

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО Уральский государственный лесотехнический университет  
Уральский лесотехнический колледж

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**  
специальность  
**09.02.07 ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ**  
**И ПРОГРАММИРОВАНИЕ**

Составитель: преподаватель

К.С. Ганжа

Рабочая программа рекомендована к использованию в учебном процессе  
методическим советом Уральского лесотехнического колледжа  
(протокол № 1 от 30 августа 2025 года)

Председатель методического совета

  
(подпись)

М.В. Чапаева

г. Екатеринбург, 2025

## 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

## ПРИЛОЖЕНИЕ

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ.03 «Психология общения»

1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина ОГСЭ.03 «Психология общения» входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл (ОГСЭ).

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

| Код ПК, ОК     | Умения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Знания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК.03<br>ОК.04 | 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 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) | 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) |

1.2.1. В ходе освоения дисциплины учитывается движение к достижению личностных результатов обучающимися.

#### Перечень личностных результатов

| Код   | Наименование личностных результатов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ЛР 6  | Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ЛР 8  | Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение |
| ЛР 12 | Принимающий российские традиционные семейные ценности. Ориентированный на создание устойчивой многодетной семьи, понимание брака как союза мужчины и женщины для создания семьи, рождения и воспитания детей, неприятия насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

| Вид учебной работы              | Объем в часах   |
|---------------------------------|-----------------|
| Объем образовательной программы | 58              |
| в том числе:                    |                 |
| теоретическое обучение          | 22              |
| практические занятия            | 26              |
| Самостоятельная работа          | 10              |
| Промежуточная аттестация        | Зачет с оценкой |

### 1.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем                                                          | Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся                                                                                                                                   | Объем в часах | Коды компетенции, формированию которых способствует элемент программы |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                    | 2                                                                                                                                                                                                                         | 3             | 4                                                                     |
| Раздел 1. Психологические аспекты общения                                            |                                                                                                                                                                                                                           | <b>22</b>     |                                                                       |
| Тема 1.1.<br>Общение – основа человеческого бытия.                                   | Содержание                                                                                                                                                                                                                | <b>2</b>      | ОК.03<br>ОК.04                                                        |
|                                                                                      | 1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.                                                                               | 2             |                                                                       |
| Тема 1.2.<br>Классификация общения                                                   | Содержание                                                                                                                                                                                                                | <b>1</b>      |                                                                       |
|                                                                                      | 1. Виды общения. Структура общения. Функции общения.                                                                                                                                                                      | 1             |                                                                       |
| Тема 1.3.<br>Средства общения                                                        | Содержание                                                                                                                                                                                                                | <b>1</b>      |                                                                       |
|                                                                                      | 1. Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.                                                                                        | 1             |                                                                       |
| Тема 1.4.<br>Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)         | Содержание                                                                                                                                                                                                                | <b>1</b>      |                                                                       |
|                                                                                      | 1. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.                                                                                                                                            | 1             |                                                                       |
| Тема 1.5.<br>Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) | Содержание                                                                                                                                                                                                                | <b>1</b>      |                                                                       |
|                                                                                      | 1. Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия                                                                                                                                                 | 1             |                                                                       |
| Тема 1.6.<br>Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)              | Содержание                                                                                                                                                                                                                | <b>1</b>      |                                                                       |
|                                                                                      | 1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности. | 1             |                                                                       |
| Тема 1.7.                                                                            | Содержание                                                                                                                                                                                                                | <b>15</b>     |                                                                       |

|                                                                       |                                                                                                                                                   |           |                        |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------|
| Техники активного слушания                                            | 1. Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.                                                                | 2         |                        |
|                                                                       | В том числе практических занятий и лабораторных работ                                                                                             | 11        |                        |
|                                                                       | Самостоятельная работа обучающихся                                                                                                                | 4         |                        |
| Раздел 2 Деловое общение                                              |                                                                                                                                                   | <b>14</b> | ОК.03<br>ОК.04<br>ЛР 6 |
| Тема 2.1.<br>Деловое общение                                          | Содержание                                                                                                                                        | <b>2</b>  |                        |
|                                                                       | 1. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. | 2         |                        |
| Тема 2.2.<br>Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении | Содержание                                                                                                                                        | <b>1</b>  |                        |
|                                                                       | 1. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.                                                                                         | 1         |                        |
| Тема 2.3.<br>Этикет в профессиональной деятельности                   | Содержание                                                                                                                                        | <b>2</b>  |                        |
|                                                                       | 1. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.                       | 2         |                        |
|                                                                       | 2. Деловая игра по теме материала                                                                                                                 |           |                        |
| Тема 2.4.<br>Деловые переговоры                                       | Содержание                                                                                                                                        | <b>9</b>  |                        |
|                                                                       | Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.                                                     | 1         |                        |
|                                                                       | В том числе практических занятий и лабораторных работ: Мозговой штурм по теме «Я дипломат»                                                        | 4         |                        |
|                                                                       | Самостоятельная работа обучающихся                                                                                                                | 4         |                        |
| Раздел 3. Конфликты в деловом общении                                 |                                                                                                                                                   | <b>20</b> | ОК.03<br>ОК.04         |
| Тема 3.1. Конфликт его сущность                                       | Содержание                                                                                                                                        | <b>2</b>  |                        |
|                                                                       | 1. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов.                                                                        | 2         |                        |
| Тема 3.2.<br>Стратегии поведения в конфликтной ситуации               | Содержание                                                                                                                                        | <b>6</b>  |                        |
|                                                                       | Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.                                                                                             | 2         |                        |
|                                                                       | В том числе практических занятий и лабораторных работ                                                                                             | 4         |                        |
| Тема 3.3.                                                             | Содержание                                                                                                                                        | <b>5</b>  |                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                          |    |                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------|
| Конфликты в деловом общении                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах. | 2  |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | В том числе практических занятий и лабораторных работ                                    | 2  |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Самостоятельная работа обучающихся                                                       | 1  |                       |
| Тема 3.4.<br>Стресс и его особенности                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Содержание                                                                               | 7  |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1. Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении».                | 1  |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | В том числе практических занятий и лабораторных работ                                    | 5  |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Самостоятельная работа обучающихся                                                       | 1  |                       |
| тематика практических занятий: <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Круг общения».</li> <li>• Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения.</li> <li>• Самодиагностика по теме «Механизмы восприятия»</li> <li>• Диагностический инструментарий:</li> <li>• «Ваши эмпатические способности».</li> <li>• Анализ результатов тестирования.</li> <li>• Деловая игра «Я Вас слушаю».</li> <li>• Самодиагностика по теме «Темперамент»</li> <li>• Диагностический инструментарий:</li> <li>• «Типы темперамента».</li> <li>• Анализ результатов тестирования.</li> <li>• Деловая игра «Переговоры»</li> <li>• Самодиагностика по теме «Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации»:</li> <li>• Диагностический инструментарий:</li> </ul> В том числе практических занятий <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Стратегия поведения в конфликтах».</li> <li>• Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.</li> <li>• Деловая игра «Пресс-конференция».</li> <li>• Самодиагностика по теме «Стресс его особенности»</li> <li>• Диагностический инструментарий:</li> <li>• «Способность действовать в социально-напряженных ситуациях».</li> <li>• Анализ результатов тестирования</li> </ul> |                                                                                          |    | ЛР 6<br>ЛР 8<br>ЛР 12 |
| Промежуточная аттестация                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                          | 2  |                       |
| Всего:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                          | 58 |                       |

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет социально-экономических дисциплин, оснащенный следующим оборудованием и техническими средствами обучения:

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: рабочее место преподавателя, ученические парты и стулья (в соответствии с численностью учебной группы), доска, персональный компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиапроектор, экран, шкафы для хранения учебных материалов.

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и электронные образовательные, а также информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

##### 3.2.1. Основная литература

1. Якуничева, О. Н. Психология общения : учебник для СПО / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 6-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2025. — 224 с. — ISBN 978-5-507-50515-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/441686>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

##### 3.2.2. Дополнительная учебная литература

1. Пшеничникова, Л. М. Психология общения: учебное пособие / Л. М. Пшеничникова. — Воронеж: ВГУИТ, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/130200>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

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

| <i>Результаты обучения</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <i>Критерии оценки</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <i>Формы и методы оценки</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: 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)</p> | <p>«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.</p> <p>«Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.</p> <p>«Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.</p> <p>«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p> | <p>Формами и методами контроля и оценки по учебной дисциплине являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Тестирование</li> <li>• Контрольная работа.</li> <li>• Самостоятельная работа.</li> <li>• Наблюдение за выполнением практического задания. (деятельностью студента)</li> <li>• Оценка выполнения практического задания(работы)</li> <li>• Подготовка и выступление с докладом, сообщением, презентацией...</li> </ul> |
| <p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p>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</p> <p>определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>описывать значимость своей профессии (специальности)</p> |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения промежуточной аттестации

ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

для студентов специальности

09.02.07 «Информационные системы и программирование»

### Пояснительная записка

Дисциплина ОГСЭ 03. Психология общения реализуется на втором курсе во втором семестре. Объем максимальной учебной нагрузки по дисциплине рассчитан на 58 часов, включая 48 часов на аудиторные занятия. Внеаудиторная самостоятельная работа 10 часа.

Цель промежуточной аттестации: оценка знаний и умений, практического опыта, уровня сформированности компетенций.

Результаты освоения учебной дисциплины ОГСЭ 03. Психология общения

| Код ОК, ПК     | Умения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Знания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК 03<br>ОК 04 | <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><li>-владеть основными понятиями общей, возрастной и социальной психологии;</li><li>-владеть основными методами психологического исследования;</li><li>-использовать полученные знания для самопознания и саморазвития, коррекции межличностного взаимодействия;</li><li>-понимать специфику психологии пожилого возраста и особенности поведения людей с ограниченными возможностями;</li><li>-использовать различные стратегии поведения для разрешения конфликтных ситуаций, выбирать способы профилактики и разрешения конфликтов.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>– цели, функции, виды и уровни общения;</li><li>– специфику психических процессов;</li><li>– понятие личности и сознания;</li><li>– способы диагностики психологических особенностей личности (темперамент, характеры т.д.);</li><li>– взаимосвязь общения и деятельности;</li><li>– виды социальных взаимодействий;</li><li>– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li><li>– возрастную периодизацию и основные кризисные периоды;</li><li>– роли и ролевые ожидания в общении;</li><li>– механизмы взаимопонимания в общении;</li><li>-техники и приемы общения, правила слушания, и ведения беседы, убеждения.</li></ul> |

Промежуточная аттестация – зачет с оценкой.

Форма проведения промежуточной аттестации: устный опрос

Примерное содержание оценочных средств  
Банк заданий и вопросов по дисциплине

Раздел 1. «Введение в учебную дисциплину»

1. Что вы понимаете под понятием «психология общения»?
2. Что такое общение?
3. Какая существует зависимость между

коммуникативными способностями, умениями и знаниями по психологии общения?

Раздел 2. «Общение как предмет научного знания»

1. Дайте определение понятию «общение».
2. Какие формы и виды общения вы знаете?
3. Чем различаются формальное и неформальное общение?
4. Назовите функции, которые проявляются в общении.
5. Раскройте содержание классификации функций общения по критерию цели.
6. Что, на ваш взгляд, исследует психология общения?
7. Каковы модели общения и их предназначение?
8. Выявите достоинства и недостатки разных моделей общения применительно к таким формам, как переговоры, презентации, публичная лекция, пресс-конференция, торги, деловое совещание.
9. По какому принципу классифицируются традиционные стили общения?
10. В чем особенности научного стиля общения?
11. В чем особенности делового стиля общения?
12. Какова специфика публицистического стиля общения?
13. Назовите типы коммуникативных стилей личности и дайте их характеристики.
14. Выделите достоинства и недостатки применительно к каждому из стилей.
15. На каком из перечисленных уровней общения предпочитаете общаться вы?

Раздел 3. «Цели и функции общения»

1. Перечислите основные структурные компоненты речевой коммуникации.
2. Какие речевые приемы усиливают или ослабляют влияние сообщения?
3. Какие «вредные привычки», внешние и внутренние помехи допускаются

во время слушания?

4. Какие виды слушания вы знаете? Что представляет собой «умение слушать»?
5. Какие существуют приемы эффективного слушания?
6. Какие виды «языка тела» относятся к невербальным средствам коммуникации?
7. Каково влияние невербальных средств на эффективность коммуникации?

8. Какие сигналы относятся к паралингвистическим и экстралингвистическим в чем их роль в процессе взаимодействия?

9. Раскройте основные этапы проведения деловой беседы.

10. Какие требования следует соблюдать во время обсуждения деловой информации для поддержания контакта с собеседником?

11. Назовите основные психологические факторы, обеспечивающие успешность публичного выступления.

12. Что подразумевается под позитивным тоном делового письма?

13. Почему деловые письма следует писать с позиции «вы»?

14. Какими средствами обеспечиваются целостность, ясность, связность и краткость делового письма?

#### Раздел 4. «Коммуникативная сторона общения»

1. Каковы роль и место коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности, в межличностном общении?

2. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?

3. Назовите виды, сущность и содержание барьеров общения. В результате чего они возникают?

4. Какие коммуникативные барьеры мешают восприятию и пониманию информации?

5. Зачем нужна обратная связь в говорении и слушании?

6. Каковы виды и цели двусторонней обратной связи?

7. Какие техники вопросов важны для эффективной обратной связи?

8. Какие виды вопросов и с какой целью используются при расспрашивании?

9. Какие техники ответов на вопросы знаете?

10. Каковы стратегии и тактики аргументаций в убеждающем выступлении?

11. Какие правила убеждений позволяют построить аргументированные возражения?

12. Каковы принципы убеждающего воздействия на аудиторию?

13. Как подготовить презентацию товара или услуг?

14. От чего зависит эффективность публичных презентаций?

15. Какова роль ведущего презентаций и требования к нему?

## Раздел 5. «Перцептивная сторона общения»

1. Сформулируйте, в чем состоят особенности перцептивной функции общения.
2. Какова роль первого впечатления в общении и что необходимо делать для формирования позитивного первого впечатления?
3. Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении?
4. Охарактеризуйте основные ошибки межличностного восприятия.
5. Что такое «эффект ореола» и «каузальная атрибуция»?
6. Что такое стереотипы общения? Какие стереотипы знаете?
7. Насколько велика роль стереотипизации в деловом общении?
8. Каким образом можно уменьшить влияние ошибок восприятия на общение?
9. Что такое межличностная аттракция и какова ее роль в общении?
10. Какие существуют эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания? 11 .

Чем проявляются трудности и дефекты общения и как их преодолевать?

12. Какие сенсорные каналы влияют на эффективность взаимодействия?
13. Каковы ключи доступа к сенсорным каналам и виды подстройки?

## Раздел 6. «Интерактивная сторона общения»

1. Выделите особенности интерактивной стороны общения. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
2. Какие уровни взаимодействия существуют и можно ли говорить о недостатках того или иного уровня?
3. На каком из приведенных в главе уровней взаимодействия предпочитаете общаться вы?
4. Сколько типов взаимовлияний существует?
5. Выделите ключевые слова в определении «межличностные отношения».
6. Перечислите виды ограничений, накладываемых на деловые контакты.
7. Есть ли различия между слухами и сплетнями?
8. В чем специфика позиций: Родитель, Взрослый, Ребенок?
9. Перечислите существующие стратегии взаимодействия, выделите характеристики для их отличия.
10. Для достижения каких целей в деловом общении нужна фасцинация и в чем ее отличие?
11. Какие характеристики взаимоотношений влияют на развитие доверительных отношений?
12. Каковы признаки совместимости и срабатываемости деловых партнеров?
13. Как проявляется конкуренция?

14. Чем отличается групповая работа от работы «командной»?
15. Дайте характеристику кооперации как конструктивному виду взаимодействия, как оны правила корпоративного поведения работы в команде?

#### Раздел 7. «Роль и ролевые ожидания»

1. Какая группа называется малой?
2. Что такое роль и как роли используются в групповой работе?
3. Зачем нужны групповые нормы и правила?
4. Какие ролевые конфликты вы знаете и в чем их причины?
5. Что такое социальная роль, в чем ее особенности?
6. В чем специфика референтной группы?
7. Какие виды власти вы знаете, в чем их отличие?
8. Что представляет собой формальное и неформальное лидерство?
9. От каких факторов зависит выбор стиля руководства?
10. Что представляет собой психологическая власть, каковы ее инструментарий?
11. Как происходит взаимовлияние людей?
12. Какие характеристики позволяют одному человеку влиять на другого?
13. Какую миссию выполняют в групповой работе позиции? Каковы их виды?
14. Каковы психологические механизмы убеждения?
15. Каковы психологические механизмы внушения?

#### Тематика и содержание контрольных работ

Контрольная работа по теме: «Цели и функции общения»

1. Дать определение понятия «общение».
2. Назовите 3 стороны общения, дайте их краткую характеристику:
3. Назовите основные цели общения:
4. Назовите функции общения и условия их реализации:
5. Назовите основные виды общения, дайте их краткую характеристику:
6. Чем различаются формальное и неформальное общение?
7. Дайте характеристику межличностного общения (количество участников, пространственная близость, ориентация):
8. Назовите три основных типа межличностного общения, дайте им характеристики (цели, способы воздействия, формы воздействия, продолжительность, где могут встречаться и т.п.)
9. Что такое барьеры общения?
10. Какие основные функции барьеров общения?

Какие существуют барьеры общения, дайте подробную классификацию каждой из групп:

- Психологические;
- Коммуникативные.

11. Что такое «барьер субъективной интерпретации»?

12. К какому виду барьеров общения относятся эти характеристики?

- «слишком тихая речь, вызванная сочетанием волнения и неправильного дыхания, при которой плохо слышно уже на расстоянии не скольких метров;
- слишком быстрая речь: когда коммуникатор барабанит свое сообщение, затрудняет слушателям следить за мыслью особенно при чтении текста;
- слишком монотонная речь, которая усыпляет внимание; заметные паузы; проглатывание слов.

13. Какой из барьеров общения возникает при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению?

14. Какие Вы знаете пути преодоления барьеров общения?

Опишите один из часто встречающихся барьеров общения в Вашей жизни. Сильно ли он Вам мешает? Как Вы преодолеваете этот барьер?

15. Э. Холл выделяет четыре основные зоны общения:

- Интимная зона (15-45см) – в нее человек допускает только близких себе людей. В этой зоне ведется негромкий доверительный разговор, осуществляются тактильные контакты. Нарушение этой зоны посторонними вызывает физиологические изменения в организме: учащение сердцебиения, рост кровяного давления, прилив крови к голове, выброс адреналина и др. Вторжение другого в эту зону расценивается как угроза.

- Личная (персональная) зона (45-120см) – зона обыденного общения с друзьями, коллегами. Допускается только визуальный – зрительный контакт.

- Социальная зона (120-400см) – зона проведения официальных встреч и ведения переговоров, совещаний, проведения административных бесед.

- Публичная зона (более 400см) – зона общения с большими группами людей во время лекций, митингов, публичных выступлений и т.д. Как Вы считаете, важно ли соблюдать зоны общения? К чему может привести не соблюдение пространства для общения?

16. Назовите основные модели общения, каково их предназначение?

17. Выявите достоинства и недостатки разных моделей общения применительно к таким формам, как переговоры, презентации, публичная лекция, пресс-

конференция, торги, деловое совещание.

Назовите основные стили общения:

Речевой: Коммуникативный: В каком из стилей общения различают три подстиля: законодательный, дипломатический, административно-канцелярский?

18. Выделите правильные варианты ответа: К основным характеристикам научного стиля речи можно отнести следующие:

- отвлеченная обобщенность (считается; говорят; как замечено; нередко; зачастую; как правило; довольно часто; в большинстве случаев; наиболее часты; крайне; ит.п.);
- Логичность изложения информации в виде суждений и умозаключений, веских аргументаций;
- Нелогичность изложения (зачастую слова и предложения не связаны между собой по смыслу);
- абстрактная лексика (существуют; имеются; состоит; используются; употребляются; и пр.);
- вместо местоимения «Я» чаще используется местоимение «Мы»; вместо местоимения «Мы» чаще используется местоимение «Я»; безличные предложения;
- сложноподчиненные предложения (придаточные условные с союзом «если...,то» и придаточные времени с союзом «в то время как») использование жаргонизмов, сленгов.

19. К какому стилю общения можно отнести любое выступление на публике?

20. В чем особенности разговорно-бытового стиля общения?

21. Коммуникативный стиль личности вызывает либо комфортное, либо неопределенное (нейтральное), либо дискомфортное состояние в зависимости от того, какое энергетическое влияние оказывает и в какой мере способствует возникновению атмосферы плодотворного сотрудничества. Охарактеризуйте коммуникативный стиль общения, назовите три коммуникативных стиля общения:

22. Что, на ваш взгляд, исследует психология общения?

### Типовые критерии оценки сформированности компетенций

| Оценка                | Обобщенная оценка компетенций                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «Неудовлетворительно» | Обучающийся не овладел оцениваемой компетенцией, не раскрывает сущность поставленной проблемы. Не умеет применять теоретические знания в решении практической ситуации. Допускает ошибки в принимаемом решении, в работе с нормативными документами, неуверенно обосновывает полученные результаты. Материал излагается нелогично, бессистемно, недостаточно грамотно.                                                                                                                      |
| «Удовлетворительно»   | Обучающийся освоил 60-69% оцениваемой компетенции, показывает удовлетворительные знания основных вопросов программного материала, умения анализировать, делать выводы в условиях конкретной ситуационной задачи.                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| «Хорошо»              | Излагает решение проблемы недостаточно полно, непоследовательно, допускает неточности. Затрудняется доказательно обосновывать свои суждения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                       | Обучающийся освоил 70-80% оцениваемой компетенции, умеет применять теоретические знания и полученный практический опыт в решении практической ситуации. Умело работает с нормативными документами. Умеет аргументировать свои выводы и принимать самостоятельные решения, но допускает отдельные неточности, как по содержанию, так и по умениям, навыкам работы с нормативно-правовой документацией.                                                                                       |
| «Отлично»             | Обучающийся освоил 90-100% оцениваемой компетенции, умеет связывать теорию с практикой, применять полученный практический опыт, анализировать, делать выводы, принимать самостоятельные решения в конкретной ситуации, высказывать и обосновывать свои суждения. Демонстрирует умение вести беседы, консультировать граждан, выходить из конфликтных ситуаций. Владеет навыками работы с нормативными документами. Владеет письменной и устной коммуникацией, логическим изложением ответа. |

# Результаты освоения учебной дисциплины

| Номер вопроса                                               | Код и наименование общих компетенций, формируемых в рамках изучаемой дисциплины                                                                                                                                                                                                                                       | Результаты освоения учебной дисциплины «Психология общения» (освоенные умения, усвоенные знания, практический опыт)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Вопросы 1-3<br>1-15<br>1-14<br>1-15<br>1-13<br>1-15<br>1-15 | <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>Знать: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p> <p>Уметь:<br/>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 информации; определять необходимые источники</p> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>описывать значимость своей профессии (специальности)</p> |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|