

**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 **12.02.10 Монтаж, техническое обслуживание
и ремонт биотехнических и медицинских аппаратов и систем**

г.Черкесск, 2022г.

Рабочая программа общеобразовательной учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) СОО в пределах образовательной программы СПО по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 12.02.10 Монтаж, техническое обслуживание и ремонт биотехнических и медицинских аппаратов и систем, направление подготовки - 12.00.00 Фотоника, приборостроение, оптические и биотехнологические системы и технологии.

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 «04» февраля 2022г. протокол № 6

Руководитель образовательной программы  Э.И. Тебердиева

Рекомендована методическим советом колледжа

от «05» февраля 2022г. протокол № 4

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 «Психология общения»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина Психология общения является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 12.02.10 Монтаж, техническое обслуживание и ремонт биотехнических и медицинских аппаратов и систем.

Учебная дисциплина Психология общения обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 12.02.10 Монтаж, техническое обслуживание и ремонт биотехнических и медицинских аппаратов и систем. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 03	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 09	применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы	64
Самостоятельная работа	6
Консультации	-
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	56
в том числе:	
лекции, уроки	36
практические занятия	20
лабораторные занятия	-
Промежуточная аттестация Дифференцированный зачет	2

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 в учебную дисциплину	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения».		
	2. Роль общения в профессиональной деятельности человека.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Раздел 1. Основы общения		13	
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.		
	2. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения		
	3. Единство общения и деятельности.		
	Практическая работа 1. Исследование уровня общительности	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 1.2. Невербальные средства общения	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Основные каналы общения		
	2. Особенности невербального общения.		
	3. Средства невербального общения.		
	Практическая работа 2. Распознавание эмоций и интерпретация жестов	2	
Тема 1.3. Вербальное общение. Речевые средства общения.	Самостоятельная работа обучающихся Подготовить эссе по темам: 1. Значения жестов в различных культурах.	1	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Содержание учебного материала	2	
	1. Функции вербального общения.		
	2. Виды вербального общения.		
	3. Речевые средства общения.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	

	Практическая работа 3. Ролевая игра: «Умеете ли вы излагать свои мысли?» «Умеете ли вы правильно слушать?» «Наблюдательны ли вы?»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 2. Психология взаимодействия и взаимопонимания.		19	
Тема 2.1 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.		
	2. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 2.2. Психологические защиты.	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Понятие психологической защиты		
	2. Механизмы психологической защиты		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 2.3. Конструктивное общение. Контроль эмоций.	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Способы снижения эмоциональной напряженности.		
	2. Управление своими эмоциями и чувствами.		
	Практическая работа 4. Тренинг снижение эмоциональной напряженности	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 2.5 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.		
	2. Взаимодействие как организация совместной деятельности.		
	Практическая работа 5. Тренинг по отработке командной работы	2	
	Практическая работа 6. Позиции в общении	2	
Тема 2. 6 Общение как обмен информацией	Содержание учебного материала	2	ОК 4, ОК 5, ОК 9,
	1. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.		

(коммуникативная сторона общения)	2. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить эссе по теме: 1. С кем мы общаемся? Выбор партнера по общению. 2. Возникновение первого впечатления о партнере по общению. 3. Коммуникативные барьеры. Пути их преодоления. 4. Особенности опосредованного общения.	3	
Раздел 3. Психология делового общения.		20	
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание учебного материала	2	ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения		
	2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений		
	Практическая работа 7. Исследование нравственной культуры личности	2	
	Самостоятельная работа: Подготовить эссе по темам: 1. Успешное и неуспешное, затратное и незатратное общение.	1	
Тема 3.2. Этика в деловом общении	Содержание учебного материала	2	ОК 4, ОК 5, ОК 9
	1. Деловой этикет		
	2. Субординация		
	Практические работы и лабораторные работы		
	Самостоятельная работа: реферат на тему «Этика внешнего вида работника (имидж и стиль)»	1	
Тема 3.3. Деловое общение	Содержание	2	ОК 3, ОК 4
	1. Особенности делового общения.		
	2. Виды делового общения.		
	3. Этапы делового общения.		
	Практические работы и лабораторные работы		
Тема 3.4. Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала	2	ОК 4, ОК 5,
	1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов		
	2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация		

	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 3.5. Психологические особенности делового телефонного разговора и письменного делового общения	Содержание учебного материала	2	ОК 5,
	1. Нормы делового этикета в отношении телефонного разговора.		
	2. Основные правила составления текста делового письма		
	Практическая работа 8 Деловая игра «Этикет телефонного разговора»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 3.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4
	1. Общие сведения о психологии личности.		
	2. Виды психических явлений: психические процессы, психические состояния, психические свойства.		
	3. Основы психологии личности: психологическая структура личности, темперамент, характер. Типология темперамента.		
	Практическая работа 9. Исследование психологических характеристик личности: темперамент, характер	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Раздел 4. Психология конфликта.		8	
Тема 4.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Содержание учебного материала	2	ОК 3, ОК 4
	1. Понятие конфликта и его структура.		
	2. Динамика конфликта		
	3. Стратегия разрешения конфликтов		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 4.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Содержание учебного материала	2	ОК5, ОК 9
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.		
	2. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.		
	Практическая работа 10 Определение уровня конфликтности личности.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 4.3. Стресс и его особенности	Содержание		ОК5, ОК 9
	1. Стресс: особенности и характеристика.	2	
	2. Профилактика стрессов в деловом общении.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	

	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Консультации		-	
Промежуточная аттестация		2	
Всего:		72	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет психологии

оснащенный оборудованием: рабочие места преподавателя и обучающихся: доска меловая – 1 шт., стол ученический – 15 шт., стул ученический – 30 шт., стол – 1 шт., стул – 1 шт. Комплект учебно-методической документации, раздаточный материал, плакаты
Технические средства обучения: мультимедийное оборудование (ноутбук, экран на штативе, проектор)

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

1. Панфилова, А.П. Психология общения [Текст]: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / А.П.Панфилова.- М.: Академия, 2016.- 368с

2. 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/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: взаимосвязь общения и деятельности; 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; применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	Полнота ответов, точность формулировок. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии	Текущий контроль при проведении: - письменного/устного опроса; - тестирования; - оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, и т.д.)
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: 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	Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок. Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполнения Рациональность действий и т.д.	Итоговый контроль в форме дифференцированного зачета Оценка: - результативности работы обучающегося при выполнении заданий на учебных занятиях и самостоятельной работы.

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.		
---	--	--

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
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**

**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

**по специальности 12.02.10 Монтаж, техническое обслуживание и
ремонт биотехнических и медицинских аппаратов и систем**

форма проведения оценочной процедуры

ДЗ

г.Черкесск, 2022год

I. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся СПК ФГБОУ ВО «СевКавГА», освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ 03 «Психология общения».

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

ФОС разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности СПО по специальности 12.02.10 Монтаж, техническое обслуживание и ремонт биотехнических и медицинских аппаратов и систем и рабочей программой учебной дисциплины **ОГСЭ 05 «Психология общения»**

II. Результаты освоения дисциплины, подлежащей проверке.

Предмет(ы) оценивания	Объект(ы) оценивания	Показатели оценки
ОК.03 ОК.04 ОК.05 ОК09 Знания: 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 определять задачи для поиска	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. Практическую часть выполняет на 100%. 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	Текущий контроль при проведении: - письменный /устный опрос; - тестирование. - экспертное наблюдение за ходом выполнения групповых и индивидуальных заданий Итоговый контроль в форме ДЗ. Оценка результативности работы обучающегося при выполнении

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 описывать значимость своей профессии (специальности)	допускает несущественные погрешности. Практическую часть выполняет на 90%-80%. 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. Практическую часть выполняет на 70%-60%. 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. Практическую часть выполняет на менее 50%.	заданий на учебных занятиях.
Умения: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и		

самообразования психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности сущность гражданско- патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)		
---	--	--

1. Письменный /устный опрос (ОК 3,ОК4, ОК5, ОК9)

1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения».
2. Основные понятия.
3. Требования к изучаемой дисциплине.
4. Роль общения в профессиональной деятельности человека.
5. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.
6. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения
7. Единство общения и деятельности.
8. Понятие социальной перцепции.
9. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.
10. Психологические механизмы восприятия.
11. Влияние имиджа на восприятие человека.
12. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
13. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.
14. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
15. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
16. Основные элементы коммуникации.
17. Вербальная коммуникация.
18. Коммуникативные барьеры.
19. Невербальная коммуникация.
20. Методы развития коммуникативных способностей.
21. Виды, правила и техники слушания.
22. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
23. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.
24. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
25. Аргументация
26. Понятие конфликта и его структура.
27. Невербальное проявление конфликта.
28. Стратегия разрешения конфликтов
29. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
30. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.
31. Правила поведения в конфликтах.
32. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.
33. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
34. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений

2. Тестирование (ОК 3, ОК4, ОК5, ОК9)

Вариант 1.

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 это:

А. **общение**

Б. предмет общения

В. психология общения

2. Мысленный процесс уподобления себя партнеру по общению с целью познать и понять его мысли и представления это:

А. **эмпатия**

Б. рефлексия

В. идентификация

3. Не словесное, внеречевое общение, передача информации и влияние друг на друга через интонации, выражение лица, позу, жесты, изменение мизансцены общения это:

А. **невербальное общение**

Б. вербальное общение

4. Общение людей, исходящее из их социальной роли это:

А. открытое общение

Б. **ролевое общение**

В. Личностное общение

5. 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 это:

А. разговорно-бытовой

Б. публицистический

В. научный

Г. **официально-деловой**

6. Способ нейтрализации манипуляции посредством прерывания контакта, увеличения дистанции или перевода темы беседы это:

А. непредсказуемость

Б. блокировка

В. изгнание

Г. **уход от ситуации**

Вариант 2:

1. Система мозговых структур, обеспечивающая анализ обработку информации, на основе восприятия создаются образы внешнего мира, складывается индивидуальный опыт это:

А. **восприятие**

Б. взаимодействие

В. стиль взаимодействия

2. Универсальный способ избавления от внутреннего конфликта путем активного выключения из сознания неприемлемого мотива или неприятной информации это:

А. проекция

Б. **вытеснение**

В. отрицание

3. 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 это:

А. психологическая защита

Б. конструктивное общение

В. восприятие

4. Оценочное суждение, в котором человека сравнивают с другими, причем это сравнение в его пользу это:

А. улыбка

Б. комплимент

В. похвала

5. Факторы, служащие причиной неэффективного взаимодействия, конфликтов или способствующие им это:

А. барьер общения

Б. барьер темпераментов

6. Эффект межличностного восприятия, проявляющийся в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке – на оценку его отдельных качеств это:

А. эффект первичности

Б. эффект проецирования

В. эффект ореола

Вариант 3:

1. Способы преднастройки человека на общение с людьми, его поведение в процессе общения это:

А. обратная связь в общении

Б. прием общения

В. техника общения

2. Вид слушания, в котором на первый план выступает отражение информации это:

А. активное слушание

Б. пассивное слушание

В. эмпатическое слушание

3. Принцип эффективности деловой беседы, заключающийся в установлении границы между собеседником и предметом разговора это:

А. принцип понимания

Б. принцип достоверности

В. принцип разграничения

4. Деловое общение, являющееся формальным, «сухим», лишенным эмоциональной составляющей, но при этом не перестающим быть эффективным и действенным при решении весьма широкого круга проблем это:

А. непосредственное общение

Б. опосредованное общение

5. Постановка задач, инструктирование это:

А. общение сверху вниз

Б. общение снизу-вверх

В. горизонтальное общение

6. Сдержанность в словах и манерах, исключение нелепых вопросов, чрезмерной настойчивости и т.п. это:

А. любезность

Б. вежливость

В. корректность

Вариант 4:

1. Столкновение противоположных интересов, целей, позиций, мнений двух или более людей это:

А. предмет конфликта

Б. объект конфликта

В. конфликт

2. Понижение настроения, сосредоточение на эмоциях со знаком «—», подавленность, агрессивность и чрезмерная раздражительность, невозможность наладить адекватное общение, чрезмерная сосредоточенность на проблеме конфликта это:

А. производственный вред от конфликтов

Б. личностный вред от конфликтов

3. Столкновении интересов людей (материальных или духовных), различия в имеющихся целях и задачах, в способах достижения целей, в неудовлетворительных коммуникациях это:

А. объективные причины конфликта

Б. социально-психологические причины конфликта

В. личностные причины конфликта

4. Возникновение конфликта в сложной противоречивой ситуации, в которой оказываются люди это:

А. субъективный конфликт

Б. объективный конфликт

5. Стратегия согласия, поиска и приумножения общих интересов, ориентирована на учет интересов и потребностей партнера это:

А. стратегия партнерства

Б. стратегия напористости

6. Стремление сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы партнера путем сглаживания разногласий это:

А. тактика противоборства

Б. тактика избегания

В. тактика уступки

3. Экспертное наблюдение за ходом выполнения групповых и индивидуальных заданий (ОК 3, ОК4, ОК5, ОК9)

Самодиагностика по теме «Общение»: «Коммуникативные и организаторские способности», «Ваш стиль делового общения», «Ваши эмпатические способности». Решение задач по транзактному анализу общения.

Рольевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Самодиагностика по тестам «Твоя конфликтность», «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса».

Вопросы к дифференцированному зачету:

1. Введение в учебную дисциплину
2. Общение – основа человеческого бытия.
3. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)
4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)
5. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)
6. Формы делового общения и их характеристики
7. Конфликт: его сущность и основные характеристики
8. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция
9. Деловое общение

III. Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания.

Уровень подготовки обучающихся по учебному предмету 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. Практическую часть выполняет на 100%.

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. Практическую часть выполняет на 90%-80%.

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. Практическую часть выполняет на 70%-60%.

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. Практическую часть выполняет на менее 50%.

Дифференцированный зачет проводится по окончании изучения учебного предмета на последнем учебном занятии текущего семестра, в результате которого преподавателем выставляется итоговая оценка в соответствии с правилами определения результатов оценивания.