёт</p> |

| | | | | |
|--|-----------------------------|-----------------------|-----------------|--|
| <p>деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.</p> <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; 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>Освоенные знания:</p> | <p>О К 02. Использовать</p> | <p>Тема 2.</p> | <p>--устный</p> | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>- номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</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>- современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p> <p>- 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> <p><u>Освоенные умения:</u></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>- 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>- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное</p> | <p>современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде руководством, клиентами</p> | <p>Коммуникативная функция общения</p> <p>Тема 2.1. Общение как обмен информацией.</p> <p>Тема 2.2. Технологии обратной связи в говорении и слушании.</p> | <p>опрос; -письменный опрос; - выполнение тестовых заданий</p> |
|--|--|--|--|

| | | | | |
|---|---|--|---|--|
| <p>программное обеспечение</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>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 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, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p> <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде руководством, клиентами</p> | <p>Тема 3. 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> | <ul style="list-style-type: none"> -устный опрос; -письменный опрос; - выполнение тестовых заданий | |

| | | | | |
|---|---|--|---|--|
| <p>государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | | | | |
| <p><u>Освоенные знания:</u></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><u>Освоенные умения:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории | <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p> <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде руководством, клиентами</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> | <ul style="list-style-type: none"> -устный опрос; -письменный опрос; - выполнение тестовых заданий | |

| | | | | |
|--|---|---|---|--|
| <p>профессионального развития и самообразования.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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><u>Освоенные знания:</u></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. - современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности <p><u>Освоенные умения:</u></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 | <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p> <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде руководством, клиентами</p> | <p>Тема 5. Средства общения</p> <p>Тема 5. 1. Вербальная и невербальная коммуникация.</p> <p>Тема 5. 2. Слушание</p> | <ul style="list-style-type: none"> -устный опрос; -письменный опрос; - выполнение тестовых заданий | |

| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе | | | | |
| <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 государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе | <p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p> <p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде руководством, клиентами</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 тестовых заданий | |
| <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- | <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, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p> <p>ОК 04. Эффективно</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</p> | <ul style="list-style-type: none"> -устный опрос; -письменный опрос; - выполнение тестовых заданий | |

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| <p>правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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><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 | <p>взаимодействовать и работать в коллективе и команде руководством, клиентами</p> | <p>управления конфликтами</p> <p>Тема 7.4. Особенности поведения в ситуации конфликта. Конфликты в деловом общении</p> | | |
|---|--|---|--|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| <p>помощью наставника)</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 - 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

2.1. Основная литература

1. 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>
2. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 158 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16622-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531390>

2.2. Дополнительные источники:

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/51186>
2. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531593>
3. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511685>
4. Аминов, И. И., Психология общения : учебник / И. И. Аминов. — Москва : КноРус, 2024. — 256 с. — ISBN 978-5-406-11894-8. — URL: <https://book.ru/book/950293>. — Текст : электронный.
5. Рогов, Е. И., Психология общения + eПриложение: Тесты. : учебник / Е. И. Рогов. — Москва : КноРус, 2023. — 260 с. — ISBN 978-5-406-11480-3. — URL: <https://book.ru/book/948886>. — Текст : электронный.

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>

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Приложение 1

Вопросы устного/письменного опроса (ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ЛР 9, ЛР 14)

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».
20. На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
21. С какими коммуникативными барьерами Вы можете столкнуться во время прохождения производственной практики?
22. Почему по речи судят об общей культуре человека?
23. За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения?
24. Почему человеку необходимо слышать и слушать?
25. Рассмотрите особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания.
26. Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность – основа диалогического общения.

27. Раскройте сущность каждой формы вопросов (закрытые, открытые, риторические, радикальные и др.)
28. Дайте определение понятиям: «конфликт», « конфликтная ситуация», «инцидент»
29. Выделите структурные компоненты конфликта, приведите примеры.
30. Каковы основные причины конфликта?
31. Формулы конфликта
32. Каково значение конфликтов?
33. В чем особенности педагогических конфликтов?
34. Охарактеризуйте стратегии и тактики поведения в конфликте.
35. Выделите основные направления преодоления негативных последствий конфликта.

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.

Тестовые задания

Вариант 1

Компетенция ОК-1 – выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

1. Коммуникативная сторона общения – это:

- а) обмен информацией
- б) восприятие и понимание друг друга
- в) взаимодействие друг с другом

2. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект

- а) духовное
- б) примитивное
- в) манипулятивное
- г) деловое

3. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли

- а) формально-ролевое
- б) контакт масок
- в) светское
- г) духовное

4. К невербальным средствам общения относится

- а) речь
- б) интонация
- в) мимика
- г) язык

5. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции

- а) аффекторы
- б) эмблемы
- в) иллюстраторы
- г) регуляторы

6. Недоминантная позиция в общении – это позиция

- а) родителя
- б) ребенка
- в) взрослого

7. Доминирование – это:

- а) открытое воздействие на партнера
- б) скрытое воздействие на партнера
- в) стремление победить сильного соперника

8. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта

- а) конфликтоген
- б) инцидент
- в) конфликтная ситуация

9. Стил ь поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.

- а) соперничество
- б) компромисс
- в) избегание

10. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания

- а) эмпатия
- б) идентификация
- в) рефлексия

Компетенция ОК-2 - Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

11. К видам компетентности не относят:

- а) менеджерскую
- б) коммуникативную
- в) профессиональную
- г) квалификационную

12. Обратная связь:

- а) препятствует коммуникативному процессу
- б) способствует коммуникативному процессу
- в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
- г) все ответы правильные

13. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:

- а) отдавайте предпочтение длинным предложениям
- б) никаких скороговорок
- в) держите паузу

г) берите в руки что по ярче и расставляйте акценты

14. К эффективным приёмам слушания не относят:

- а) активная поза слушающего
- б) умение задавать уточняющие вопросы
- в) активное слушание
- г) нерелексивное слушание

15. Жесты открытости:

- а) пиджак расстегнут
- б) ладони рук прижаты к груди
- в) развёрнутые навстречу собеседнику руки с ладонями вверх
- г) все ответы правильные

Компетенция ОК-3 – Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

16. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

- а) не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.
- б) не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
- в) копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.
- г) использовать способ привлечения внимания собеседника.

17. Основные принципы грамотного телефонного общения:

- а) положительные эмоции
- б) жаргон
- в) тихий тон
- г) нецензурное общение.

18. Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:

- а) цель не конкретизируется
- б) неправильно выбрано время для разговора
- в) излишняя эмоциональная насыщенность
- г) все ответы верны

Компетенция ОК-4 - Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

19. Небольшая группа людей, стремящихся к достижению общей цели, постоянно взаимодействующих и координирующих свои усилия, называется:

- а) команда
- б) рабочая группа
- в) псевдокоманда

20. Человек, который ведет других за собой, задает направление и темп движения, заряжает энергией, воодушевляет, показывает пример, привлекает к себе людей, нацелен на преобразование и развитие – это:

- а) менеджер
- б) лидер
- в) руководитель

21. Специфическая форма общения, связанная с руководством людьми это:

- а) деловое общение
- б) управленческое общение
- в) дружеское общение

22. Наибольшую эффективность в современных условиях предлагает подход к пониманию сути лидерства:

- а) с позиции личных качеств
- б) поведенческий
- в) ситуационный

23. Какие жесты могут указать на то, что партнер, вероятно, неискренний?

- а) губы сжаты, кисти рук стремятся быть спрятанными;
- б) голова опущена, пальцы рук делают невольные постукивания;
- в) поза напряжена, носок ноги повернут в сторону двери

24. К какой разновидности коммуникации можно отнести поручение со стороны руководителя отдела рекламы руководителю отдела продаж?

- а) Восходящая коммуникация
- б) Горизонтальная коммуникация
- в) Нисходящая коммуникация

25. Что относится к правилам общения с людьми, которые передвигаются в коляске:

- а) всегда спрашивать, нужна ли помощь, перед тем, как оказать ее
- б) похлопать по спине или по плечу, предлагая свою помощь
- в) показывать свое превосходство и излишнюю сердобольность

Практические задания.

Компетенция ОК-1 – выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

1. Выберите деятельностные характеристики, относящиеся к лидерству:

Вдохновляет; Поручает; Работает по своим целям; Использует эмоции; Видит перспективы; Планирует; Контролирует; Принимает решения.

2. Укажите, какие из представленных видов имиджформирующей информации относятся к прямой информации: Анонимка; Легенда; Резюме; Собеседование; Досье; Портфолио; Габитарный имидж; Слухи.

Компетенция ОК-2 – Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

3. Выберите из представленного списка копинг-ресурсы, относящиеся к психологическим копинг-ресурсам: Здоровье; Финансы; Самооценка; Интеллект; Профсообщество; Умение общаться; Эмпатия.

Компетенция ОК-3 - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

4. Выберите время для проведения совещания, которое будет соответствовать наибольшей работоспособности: пятница, 19.00; среда, 11.00; понедельник, 8.00; среда, 17.00; вторник, 11.00; четверг, 11.00.

Компетенция ОК-4 - Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

5. Вставьте пропущенные слова в текст:

1. Наиболее эффективной стратегией поведения в конфликте является (.....).
2. Доброжелательные отношения являются признаком (.....) социально-психологического климата. 3. Коллегиальное принятие решений и внедрение системы мотивации говорит о (.....) стиле руководства. 4. Профилактика (.....) на рабочем месте и его преодоление говорят о применении (.....) в организации.

А) Демократического

Б) Сотрудничества

В) Стресс-менеджмента

Г) Благоприятного

Вариант 2

Компетенция ОК-1 – выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

1. Перцептивная сторона общения – это:

- а) обмен информацией
- б) восприятие и понимание друг друга
- в) взаимодействие друг с другом

2. Вид общения, который направлен на извлечение выгоды от собеседника

- а) духовное
- б) примитивное
- в) манипулятивное
- г) деловое

3. Формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника с использованием наборов выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции

- а) формально-ролевое
- б) контакт масок
- в) светское
- г) примитивное

4. К вербальным средствам общения относится

- а) речь
- б) жесты
- в) мимика
- г) дистанции между собеседниками

5. Жесты, заменители слов или фраз в общении

- а) регуляторы
- б) эмблемы
- в) иллюстраторы
- г) адапторы

6. Доминантная позиция в общении это позиция

- а) родителя
- б) ребенка
- в) взрослого

7. Манипуляция – это:

- а) открытое воздействие на партнера
- б) скрытое воздействие на партнера
- в) стремление победить сильного соперника

8. Слова, действия или бездействия «могущие» привести к конфликту

- а) конфликтоген
- б) инцидент
- в) конфликтная ситуация

9. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок

- а) соперничество
- б) компромисс
- в) избегание

10. Механизм восприятия собеседника, при котором мы ставим себя на место другого (отождествляем себя с ним)

- а) эмпатия
- б) идентификация
- в) рефлексия

Компетенция ОК-2 - Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

11. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

- а) неформальное общение
- б) деловое общение
- в) конфиденциальное общение
- г) нет правильного ответа

12. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

- а) без обратной связи
- б) с истинной обратной связью
- в) с неистинной обратной связью
- г) с истинной и неистинной обратной связью

13. Как быть внимательным во время беседы?

- а) не доминируйте во время беседы
- б) не давайте волю эмоциям
- в) смотрите на собеседника
- г) не принимайте позы обороны

14. Что не относят к правилам эффективного слушания?

- а) перестаньте говорить
- б) будьте терпеливы

- в) задавайте вопросы
- г) планируйте беседу

15. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:

- а) самоуверенность, благодушные настроения, нет готовности к деятельности
- б) крайне отрицательное отношение к собеседнику
- в) высокая степень заинтересованности в предмете разговора
- г) недостаток дисциплины, бесцеремонность, лень

Компетенция ОК-3 – Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

16. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу, как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это:

- а) интервью
- б) деловая беседа
- в) деловые переговоры

17. К особенностям деловых переговоров относят ...

- а) взаимозависимость участников переговоров
- б) разнородность интересов сторон
- в) обострение отношений с партнерами

18. Стратегии ведения переговоров – это:

- а) позиционный торг
- б) разрешение сложившегося конфликта
- в) взаимный учет интересов участников

Компетенция ОК-4 - Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

19. Эффективная численность команды это:

- а) 10 человек
- б) 2-3 человека
- в) 7 человек плюс/минус 2

20. К наиболее эффективному стилю руководства относится:

- а) авторитарный
- б) либеральный
- в) демократический

21. Процесс передачи и приема полномочий и ответственности это:
- а) командообразование
 - б) делегирование
 - в) менеджмент
22. Один из существующих барьеров общения:
- а) мировоззренческий барьер
 - б) образовательный барьер
 - в) психологический барьер
23. Неконгруэнтностью называется явление, когда:
- а) происходит дисгармония в отношениях между партнерами по бизнесу
 - б) происходит диссонанс между поставленными целями и задачами
 - в) происходит несовпадение вербальных и невербальных средств общения человека
24. К какой разновидности коммуникации можно отнести поручение со стороны руководителя отдела рекламы сотруднику отдела рекламы?
- а) восходящая коммуникация
 - б) горизонтальная коммуникация
 - в) нисходящая коммуникация
25. Что относится к правилам общения с незрячими людьми, передвигающимися с собакой-поводырем:
- а) нужно крепче сжать руку и вести прямо за собой
 - б) потрогать и поиграть с собакой
 - в) сопровождая человека, идите так, как вы обычно ходите

Практические задания.

Компетенция ОК-1 – выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

1. Выберите деятельностные характеристики, относящиеся к руководству: Вдохновляет; Поручает; Работает по своим целям; Использует эмоции; Видит перспективы; Планирует; Контролирует; Принимает решения.

2. Укажите, какие из представленных видов имиджформирующей информации относятся к косвенной информации: Анонимка; Легенда; Резюме; Собеседование; Досье; Портфолио; Габитарный имидж; Слухи.

Компетенция ОК-2 - Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

3. Выберите характеристики тайм-синдрома руководителя: Дискретность; Контекстность; Напряженность; Приоритетность; Эмоциональность; Зависимость.

Компетенция ОК-3 - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

4. Выберите из представленного списка успешные копинг-стратегии: Конфронтация; Поиск социальной поддержки; Принятие ответственности; Дистанцирование; Планомерное решение проблем; Положительная переоценка; Бегство-избегание.

Компетенция ОК-4 - Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

5. Вставьте пропущенные слова в текст:

1. Руководитель последовательно и целенаправленно использует (.....) в повседневной практике. 2. Управление психологическим временем предполагает использование технологий (.....). 3. Постоянное воздействие дефицита времени вызывает (.....). 4. Частые конфликты в организации приводят к повышению (.....) общения.

- А) Тайм-менеджмент
- Б) Самоменеджмент
- В) Стрессогенности
- Г) Тайм-синдром

Ключ для оценки ответов

| № | Вариант 1 | Вариант 2 |
|-------------------------|-----------|-----------|
| Тестовые задания | | |
| 1 | А | Б |
| 2 | Б | В |
| 3 | А | Б |
| 4 | В | А |
| 5 | А | Б |
| 6 | Б | А |
| 7 | А | Б |
| 8 | Б | А |
| 9 | В | Б |
| 10 | А | Б |
| 11 | Б | Б |
| 12 | Б | А |
| 13 | А | В |
| 14 | Г | Г |
| 15 | Г | Б |

| | | |
|-----------------------------|--|---|
| 16 | А | В |
| 17 | А | А |
| 18 | Г | В |
| 19 | А | В |
| 20 | Б | В |
| 21 | Б | Б |
| 22 | А | В |
| 23 | А | В |
| 24 | Б | В |
| 25 | А | В |
| Практические задания | | |
| 1 | Вдохновляет; Работает по своим целям; Использует эмоции; Видит перспективы | Поручает; Планирует; Контролирует; Принимает решения |
| 2 | Резюме; Собеседование; Досье; Портфолио | Анонимка; Легенда; Габитарный имидж; Слухи |
| 3 | Самооценка; Интеллект; Умение общаться; Эмпатия | Дискретность; Напряженность; Эмоциональность; Зависимость |
| 4 | среда, 11.00; среда, 17.00; вторник, 11.00; четверг, 11.00. | Поиск социальной поддержки; Принятие ответственности; Планомерное решение проблем; Положительная переоценка |
| 5 | 1 – Б, 2 – Г, 3 – А, 4-В | 1- Б, 2 – А, 3-Г, 4-В |

Критерии оценки:

| Объем выполнения | Оценка | Критерии оценки |
|------------------|---------------------|---|
| от 61 до 70 | «отлично» | - теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, сформированы необходимые практические навыки и умения, выполнены все задания. |
| от 49 до 60 | «хорошо» | теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, сформированы необходимые практические навыки и умения не в полном объеме, выполнены все задания, при выполнении которых были обнаружены ошибки и недочеты. |
| от 35 до 48 | «Удовлетворительно» | теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, сформированы в основном необходимые практические навыки и умения, выполнено большинство заданий, при выполнении которых были обнаружены ошибки и недочеты. |

| | | |
|------------|-----------------------|---|
| от 0 до 34 | «Неудовлетворительно» | теоретическое содержание дисциплины не освоено, не сформированы необходимые практические навыки и умения, выполненные учебные задания содержат ошибки и недочеты. |
|------------|-----------------------|---|

**Вопросы для дифференцированного зачета по дисциплине
«ОГСЭ.05 Психология общения»
(ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, 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 обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, 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 курса, 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.

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: -взаимосвязи общения и деятельности; -целей, функций, видов и уровней общения; -ролей и ролевых ожиданий в общении; -видов социальных взаимодействий; -механизмов взаимопонимания в общении; -техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; -этических принципов общения; -источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов</p> <p>Освоенные умения: -применение техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности; -использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> | <p>Оценка «отлично» - <i>теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, сформированы необходимые практические навыки и умения, выполнены все учебные задания.</i></p> <p>Оценка «хорошо» - <i>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.</i></p> <p>Оценка «Удовлетворительно» - <i>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.</i></p> <p>Оценка «Неудовлетворительно» - <i>теоретическое содержание дисциплины не освоено, не сформированы необходимые практические навыки и умения, выполненные учебные задания содержат ошибки и недочеты.</i></p> | <p>Текущий контроль: - устный опрос; - письменный опрос; - выполнение тестовых заданий</p> <p>Промежуточная аттестация – дифференцированный зачёт</p> |
| <p>Перечень личностных результатов Соблюдение правил здорового и безопасного образа жизни, Обладание критическим мышлением, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость</p> | | |

Преподаватель: И.Г. Моисеева И.Г. Моисеева