

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

СРЕДНЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

специальности 35.02.16 Эксплуатация и ремонт сельскохозяйственной
техники и оборудования

г.Черкесск, 2025 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) СОО в пределах образовательной программы СПО по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 35.02.16 Эксплуатация и ремонт сельскохозяйственной техники и оборудования – 35.00.00 Сельское, лесное и рыбное хозяйство.

Организация – разработчик:

СПК ФГБОУ ВО «Северо-Кавказская государственная академия»

Разработчик:

Черкашина Е.Л. – преподаватель СПК ФГБОУ ВО «СевКавГА»

Одобрена на заседании цикловой комиссии «Социально-правовые дисциплины»

от «06» февраля 2025 г. протокол № 6

Руководитель образовательной программы  Богатырева И. А.-А.

Рекомендована методическим советом колледжа

от «20» февраля 2025 г. протокол № 3

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ Психология общения

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология общения» является вариативной частью социально гуманитарного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 35.02.16 Эксплуатация и ремонт сельскохозяйственной техники и оборудования.

Учебная дисциплина «Психология общения» обеспечивает общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности по специальности 35.02.16 Эксплуатация и ремонт сельскохозяйственной техники и оборудования. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-ОК 06

3.1. В результате освоения образовательной программы у выпускника должны быть сформированы общие и профессиональные компетенции.

3.2. Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими общими компетенциями (далее - ОК):

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;

ОК05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 – ОК 06	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы	68
Самостоятельная работа	2
Консультации	-
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	66
в том числе:	
лекции, уроки	44
практические занятия	22
лабораторные занятия	-
Промежуточная аттестация ДЗ	-

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Введение	Содержание учебного материала	2	ОК 01 – ОК 06
	Предмет курса, основные понятия и определения. Своеобразие психических процессов, свойств и состояний человека.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Раздел 1. Психология как центральное составляющее звено знаний о человеке		8	
Тема 1.1. Представления о личности и ее свойствах	Содержание учебного материала	2	ОК 01 – ОК 06
	1. Представления о личности и ее свойствах.		
	2. Темперамент. Характер и воля.		
	3. Эмоции и чувства.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
Самостоятельная работа обучающихся	-		
Тема 1.2. Взаимосвязь общения и деятельности	Содержание учебного материала	6	ОК 01 – ОК 06
	1. Общение - основа человеческого бытия. Понятие об общении в психологии. Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Способности – важное условие профессиональной деятельности.		
	2. Общение как обмен информацией.		
	3. Общение как межличностное взаимодействие.		
	4. Общение как понимание людьми друг друга.		
	5. Деловое общение. Формы общения: непосредственное, опосредованное; прямое, косвенное; межличностное, массовое.		
	6. Типы межличностного общения: императивное, манипулятивное, диалогическое		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	

Раздел 2. Цели, функции, виды и уровни общения		18	
Тема 2.1. Структура общения	Содержание учебного материала	4	ОК 01 – ОК 06
	1. Цели общения.		
	2. Структура общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения		
	3. Общение как форма взаимодействия.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 2.2. Основные функции общения	Содержание учебного материала	4	ОК 01 – ОК 06
	1. Основные функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, функция установления отношений, функция оказания влияния		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 2.3. Виды общения	Содержание учебного материала	4	ОК 01 – ОК 06
	1. Виды общения.		
	2. Вербальное общение.		
	3. Невербальное общение.		
	4. Экстрасенсорное общение.		
	5. Уровни общения: макроуровень, мезауровень, микроуровень		
	Практическое занятие № 1. Методы исследования общения. Определение видов общения	6	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Раздел 3. Роли и ролевые ожидания в общении		8	
Тема 3.1. Роли и ролевые ожидания в общении	Содержание учебного материала	4	ОК 01 – ОК 06
	1. Роли и ролевые ожидания в общении.		
	2. Типы социальных ролей. «Треугольник С. Карпмана»: позиции Жертвы, Агрессора и Спасателя.		
	Практическое занятие № 2. Типы социальных ролей. Коммуникативный тренинг. Роль эмоций и чувств в общении.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Раздел 4. Механизмы взаимопонимания в общении		8	
Тема 4.1. Механизмы взаимопонимания в общении	Содержание учебного материала	4	ОК 01 – ОК 06
	1. Механизмы взаимопонимания в общении. Идентификация, эмпатия, рефлексия.		
	2. Механизмы «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания» и их роль в процессе общения.		

	3. Понятие об «аттракции» и ее влияние на развитие процесса общения.		
	4. Факторы, влияющие на возникновение и развитие «аттракции».		
	Практическое занятие №3. Характеристика механизмов «заражения», «внушения», «убеждения» и «подражания». Их роль в процессе общения Тренинг противостояния манипуляции в общении	4	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Раздел 5. Техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения		12	
Тема 5.1. Типы собеседников	Содержание учебного материала	4	ОК 01 – ОК 06
	1. Типы собеседников.		
	2.Правила ведения беседы.		
	3. Техники для выявления скрытых мотивов и интересов собеседников.		
	4. Правила слушания.		
	5. Техники поведения в ситуации конфликта, просьбы и отказа.		
	6. Техники влияния и противодействия.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
Самостоятельная работа обучающихся	-		
Тема 5.2. Техники активного слушания	Содержание учебного материала	2	ОК 01 – ОК 06
	1.Техники активного слушания.		
	2.Техники налаживания контакта.		
	3. Активные методы повышение коммуникативной компетентности:		
	4. Т-группы, группы личностного роста, группы сенситивности		
	Практическое занятие №4. Разработка правил эффективного общения. Разработка и проведение тренинга общения. Развитие техники установления контакта и активного слушания.	4	
Самостоятельная работа обучающихся Разработка проекта «Способы оптимизации общения в коллективе»	2		
Раздел 6. Этические принципы общения		8	
Тема 6.1. Этика общения	Содержание учебного материала	2	ОК 01 – ОК 06
	1. Этика общения и культура общения.		
	2. Определение понятий «этика общения» и «культура общения».		
	3. Характеристика способов овладения культурой общения.		
	4. Сохранение достоинства партнера по общению, право партнера на ошибку и возможность ее исправления, толерантность, доверие к людям		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
Самостоятельная работа обучающихся	-		

Тема 6.2. Ценности общения	Содержание учебного материала	2	ОК 01 – ОК 06
	Ценностная ориентация процесса общения, общекультурные ценности.		
	Практическое занятие №4. Исследование нравственной культуры личности	4	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Раздел 7. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов		8	
Тема 7.1. Конфликты: причины, динамика, способы разрешения	Содержание учебного материала	2	ОК 01 – ОК 06
	1. Понятие «конфликта».		
	2. Причины конфликтов в общении.		
	3. Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые, мотивационные		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 7.2. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях	Содержание учебного материала	2	ОК 01 – ОК 06
	1. Структура конфликта.		
	2. Объект конфликтной ситуации, цели, субъективные мотивы его участников, оппоненты, конкретные лица, являющиеся его участниками.		
	3. Подлинные причины, которые важно суметь отличить от непосредственного повода столкновения.		
	4. Стадии протекания конфликта		
	Практическое занятие №5. Определение уровня конфликтности личности. Способы реагирования в конфликте (Опросник К. Томаса). Использование приемов урегулирования. Упражнения по предупреждению конфликта	4	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Промежуточная аттестация		-	
Всего:		68	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Рабочие места преподавателя и обучающихся: доска меловая – 1 шт., стол ученический – 13 шт., стул ученический – 26 шт., стол – 1 шт., стул – 1 шт., шкаф книжный - 2 шт., шкаф платяной - 1 шт.

Комплект учебно-методической документации, нормативно-справочная литература, плакаты

Мультимедийное оборудование (ноутбук, экран на штативе, проектор)

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

1	Жарова М.Н. Психология общения [Электронный ресурс]: учеб. для студ. учреждений сред.проф. образования / М.Н.Жарова. — 2-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2017. — 256 с. - Режим доступа: http://www.academia-moscow.ru/elibrary/
2	Маслова, Т. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Саратов : Профобразование, 2019. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-0299-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/85787.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: https://doi.org/10.23682/85787

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения</p>	<p>Полнота ответов, точность формулировок. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<p>Текущий контроль при проведении: -письменного/устного опроса; -тестирования. Оценка результатов выполнения творческих работ, анализ ситуаций</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p>	<p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполнения Соответствие требованиям инструкций, регламентов Рациональность действий и т.д.</p>	<p>Итоговый контроль в форме ДФК</p>

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «СЕВЕРО-КАВКАЗСКАЯ
ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

СРЕДНЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

Фонд оценочных средств

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
образовательной программы

по учебной дисциплине «Психология общения»

для специальности 35.02.16 Эксплуатация и ремонт
сельскохозяйственной техники и оборудования

форма проведения оценочной процедуры –
ДФК

г.Черкесск, 2025 год

I. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся СПК ФГБОУ ВО «СевКавГГТА», освоивших программу учебной дисциплины СГ.05 «Психология общения» .

ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроль и промежуточной аттестации в форме *ДФК*

ФОС разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности СПО 35.02.16 Эксплуатация и ремонт сельскохозяйственной техники и оборудования и рабочей программой учебной дисциплины *СГ. 05 «Психология общения»*

II. Результаты освоения дисциплины, подлежащей проверке.

Предмет(ы) оценивания	Объект(ы) оценивания	Показатели оценки
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – взаимосвязь общения и деятельности; – цели, функции, виды и уровни общения; – роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; – механизмы взаимопонимания в общении; – техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; – приемы саморегуляции в процессе общения. <p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;</p>	<ul style="list-style-type: none"> – взаимосвязь общения и деятельности; – цели, функции, виды и уровни общения; – роли и ролевые ожидания в общении; – виды социальных взаимодействий; – механизмы взаимопонимания в общении; – техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; – этические принципы общения; – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; – приемы саморегуляции в процессе общения. – применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; 	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> -письменного /устного опроса; -тестирования; -оценки результатов выполнения творческих работ; - анализ ситуаций <p>Промежуточный контроль в форме ДФК</p>

<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;</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 взаимодействовать и работать в коллективе и команде;</p> <p>ОК05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;</p> <p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.</p>		
--	--	--

1. Письменный /устный опрос (ОК 01 –ОК 06)

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
2. Структура и средства общения.
3. Характеристика и содержание общения.
4. Механизмы воздействия в процессе общения.
5. Перцептивная сторона общения.
6. Коммуникативная сторона общения.
7. Структура и виды невербального поведения в общении.
8. Кинесические средства общения.
9. Просодические и экстралингвистические средства общения.
10. Такесические средства общения.
11. Проксемические средства общения.
12. Интерактивная сторона общения.
13. Психологические характеристики стилей общения.
14. Деловое общение, его виды и формы.
15. Деловая беседа как основная форма делового общения.
16. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
17. Психологические приемы влияния на партнеров.
18. Создание благоприятного психологического микроклимата во время переговоров.
19. Психологические приемы убеждения в споре.
20. Вопросы в споре и виды ответов.
21. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
22. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений
23. Понятие конфликта и его социальная роль.
24. Классификация конфликтов и их психологическая характеристика.
25. Типы поведения людей в конфликтных ситуациях.
26. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
27. Пути к самореализации в процессе оптимизации делового общения.
28. Понятие: этика и мораль. Категории этики.
29. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
30. Деловой этикет в профессиональной деятельности.

2. Тестирование

№ п/п	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
1		Вам предстоит беседа с клиентом. Какой вид делового общения вы выберете?	ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
2		Как называется форма организации профессионального взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей	
3		Какой тип взаимодействия в профессиональной деятельности предполагает затруднения и препятствия в достижении целей _____	
4		Как называется способ эффективного начала деловой беседы, который позволяет установить тесный контакт с собеседником. Достаточно сказать несколько теплых	

		искренних слов – и вы этого легко добьетесь																	
5		Как называются ситуативные действия и приемы, снижающие душевное напряжение, защищающие от душевной боли или других неприятных переживаний как в профессиональной деятельности, так и в личной жизни _____																	
6		К видам слушания не относится: 1. Нереклексивное 2. Реклексивное 3. Эмпатическое 4. Непродуктивное																	
7		Механизмом воздействия на партнера по общению при гуманистическом подходе не является: 1. Заражение. 2. Внушение. 3. Убеждение. 4. Принуждение.																	
8		Общение людей, исходящее из их социальной роли это 1. открытое общение 2. ролевое общение 3. личностное общение																	
9		Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу: 1. компромисса 2. соперничества 3. сотрудничества 4. уклонения																	
10		Сопоставить способы эффективного начала деловой беседы с их характеристиками:																	
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>№п/п</th> <th>Способы эффективного начала деловой беседы</th> <th>№п/п</th> <th>Характеристики</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Метод снятия напряжения</td> <td>а)</td> <td>позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Метод «зацепки»</td> <td>б)</td> <td>означает непосредственный переход к делу, без какого бы то ни было вступления</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Метод прямого подхода</td> <td>в)</td> <td>позволяет установить тесный контакт с собеседником</td> </tr> </tbody> </table>	№п/п	Способы эффективного начала деловой беседы	№п/п	Характеристики	1.	Метод снятия напряжения	а)	позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы	2.	Метод «зацепки»	б)	означает непосредственный переход к делу, без какого бы то ни было вступления	3.	Метод прямого подхода	в)	позволяет установить тесный контакт с собеседником	
№п/п	Способы эффективного начала деловой беседы	№п/п	Характеристики																
1.	Метод снятия напряжения	а)	позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы																
2.	Метод «зацепки»	б)	означает непосредственный переход к делу, без какого бы то ни было вступления																
3.	Метод прямого подхода	в)	позволяет установить тесный контакт с собеседником																
1		Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это _____ общение	ОК 02. Использовать современные средства																
2		Какой психологический механизм восприятия используется, когда мы предлагаем собеседнику встать на наше место?																	

			поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности ;	
3		Определенные правила поведения людей в области деловых взаимодействий это		
4		Проявление грубости, высокомерия, неуважительное отношение к подчиненным, ущемление их прав деловую этику		
5		форма общения, при которой воздействие на партнера по общению осуществляется скрытно для достижения своих намерений это		
6		В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание: 1. у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать; 2. подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя; 3. коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей профессиональной переаттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.		
7		Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению: 1. в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями; 2. в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему; 3. партнер слышит только то, что хочет услышать; 4. в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;		
8		Речь в деловом общении направлена на: 1. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству. 2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае. 3. Привлечение внимания. 4. Информирование собеседника		
9		Преодолеть коммуникативные барьеры не позволит следующее правило: 1. Обратной связи 2. Места и времени 3. Конкретности 4. Невнимания к невербальным сигналам		
10		Преимущества стереотипов: 1. экономия психических ресурсов 2. уменьшение уровня врожденной тревожности 3. мешают полноценной жизни ограничивая мыслительную деятельность, не выпуская сознание за пределы шаблонного мировоззрения		
1.		Как называется устоявшееся представление, о чем угодно,	ОК 03.	

		шаблонное восприятие реальности, которые становясь автоматическими суждениями ведут к автоматическим действиям				Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
2.		Игнорирование своего эмоционального состояния и эмоционального состояния партнера по общению приводит к				
3.		Умение сосредоточиться на речи собеседника, наблюдательность и одобрение его высказываний это приемы слушания				
4.		Какой вид слушания позволяет устранить преграды, искажения информации, продемонстрировать сопереживание, сочувствие, желание помочь, вселить уверенность в том, что передаваемая собеседником информация правильно понята				
5		При каком слушании не дают советов, не стремятся оценить собеседника, не морализуют, не критикуют и не поучают.				
6		Сопоставить типы темперамента с их характеристиками:				
		№п/п	Тип темперамента	№п/п	Характеристики	
		1.	Флегматик	а)	Замкнутый, Ранимый, Сдержанный, Задумчивый, Грустный	
		2.	Сангвиник	б)	Очень энергичный, Вспыльчивый, Эмоциональный, Напористый Чувствительный	
		3.	Холерик	в)	Работоспособный, Малоэмоциональный Надежный, Спокойный, Серьезный	
		4.	Меланхолик	г)	Активный, Энергичный Жизнерадостный, Легкомысленный Беззаботный	
7		Сопоставить с точки зрения Трансактного анализа позиции в общении с их характеристиками:				
		№п/п	Позиции в общении	№п/п	Характеристики	
		1.	Дитя	а)	все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает; общение, с одной стороны, обвиняющее, авторитарное, указывающее, как правильно, с другой, доброе, ободряющее, советующее, помогающее,	

				сверхзаботливое		
		2.	Взрослый	б)	эмоциональный, импульсивный и нелогичный, выступает то в роли приспособленца, то бунтаря, свойственно также нейтральное поведение, любознателен, боязлив, жалуется, капризничает, нетерпелив, непослушен, излучает избыток энергии	
		3.	Родитель	в)	трезво, реально анализирует, не поддается эмоциям, логически мыслит, решает вопросы по деловому, прислушиваясь к собеседнику, понимая друг друга по глазам, задает открытые вопросы, предлагает альтернативы	
8		Сопоставить способы манипулирования с их характеристиками:				
		№п/п	Способ манипулирования	№п/п	Характеристики	
		1.	Навязывание роли	а)	Манипулятор доверительно рассказывает о себе, а затем обращается с какой-нибудь обременительной просьбой	
		2.	Вас делают другом	б)	Угадав желания человека, манипулятор начинает навязывать роль Незаменимого Работника, Бескорыстной Сотрудницы, Всеми Обожаемого, Неотразимой и т.п.	
		3.	«Дружим против общего врага»	в)	Манипулятор не высказывает прямо свою бестактную просьбу, а ходит вокруг да около	
		4.	Туманные	г)	Манипулятор	

			намекы		доверительно сообщает о том, как плохо высказался о вас руководитель или коллега
		5.	Берет измором	д)	Манипулятор с обворожительной улыбкой снова и снова повторяет одну и ту же просьбу, выполнить которую вы не можете или не хотите
9		Сопоставить варианты одежды для следующих деловых целей:			
		№п/п	Цель общения	№п/п	Вариант одежды
		1.	Самопрезентация или участие в деловом совещании	а)	для женщин подойдет нарядный костюм, который может представлять собой различные комбинации. Классической комбинацией считается украшения, их не должно быть много. Желательна модная изысканная вечерняя сумочка: она может быть не только черной. Для мужчин подойдет строгий классический костюм. Этот предмет гардероба должен соответствовать сезону.
		2.	вечерний ужин с деловыми партнерами	б)	Костюм – это идеальный вариант для бизнес-общения, необязательно, чтобы он был черным. Подойдет синий или серый различных оттенков, коричневый, бежевый. Возможен рисунок, но малозаметный. Для женщины, можно использовать вариант однотонного делового по фасону платья.
		3.		в)	трезво, реально анализирует, не

					поддается эмоциям, логически мыслит, решает вопросы по деловому, прислушиваясь к собеседнику, понимая друг друга по глазам, задает открытые вопросы, предлагает альтернативы		
10		Какие жесты свидетельствуют об искренности и желании говорить откровенно: <ol style="list-style-type: none"> 1. жесты подозрительности и скрытности 2. жесты открытости 3. жесты и позы защиты 4. жесты размышления и оценки 					
1		Многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя восприятие и понимание другого человека, обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия называется				ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	
2		Как называется процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающий достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели					
3		Как называется принцип эффективности деловой беседы, заключающийся в установлении границы между собеседником и предметом разговора? _____					
4		Какой вред от конфликта приводит к понижению настроения, сосредоточению на отрицательных эмоциях, подавленности, агрессивности и чрезмерной раздражительности?					
5		Как называются факторы, служащие причиной неэффективного взаимодействия, конфликтов или способствующие им?					
6		Мысленный процесс уподобления себя партнеру по общению с целью познать и понять его мысли и представления это: <ol style="list-style-type: none"> 1. эмпатия 2. рефлексия 3. идентификация 					
7		В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это: <ol style="list-style-type: none"> 1. презрение 2. интерес к собеседнику и его признание 3. проявление подчеркнутого неуважения 					
8		Сопоставить виды делового общения с его характеристикой:					
		№п/п	Виды делового	№п/п	Характеристики		

			общения				
		1.	горизонтальное	а)	между деловыми партнерами существуют отношения иерархии		
		2.	конструктивное	б)	деловые партнеры обладают равным статусом		
		3.	вертикальное	в)	укрепляет и развивает деловые отношения		
		4.	опосредованное	г)	«лицом к лицу»		
		5.	непосредственное	д)	посредством деловых писем, письменных приказов, распоряжений, отчетов и т.д.		
		6.	деструктивное	е)	разрушает отношения партнерства		
9		Сопоставить стороны общения с соответствующим определением:					
		№п/п	Сторона общения	№п/п	Определение		
		1.	Перцептивная	а)	взаимодействие партнеров при организации и выполнении совместной деятельности		
		2.	Коммуникативная	б)	установление определенных взаимоотношений на основе процесса восприятия собеседника		
		3.	Интерактивная	в)	обмен информацией		
10		Расставить этапы протекания конфликта в правильной последовательности: 1. завершение конфликта, 2. послеконфликтный период, 3. предконфликтная ситуация, 4. инцидент, 5. эскалация конфликта.					
1		Стиль общения, обусловленный практическими требованиями жизни и профессиональной деятельности, обслуживающий сферу правовых, управленческих, социальных отношений и реализующийся как в письменной, так и в устной форме называется					ОК05. Осуществляют устную и письменную коммуникацию на
2		Не словесное, внеречевое общение, передача информации и влияние друг на друга через интонации, выражение лица, позу, жесты, изменение мизансцены общения это					государственном языке Российской Федерации с
3		Обратная связь способствует коммуникации или					учетом

		препятствует ей _____	особенности																				
4		Сдержанность в словах и манерах, исключение нелепых вопросов, чрезмерной настойчивости и т.п. это _____	и социального и культурного контекста;																				
5		Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это _____																					
6		Как представиться в телефонном разговоре: 1. добрый день, Маслова Анна Ивановна – секретарь генерального директора фирмы «Вега» 2. здравствуйте, я из фирмы «Вега» 3. Вас беспокоят из фирмы «Вега»																					
7		Как называется группа вопросов, на которые ожидается однозначный ответ «да» или «нет»? 1. переломные вопросы 2. закрытые вопросы 3. открытые вопросы 4. риторические вопросы																					
8		В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование: 1. в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора; 2. в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера; 3. в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.																					
9		Сопоставить понятия приемов рефлексивного слушания их характеристикам:																					
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>№п/п</th> <th>Прием рефлексивного слушания</th> <th>№п/п</th> <th>Характеристики</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>выяснение</td> <td>а)</td> <td>Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>отражение чувств</td> <td>б)</td> <td>Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>перефразирование</td> <td>в)</td> <td>Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>резюмирование</td> <td>г)</td> <td>Стремление показать собеседнику, что мы</td> </tr> </tbody> </table>	№п/п	Прием рефлексивного слушания	№п/п	Характеристики	1.	выяснение	а)	Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника	2.	отражение чувств	б)	Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями	3.	перефразирование	в)	Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания	4.	резюмирование	г)	Стремление показать собеседнику, что мы	
№п/п	Прием рефлексивного слушания	№п/п	Характеристики																				
1.	выяснение	а)	Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника																				
2.	отражение чувств	б)	Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями																				
3.	перефразирование	в)	Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания																				
4.	резюмирование	г)	Стремление показать собеседнику, что мы																				

					понимаем его состояние (чувства, эмоции)
10		Сопоставить тип делового письма с его содержанием:			
		№п/п	Тип делового письма	№п/п	Содержание письма
		1.	Письмо-уведомление	а)	Уважаемый Валерий Александрович, Напоминаю, что 25.01.2022 г. пройдет семинар по теме «Развитие профессиональной деятельности». Чтобы подтвердить участие, не забудьте зарегистрироваться по ссылке. С уважением, Калмык Наталья.
		2.	Письмо-напоминание	б)	Уважаемый Валерий Александрович, ОАО «НаоСтрой» информирует Вас о повышении цен на наш ассортимент на 5% в связи с подорожанием сырьевой продукции. Подробно ознакомиться с изменениями вы можете в приложенном прайсе. Если есть вопросы — звоните по телефону +7 931 401 85 41 или пишите нам на email nafgtroi@gmail.com . С уважением, Калмык Наталья.
3.	Письмо-подтверждение	в)	Уважаемый Валерий Александрович, Получили ваше коммерческое предложение. О принятом решении		

					сообщим до 01.01.2022 г. С уважением, Калмык Н.А.	
1. 11 1.		Система этических норм, ценностей, которые признаны и приняты людьми это _____. Она является наиважнейшим способом регулирования человеческого поведения и отношений.			ОК Об. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации и международных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;	
2		Как называется стандарт устанавливающий единую систему запретов, ограничений и дозволений, обеспечивающих предупреждение коррупции в соответствующей области деятельности _____				
3		Как называется способность выразить свои мысли без оценок, не приписывая личной точки зрения к поведению другого человека, умение слушать и слышать, смотреть и видеть, управлять своими эмоциями и работать со своей реакцией на сказанное или увиденное				
4		Факторы, служащие причиной неэффективного взаимодействия, конфликтов или способствующие им это _____				
5		Выбрать верное утверждения из перечисленных: 1. коррупция существует как в государственном, так и частном секторе экономики; 2. коррупционная выгода всегда имеет денежную форму; 3. выявление коррупционных преступлений и уголовное преследование виновных лиц является основным способом профилактики коррупции; 4. коррупция свойственна только исполнительной ветви государственной власти.				
6		К специальным мерам противодействия коррупции относится: 1. применение к государственным гражданским служащим мер дисциплинарной ответственности за нарушение служебного распорядка государственного органа; 2. регулярная оценка результативности деятельности государственных гражданских служащих; 3. установление для государственных гражданских служащих запрета заниматься предпринимательской деятельностью.				
7		Какая из перечисленных ниже мер является профилактикой коррупции? 1. координации деятельности в области противодействия коррупции; 2. формирование в обществе нетерпимости к коррупционному поведению;				

		<p>3. создание нормативной правовой базы противодействия коррупции;</p> <p>4. определение основных направлений государственной политики в области противодействия коррупции.</p>																									
8		<p>К числу основных принципов противодействия коррупции в Российской Федерации НЕ относится принцип:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Приоритетного применения мер по предупреждению коррупции; 2. Сотрудничества государства с институтами гражданского общества, международными организациями и физическими лицами; 3. Неотвратимости ответственности за совершение коррупционных правонарушений; 4. Конфиденциальности при решении вопроса о привлечении к ответственности за совершение коррупционных правонарушений. 																									
9		<p>Чего нельзя допускать в условиях конфликта:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. преувеличивать свои заслуги; 2. обрушивать на партнера множество претензий; 3. видеть все только со своей позиции; 4. все вышеперечисленное 																									
10.		<p>Сопоставить основные этические принципы взаимоотношений с их характеристиками</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>№п/п</th> <th>Этические принципы</th> <th>№п/п</th> <th>Характеристики</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Чувство такта</td> <td>а)</td> <td>сдержанность в словах и манерах, исключение нелепых вопросов, чрезмерной настойчивости и т.п.</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Корректность</td> <td>б)</td> <td>внимательное отношение к личности собеседника, умение корректно обойти по возможности вопросы, которые могут вызвать неловкость у окружающих.</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Вежливость</td> <td>в)</td> <td>готовность оказать услугу тому, кто в этом нуждается.</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Любезность</td> <td>г)</td> <td>внешнее проявление доброжелательности, обращение по имени и отчеству, душевное расположение.</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>Точность</td> <td>д)</td> <td>своевременность выполнения обещанного или порученного дела</td> </tr> </tbody> </table>	№п/п	Этические принципы	№п/п	Характеристики	1.	Чувство такта	а)	сдержанность в словах и манерах, исключение нелепых вопросов, чрезмерной настойчивости и т.п.	2.	Корректность	б)	внимательное отношение к личности собеседника, умение корректно обойти по возможности вопросы, которые могут вызвать неловкость у окружающих.	3.	Вежливость	в)	готовность оказать услугу тому, кто в этом нуждается.	4.	Любезность	г)	внешнее проявление доброжелательности, обращение по имени и отчеству, душевное расположение.	5.	Точность	д)	своевременность выполнения обещанного или порученного дела	
№п/п	Этические принципы	№п/п	Характеристики																								
1.	Чувство такта	а)	сдержанность в словах и манерах, исключение нелепых вопросов, чрезмерной настойчивости и т.п.																								
2.	Корректность	б)	внимательное отношение к личности собеседника, умение корректно обойти по возможности вопросы, которые могут вызвать неловкость у окружающих.																								
3.	Вежливость	в)	готовность оказать услугу тому, кто в этом нуждается.																								
4.	Любезность	г)	внешнее проявление доброжелательности, обращение по имени и отчеству, душевное расположение.																								
5.	Точность	д)	своевременность выполнения обещанного или порученного дела																								

3. Экспертное наблюдение за ходом выполнения групповых и индивидуальных заданий (ОК 01- ОК 06)

Самодиагностика с использованием психологических тестов:

- Тест на оценку уровня общительности.
- Тест на оценку самоконтроля в общении.
- Тест по выявлению организаторских способностей.
- Тест на выявление стиля делового общения.
- Тест на определение хороший ли Вы слушатель.
- Тест на выявление эмпатических способностей.
- Тест на определение направленности личности в общении.
- Тест на определение позиции в общении
- Тест на определение Конфликтная ли Вы личность.
- Тест на определение Стратегии поведения в конфликтах.

Решение задач по транзактному анализу в общении, анализу поведения в конфликтной ситуации.

Ролевые игры, направленные на получение навыков корректного ведения диспута, на развитие навыков публичного выступления, на умение аргументировать и убеждать.

Разработка этических норм своей профессиональной деятельности

Задания для практических занятий содержатся в Практикуме по выполнению практических работ для обучающихся 2 курса специальности 35.02.16 Эксплуатация и ремонт сельскохозяйственной техники и оборудования (ОК 01- ОК 06)

Вопросы к дифференцированному зачету:

1. Характеристика общения: определение, этапы, условия эффективного общения.
2. Особенности межличностного общения в деловой сфере.
3. Трудности и дефекты межличностного общения: дефицитное, дефектное, деструктивное общение.
4. Барьеры межличностного общения.
5. Особенности общения как обмена информацией.
6. Вербальные средства общения.
7. Каналы невербальной коммуникации в эффективном общении.
8. Значение и особенности умения слушать в общении.
9. Трудности слушания.
10. Техники слушания.
11. Виды и правила использования вопросов в общении.
12. Структура, сценарии и механизмы межличностного взаимодействия.
13. Убеждение и внушение в общении.
14. Аттракция.
15. Формирование доверительности в общении.
16. Первое впечатление.
17. Психологические основы межличностного понимания.
Механизмы понимания.
18. Психология беседы: структура, правила, механизмы.
19. Этические основы организации беседы.
20. Правила и аспекты эффективного диалога.
21. Эффективный психологический контакт и способы его установления.
22. Понятие, критерии и уровни успешного общения. Факторы успешного общения.

23. Эмоции в общении как фактор успешности.
24. Стили общения в совместной деятельности. Оптимальный стиль общения.
25. Конфликт: его сущность и основные характеристики

III. Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания.

Дифференцированный зачет проводится в период экзаменационной сессии, установленной календарным учебным графиком, в результате которого преподавателем выставляется итоговая оценка в соответствии с правилами определения результатов оценивания.

Уровень подготовки студентов по учебной дисциплине оценивается в баллах: «5» («отлично»), «4» («хорошо»), «3» («удовлетворительно»), «2» («неудовлетворительно»).

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

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

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

Оценка «неудовлетворительно» - обучающийся показывает недостаточные знания программного материала, не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускаются грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на поставленный вопрос или затрудняется с ответом.