



Рабочая программа учебной дисциплины является вариативной частью Федерального государственного образовательного стандарта специальности среднего профессионального образования 40.02.01 Право и организация социального обеспечения, базовый уровень, направление подготовки – 40.00.00 Юриспруденция

Организация-разработчик: СПК ФГБОУ ВО «СевКавГА»

Разработчики:

Батракова Елена Вячеславовна, преподаватель СПК ФГБОУ ВО «СевКавГА»

Черкашина Елена Леонидовна, преподаватель СПК ФГБОУ ВО «СевКавГА»

Одобрена на заседании цикловой комиссии «Социально-правовые дисциплины» от 4 февраля 2022 г. протокол № 6

Руководитель образовательной программы \_\_\_\_\_



Б.А.Калмыкова

Рекомендована методическим советом колледжа от 5 февраля 2022 г. протокол № 4

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Паспорт программы учебной дисциплины	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины	6
3. Условия реализации программы учебной дисциплины	11
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	12

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.05 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

## **1.1. Область применения программы**

Программа учебной дисциплины является вариативной частью программы подготовки специалиста среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 40.02.01 Право и организация социального обеспечения.

Программа также используется для реализации адаптированной рабочей программы обучающихся инвалидов или обучающихся с ограниченными возможностями здоровья учащихся в инклюзивной группе, изучая тот же самый набор дисциплин и в те же сроки обучения, что и остальные обучающиеся.

**1.2. Место дисциплины в структуре ППССЗ:** дисциплина относится к общему гуманитарному и социально-экономическому циклу.

**1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

В результате изучения учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся должен **уметь:**

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

- 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.

Перечень формируемых компетенций (общих и профессиональных)  
по дисциплине Психология общения

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы.
ОК 10.	Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда
ОК 11.	Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.
ОК 12.	Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

Максимальная учебная нагрузка – 60 часов, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки – 48  
самостоятельной работы и консультаций – 12 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>60</i>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<i>48</i>
в том числе:	
лабораторные занятия	-
практические занятия	-
контрольные работы	-
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	-
<b>Самостоятельная работа и консультации обучающегося (всего)</b>	<i>12</i>
в том числе:	
<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Работа с основной и дополнительной литературой, источниками периодической печати, представленными в базах данных и библиотечных фондах образовательного учреждения;</i></li><li>- <i>самостоятельное изучение лекционного материала, основной и дополнительной литературы;</i></li><li>- <i>подготовка рефератов, докладов;</i></li><li>- <i>подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций, оформление результатов практической работы к защите.</i></li></ul>	
<i>Итоговая аттестация в форме ДЗ</i>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа и консультации обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b><u>Раздел 1. Основы общения</u></b>		<b>18</b>	
Тема 1.1. Сущность общения.	Содержание учебного материала	2	1
	1   Понятие общения и предмет психологии общения.		
	2   Структура общения.		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия (не предусмотрены)		
	Контрольные работы (не предусмотрены)		
Самостоятельная работа и консультации обучающихся (не предусмотрена)			
Тема 1.2. Факторы, определяющие общение.	Содержание учебного материала	2	1
	1   Функции общения.		
	2   Средства общения.		
	3   Виды общения.		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия (не предусмотрены)		
Контрольные работы (не предусмотрены)			
Самостоятельная работа и консультации обучающихся (не предусмотрена)			
Тема 1.3. Невербальные средства общения	Содержание учебного материала	4	1
	1   Основные каналы общения.		
	2   Особенности невербального общения.		
	3   Средства невербального общения.		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия (не предусмотрены)		
Контрольные работы (не предусмотрены)			
Самостоятельная работа и консультации обучающихся (не предусмотрена)			
Тема 1.4. Вербальное общение. Речевые средства общения.	Содержание учебного материала	2	1
	1   Функции вербального общения.		
	2   Виды вербального общения.		
	3   Речевые средства общения.		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия (не предусмотрены)		
Контрольные работы (не предусмотрены)			
Самостоятельная работа и консультации обучающихся (не предусмотрена)			
Тема 1.5. Стили общения	Содержание учебного материала	2	1
	1   Стили общения.		
	2   Техники эффективного знакомства.		
Лабораторные работы (не предусмотрены)			

	Практические занятия (не предусмотрены)		
	Контрольные работы (не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа и консультации обучающихся (не предусмотрена)		
Тема 1.6. Манипулирование	Содержание учебного материала	4	1
	1 Понятие «манипуляция».		
	2 Причины манипуляции.		
	3 Способы манипулирования людьми и как им противостоять.		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия (не предусмотрены)		
	Контрольные работы (не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа и консультации обучающихся: реферат	2	1
<b>Раздел 2. Психология взаимодействия и взаимопонимания.</b>		<b>10</b>	
Тема 2.1. Механизмы межличностного восприятия	Содержание учебного материала	2	1
	1 Понятие восприятия.		
	2 Понятие о межличностном восприятии.		
	3 Механизмы межличностного восприятия.		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия (не предусмотрены)		
	Контрольные работы (не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа и консультации обучающихся (не предусмотрена)		
Тема 2.2. Психологические защиты. Барьеры в общении	Содержание учебного материала	4	1
	1 Понятие психологической защиты.		
	2 Общие характеристики защитных механизмов.		
	3 Стратегии защиты.		
	4 Барьеры в общении.		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия (не предусмотрены)		
Контрольные работы (не предусмотрены)			
	Самостоятельная работа и консультации обучающихся (не предусмотрена)		
Тема 2.3. Конструктивное общение. Контроль эмоций.	Содержание учебного материала	2	1
	1 Способы снижения эмоциональной напряженности.		
	2 Управление своими эмоциями и чувствами.		
	Лабораторные работы (не предусмотрены)		
	Практические занятия (не предусмотрены)		
	Контрольные работы (не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа и консультации обучающихся (не предусмотрена)		
Тема 2.4. Приемы расположения к себе. Самопрезентация.	Содержание учебного материала	2	1
	1 Понятие самопрезентации.		
	2 Знаки внимания.		
	3 Compliments.		



	4	Похвала и поддержка.		
		Лабораторные работы (не предусмотрены)		
		Практические занятия (не предусмотрены)		
		Контрольные работы (не предусмотрены)		
		Самостоятельная работа и консультации обучающихся (не предусмотрено)	-	
<b><u>Раздел 3. Психология делового общения.</u></b>			<b>20</b>	
Тема 3.1. Техника и приемы общения.	Содержание учебного материала		2	1
	1	Характеристика техники и приемов общения.		
	2	Механизм обратной связи.		
	3	Коммуникативные способности.		
		Лабораторные работы (не предусмотрены)		
		Практические занятия (не предусмотрены)		
		Контрольные работы (не предусмотрены)		
		Самостоятельная работа и консультации обучающихся: реферат	4	
Тема 3.2. Правила слушания.	Содержание учебного материала		2	1
	1	Понятие и виды слушания.		
	2	Правила эффективного слушания.		
		Лабораторные работы (не предусмотрены)		
		Практические занятия (не предусмотрены)		
		Контрольные работы (не предусмотрены)		
			Самостоятельная работа и консультации обучающихся (не предусмотрена)	
Тема 3.3. Ведение беседы и убеждения.	Содержание учебного материала		2	1
	1	Понятие и черты беседы.		
	2	Эффективность беседы.		
	3	Убеждения.		
		Лабораторные работы (не предусмотрены)		
		Практические занятия (не предусмотрены)		
		Контрольные работы (не предусмотрены)		
		Самостоятельная работа и консультации обучающихся (не предусмотрена)		
Тема 3.4. Деловое общение: этические аспекты процесса общения.	Содержание учебного материала		4	1
	1	Формы и виды делового общения.		
	2	Психологические особенности ведения дискуссий и публичных выступлений.		
	3	Деловой этикет в профессиональной деятельности.		
		Лабораторные работы (не предусмотрены)		
		Практические занятия (не предусмотрены)		
		Контрольные работы (не предусмотрены)		
		Самостоятельная работа и консультации обучающихся (не предусмотрена)		
Тема 3.5. Коллектив и личность. Социально-психологические особенности взаимодействия	Содержание учебного материала		2	1
	1	Понятие трудового коллектива.		
	2	Конформизм, его сущность и роль в управлении коллективом.		

людей в малой группе.	3	Факторы, формирующие социально–психологический климат в коллективе.		
		Лабораторные работы (не предусмотрены)		
		Практические занятия (не предусмотрены)		
		Контрольные работы (не предусмотрены)		
		Самостоятельная работа и консультации обучающихся (не предусмотрена)		
Тема 3.6. Лидерство.		Содержание учебного материала	2	1
	1	Отличительные признаки лидера и руководителя.		
	2	Психологические качества лидера.		
	3	Типы лидеров.		
	4	Стили управления.		
		Лабораторные работы (не предусмотрены)		
		Практические занятия (не предусмотрены)		
		Контрольные работы (не предусмотрены)		
	Самостоятельная работа и консультации обучающихся: реферат	2	1	
<b><u>Раздел 4. Психология конфликта.</u></b>			<b>12</b>	
Тема 4.1. Конфликт: понятие, причины и источники.		Содержание учебного материала	2	1
	1	Понятие конфликта.		
	2	Причины и источники конфликта.		
		Лабораторные работы (не предусмотрены)		
		Практические занятия (не предусмотрены)		
		Контрольные работы (не предусмотрены)		
		Самостоятельная работа и консультации обучающихся (не предусмотрена)		
Тема 4.2. Типология и классификация конфликтов.		Содержание учебного материала	2	1
	1	Типы конфликтов		
	2	Классификация конфликтных личностей		
		Лабораторные работы (не предусмотрены)		
		Практические занятия (не предусмотрены)		
		Контрольные работы (не предусмотрены)		
		Самостоятельная работа и консультации обучающихся (не предусмотрена)		
Тема 4.3. Поведение в конфликтной ситуации.		Содержание учебного материала	4	1
	1	Последствия конфликтов		
	2	Структурные методы управления конфликтами		
	3	Стратегии поведения в конфликте		
	4	Методы преодоления конфликтов		
		Лабораторные работы (не предусмотрены)		
		Практические занятия (не предусмотрены)		
		Контрольные работы (не предусмотрены)	-	
	Самостоятельная работа и консультации обучающихся: реферат	4	1	
<b>Всего:</b>			<b>60</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Использование активных и интерактивных форм обучения:

- групповая дискуссия;
- презентации;
- деловая игра;
- социально-психологический тренинг.

**3.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению:** реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета социальной психологии

#### Оборудование учебного кабинета:

Комплект учебной мебели: доска меловая – 1 шт., стол ученический – 15 шт., стул ученический – 30 шт., стол – 1 шт., стул – 1 шт. Комплект учебно-методической документации, раздаточный материал, нормативно-справочная литература, плакаты

**Технические средства обучения:** Мультимедийное оборудование (ноутбук, экран на штативе, проектор)

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

1.	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: <a href="https://www.iprbookshop.ru/85787.html">https://www.iprbookshop.ru/85787.html</a> — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <a href="https://doi.org/10.23682/85787">https://doi.org/10.23682/85787</a>
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: <a href="http://www.academia-moscow.ru/elibrary/">http://www.academia-moscow.ru/elibrary/</a>
3.	Кузнецова М.А. Психология общения [Электронный ресурс]: Учебное пособие для СПО/ Кузнецова М.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский государственный университет правосудия, 2019.— 168 с.— Режим доступа: <a href="http://www.bibliocomplectator.ru/book/?id=94194">http://www.bibliocomplectator.ru/book/?id=94194</a> .— «БИБЛИОКОМПЛЕКТАТОР», по паролю

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

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения тестирования, выполнения контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты обучения (освоенные умения, освоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><i>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ul> <p><i>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- виды социальных взаимодействий;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- этические принципы общения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</li> </ul>	<p><b>Текущий контроль в форме:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– индивидуальный опрос,</li> <li>– тестирования по разделам учебной дисциплины</li> </ul> <p><b>Итоговый контроль в форме ДЗ</b></p> <p><b>Оценка:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– результативности работы обучающегося при выполнении заданий на учебных занятиях</li> </ul>

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

**по учебной дисциплине «Психология общения»**  
**для специальности 40.02.01 Право и организация социального**  
**обеспечения**

форма проведения оценочной процедуры  
**Дифференцированный зачет**

г. Черкесск, 2022 год

## I. Общие положения

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

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

ФОС разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности СПО 40.02.01 Право и организация социального обеспечения рабочей программой учебной дисциплины «*Психология общения*»

## II. Результаты освоения дисциплины, подлежащей проверки.

Предмет(ы) оценивания	Объект(ы) оценивания	Показатели оценки
<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li><li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li></ul> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li><li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li><li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li><li>- виды социальных взаимодействий;</li><li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li><li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li><li>- этические принципы общения;</li><li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</li></ul> <p><b>ОК:</b></p> <p>ОК 01. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 02. Организовывать</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li><li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li><li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li><li>- виды социальных взаимодействий;</li><li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li><li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li><li>- этические принципы общения;</li><li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li><li>- приемы саморегуляции в процессе общения.</li><li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li><li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li></ul>	<p><b>Текущий контроль при проведении:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- индивидуального опроса,</li><li>- тестирования</li></ul> <p>Итоговый контроль в форме ДЗ</p> <p>Оценка результативности работы обучающегося при выполнении заданий на учебных занятиях</p>

<p>собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 03. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 04. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p> <p>ОК 05. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p> <p>ОК06. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 07 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 08 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 09. Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы;</p> <p>ОК 10. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда</p> <p>ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.</p> <p>ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению</p>		
--	--	--

## 1. Индивидуальный опрос(ОК 01 –ОК 012)

1. Раскрыть понятие общения и предмет психологии общения.
2. Обозначить структуру общения.
3. Охарактеризовать функции общения.
4. Сравнить средства общения.
5. Проанализировать виды общения.
6. Перечислить основные каналы общения.
7. Обозначить особенности невербального общения.
8. Сравнить средства невербального общения.
9. Охарактеризовать функции вербального общения.
10. Перечислить и сравнить виды вербального общения.
11. Дать характеристику речевым средствам общения.
12. Проанализировать стили общения.
13. Выделить стиль общения, характерный для профессиональной деятельности юриста.
14. Дать понятие «манипуляция». Особенности манипулирования в профессиональной деятельности юриста.
15. Обозначить причины манипуляции.
16. Перечислить способы манипулирования людьми и как им противостоять.
17. Дать понятие восприятия.
18. Раскрыть сущность межличностного восприятия.
19. Охарактеризовать механизмы межличностного восприятия
20. Дать понятие психологической защиты.
21. Обозначить общие характеристики защитных механизмов.
22. Сравнить стратегии защиты.
23. Дать характеристику барьерам в общении.
24. Перечислить способы снижения эмоциональной напряженности.
25. Обозначить необходимость управления своими эмоциями и чувствами.
26. Дать понятие самопрезентации.
27. Обозначить роль комплиментов.
28. Дать характеристику техникам и приемам в общении.
29. Охарактеризовать механизм обратной связи.
30. Перечислить коммуникативные способности.
31. Дать понятие и виды слушания.
32. Перечислить правила эффективного слушания.
33. Дать понятие и черты беседы. Эффективность беседы.
34. Роль убеждения в деловой беседе.
35. Перечислить формы и виды делового общения.
36. Обозначить психологические особенности ведения дискуссий и публичных выступлений.
37. Роль делового этикета в профессиональной деятельности.
38. Дать понятие коррупции.
39. Перечислить принципы антикоррупционного поведения юриста.
40. Перечислить правила антикоррупционного поведения юриста.
41. Дать понятие трудового коллектива.
42. Раскрыть понятие Конформизма, его сущность и роль в управлении коллективом.
43. Перечислить факторы, формирующие социально –психологический климат в коллективе.
44. Обозначить отличительные признаки лидера и руководителя.
45. Выделить психологические качества лидера.
46. Сравнить типы лидеров.
47. Сравнить стили управления.
48. Дать понятие конфликта.
49. Обозначить причины и источники конфликта.



50. Сравнить типы конфликтов.
51. Дать характеристику конфликтным личностям.
52. Обозначить последствия конфликтов.
53. Сравнить методы управления конфликтами
54. Проанализировать стратегии поведения в конфликте.
55. Сравнить методы преодоления конфликтов.

## 2. Тестирование (ОК04, ОК 06, ОК 08, ОК 11, ОК 12)

№ п/п	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
1		Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это _____ общение	ОК 04. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
2		Какой психологический механизм восприятия используется, когда мы предлагаем собеседнику встать на наше место?	
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:  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;</li> <li>2. подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;</li> <li>3. коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей профессиональной переподготовки и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.</li> </ol>	
7		Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению:  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;</li> <li>2. в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;</li> <li>3. партнер слышит только то, что хочет услышать;</li> <li>4. в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;</li> </ol>	
8		Речь в деловом общении направлена на:  <ol style="list-style-type: none"> <li>1. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.</li> <li>2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.</li> <li>3. Привлечение внимания.</li> <li>4. Информирование собеседника</li> </ol>	
9		Преодолеть коммуникативные барьеры не позволит следующее	

		<p>правило:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обратной связи</li> <li>2. Места и времени</li> <li>3. Конкретности</li> <li>4. Невнимания к невербальным сигналам</li> </ol>																								
10		<p>Преимущества стереотипов:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. экономия психических ресурсов</li> <li>2. уменьшение уровня врожденной тревожности</li> <li>3. мешают полноценной жизни ограничивая мыслительную деятельность, не выпуская сознание за пределы шаблонного мировоззрения</li> </ol>																								
1		<p>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</p>	<p>ОК06. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителям и.</p>																							
2		<p>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</p>																								
3		<p>Как называется принцип эффективности деловой беседы, заключающийся в установлении границы между собеседником и предметом разговора?</p>																								
4		<p>Какой вред от конфликта приводит к понижению настроения, сосредоточению на отрицательных эмоциях, подавленности, агрессивности и чрезмерной раздражительности?</p>																								
5		<p>Как называются факторы, служащие причиной неэффективного взаимодействия, конфликтов или способствующие им?</p>																								
6		<p>Мысленный процесс уподобления себя партнеру по общению с целью познать и понять его мысли и представления это:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. эмпатия</li> <li>2. рефлексия</li> <li>3. идентификация</li> </ol>																								
7		<p>В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. презрение</li> <li>2. интерес к собеседнику и его признание</li> <li>3. проявление подчеркнутого неуважения</li> </ol>																								
8		<p>Сопоставить виды делового общения с его характеристикой:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>№п/п</th> <th>Виды делового общения</th> <th>№п/п</th> <th>Характеристики</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>горизонтально е</td> <td>а)</td> <td>между деловыми партнерами существуют отношения иерархии</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>конструктивно е</td> <td>б)</td> <td>деловые партнеры обладают равным статусом</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>вертикальное</td> <td>в)</td> <td>укрепляет и развивает деловые отношения</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>опосредованно е</td> <td>г)</td> <td>«лицом к лицу»</td> </tr> <tr> <td>5.</td> <td>непосредствен</td> <td>д)</td> <td>посредством деловых</td> </tr> </tbody> </table>		№п/п	Виды делового общения	№п/п	Характеристики	1.	горизонтально е	а)	между деловыми партнерами существуют отношения иерархии	2.	конструктивно е	б)	деловые партнеры обладают равным статусом	3.	вертикальное	в)	укрепляет и развивает деловые отношения	4.	опосредованно е	г)	«лицом к лицу»	5.	непосредствен	д)
№п/п	Виды делового общения	№п/п	Характеристики																							
1.	горизонтально е	а)	между деловыми партнерами существуют отношения иерархии																							
2.	конструктивно е	б)	деловые партнеры обладают равным статусом																							
3.	вертикальное	в)	укрепляет и развивает деловые отношения																							
4.	опосредованно е	г)	«лицом к лицу»																							
5.	непосредствен	д)	посредством деловых																							

			ное		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.		Как называется устоявшееся представление, о чем угодно, шаблонное восприятие реальности, которые становясь автоматическими суждениями ведут к автоматическим действиям				ОК 08 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
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 намеки	г)	Манипулятор 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		<p>Какие жесты свидетельствуют об искренности и желании говорить откровенно:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. жесты подозрительности и скрытности</li> <li>2. жесты открытости</li> <li>3. жесты и позы защиты</li> <li>4. жесты размышления и оценки</li> </ol>			
1.		<p>Система этических норм, ценностей, которые признаны и приняты людьми это _____.</p> <p>Она является наиболее важным способом регулирования человеческого поведения и отношений.</p>			ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.
2		Игнорирование своего эмоционального состояния и эмоционального состояния партнера по общению приводит к _____			
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		Определенные правила поведения людей в области деловых взаимодействий это _____			
6		<p>Выбрать пример правильного начала беседы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Извините, если я помешал...</li> <li>2. Я бы хотел еще раз услышать...</li> <li>3. Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать...</li> <li>4. Есть разговор. Давайте согласуем время и место встречи...</li> </ol>			
7		Сопоставить приоритетные качества человека, составляющие основу его имиджа:			
		№п/п	Качества	№п/п	Характеристики
		1.	Набор	а)	Нравственные ценности,

			природных дарований (аттракция)		психическое здоровье, способность к межличностному общению			
		2.	Качества, являющиеся следствием воспитания и образования	б)	Компетентность, настойчивость, воля к победе			
		3.	Качества, связанные с жизненным и профессиональным опытом	в)	Коммуникабельность, эмпатичность, рефлексивность, красноречивость			
8		Чего нельзя допускать в условиях конфликта: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. преувеличивать свои заслуги;</li> <li>2. обрушивать на партнера множество претензий;</li> <li>3. видеть все только со своей позиции;</li> <li>4. все вышеперечисленное</li> </ol>						
9		Чего нельзя допускать в условиях конфликта: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. преувеличивать свои заслуги;</li> <li>2. обрушивать на партнера множество претензий;</li> <li>3. видеть все только со своей позиции;</li> <li>4. все вышеперечисленное</li> </ol>						
10		Сопоставить основные этические принципы взаимоотношений с их характеристиками						
		№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			
1		Как называется стандарт устанавливающий единую систему запретов, ограничений и дозволений, обеспечивающих					ОК 12. Проявлять	

		предупреждение коррупции в соответствующей области деятельности _____	нетерпимость к коррупционному поведению	
2		Злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами называется _____		
3		Ситуация, когда личная заинтересованность государственного служащего влияет или может повлиять на надлежащее исполнение им должностных обязанностей называется _____		
4		Использование государственным служащим своего должностного положения в целях приобретения выгоды для своих близких родственников относится к _____		
5		Процесс, в ходе которого осуществляется обмен информацией и мнение группы, организации или её части передаётся стоящим у власти должностным лицам в целях оказания влияния на принятие благоприятного решения называется _____		
6		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.		
7		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.		
8		Какая из перечисленных ниже мер является профилактикой коррупции? 1. координации деятельности в области противодействия коррупции; 2. формирование в обществе нетерпимости к коррупционному поведению; 3. создание нормативной правовой базы противодействия коррупции; 4. определение основных направлений государственной политики в области противодействия коррупции.		
9		К числу основных принципов противодействия коррупции в Российской Федерации НЕ относится принцип: 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.		
10		Субъектами юридической ответственности за коррупционные правонарушения могут быть: 1. юридические лица; 2. иностранные граждане; 3. граждане Российской Федерации; 4. все вышеперечисленные варианты ответов		

### 3. Экспертное наблюдение за ходом выполнения групповых и индивидуальных заданий(ОК 01–ОК 12)

Самодиагностика по психологическим тестам:

- 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.

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

Разработка этических норм своей профессиональной деятельности

### 4. Темы для подготовки рефератов и докладов(ОК 01–ОК 12)

1. Приемы манипуляции в дискуссии.
2. Манипуляции при переговорах.
3. Как распознать манипуляцию.
4. Манипулятивные техники токсичных людей.
5. Как общаться с манипуляторами.
1. Обратная связь
2. Коммуникативные способности и их развитие
3. Жесты, привлекающие внимание партнера по общению.

#### Вопросы к дифференцированному зачету:

1. Понятие общения и предмет психологии общения.
2. Структура общения
3. Функции общения.
4. Средства общения.
5. Виды общения.
6. Основные каналы общения. Особенности невербального общения. Средства невербального общения
7. Функции вербального общения.
8. Виды вербального общения.
9. Речевые средства общения.
10. Стили общения.
11. Понятие «манипуляция».
12. Причины манипуляции.

13. Способы манипулирования людьми и как им противостоят
14. Понятие восприятия. Понятие о межличностном восприятии.
15. Механизмы межличностного восприятия
16. Понятие психологической защиты.
17. Общие характеристики защитных механизмов.
18. Стратегии защиты.
19. Барьеры в общении.
20. Способы снижения эмоциональной напряженности.
21. Управление своими эмоциями и чувствами.
22. Понятие самопрезентации.
23. Compliments.
24. Характеристика техники и приемов общения.
25. Механизм обратной связи.
26. Коммуникативные способности.
27. Понятие и виды слушания.
28. Правила эффективного слушания.
29. Понятие и черты беседы. Эффективность беседы.
30. Убеждения.
31. Формы и виды делового общения.
32. Психологические особенности ведения дискуссий и публичных выступлений.
33. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
34. Дать понятие коррупции.
35. Принципы антикоррупционного поведения.
36. Правила антикоррупционного поведения.
37. Понятие трудового коллектива.
38. Конформизм, его сущность и роль в управлении коллективом.
39. Факторы, формирующие социально – психологический климат в коллективе.
40. Отличительные признаки лидера и руководителя.
41. Психологические качества лидера. Типы лидеров.
42. Стили управления.
43. Понятие конфликта.
44. Причины и источники конфликта.
45. Типы конфликтов.
46. Классификация конфликтных личностей.
47. Последствия конфликтов.
48. Структурные методы управления конфликтами
49. Стратегии поведения в конфликте.
50. Методы преодоления конфликтов.

### **III. Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания.**

Уровень подготовки обучающихся 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 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 в период экзаменационной сессии, установленной календарным учебным графиком, в результате которого преподавателем выставляется итоговая оценка в соответствии с правилами определения результатов оценивания.