



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ –
МСХА имени К.А. ТИМИРЯЗЕВА»
(ФГБОУ ВО РГАУ – МСХА имени К.А. Тимирязева)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

Е.В. Хохлова



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ОГСЭ.02 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Специальность: 44.02.03 Педагогика дополнительного образования

Москва, 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

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

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 44.02.03 Педагогика дополнительного образования

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 1-11; ПК 1.1,1.2,1.4,2.1-2.4.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ОК 1-11; ПК 1.1,1.2,1.4,2.1- 2.4.	<ul style="list-style-type: none">- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	<ul style="list-style-type: none">- взаимосвязь общения и деятельности;- цели, функции, виды и уровни общения;- роли и ролевые ожидания в общении;- виды социальных взаимодействий;- механизмы взаимопонимания в общении;- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;- этические принципы общения;- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	108
в т.ч. в форме практической подготовки	
в т. ч.:	
лекции, уроки	20
практические занятия	40
<i>Самостоятельная работа</i> ¹	48
Промежуточная аттестация	зачёт

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1. Введение в учебную дисциплину	Содержание учебного материала	8	ОК 1-11; ПК 1.1,1.2,1.4,2.1-2.4.
	1. Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности.	2	
	В том числе практических занятий	2	
	Практическое занятие 1. Определение социальных ролей и ролевых ожиданий в общении.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	1. Ознакомиться с литературой.	2	
Тема 2. Понятие «общение»	Содержание учебного материала	17	ОК 1-11; ПК 1.1,1.2,1.4,2.1-2.4.
	1. Общение как предмет научного познания: общение как категория психологии, виды и уровни общения. Цели и функции общения. Структура общения. Сенсорные каналы. Взаимосвязь общения и деятельности.	4	
	2. Значение общения в психическом развитии человека: понятия социализация, десоциализация, ресоциализация. Особенности общения на современном этапе развития общества. Деформация общественных отношений.	4	
	В том числе практических занятий	6	
	Практическое занятие 2. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении	2	
	Практическое занятие 3. Составление портрета коммуникативно-компетентного специалиста, работающего в системе «ученик-учитель».	2	
	Практическое занятие 4. Диагностика навыков общения.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	7	
1. Подготовка сообщений «Взаимосвязь общения и деятельности», «Виды общения».	2		

	2. Описание роли и места общения в структуре деятельности, используя профессиограмму своей специальности.	3	
	3. Написание эссе на тему «Я и мои социальные роли».	2	
Тема 3. Коммуникативная, интерактивная и социально-перцептивная функция общения	Содержание учебного материала	18	ОК 1-11; ПК 1.1,1.2,1.4,2.1-2.4.
	1. Общение как обмен информацией. Понятие коммуникации, средства коммуникации, структура коммуникативного процесса. Коммуникативные барьеры. Умение говорить и слушать. Техники и приемы общения.	4	
	2. Общение как восприятие людьми друг друга. Понятие социальной перцепции. Место социальной перцепции в общении. Искажения в процессе восприятия. Трудности и дефекты межличностного общения.		
	3. Общение как межличностное взаимодействие. Типы взаимодействий. Ролевое взаимодействие. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии. Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция.		
	В том числе практических занятий	7	
	Практическое занятие 5. Отработка навыков вербальной и невербальной коммуникации.	1	
	Практическое занятие 6. Исследование видов и способов интеракции.	2	
	Практическое занятие 7. Методы защиты от манипуляции. Правила корпоративного поведения в команде	2	
	Практическое занятие 8. Механизмы взаимопонимания в общении. Формирование навыков социальной перцепции.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	7	
	1. Подбор упражнений на развитие коммуникативной стороны общения.	2	
	2. Провести самодиагностику уровня эмпатии.	1	
	3. Подготовка сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникационных способностей»; «Коммуникативная толерантность»; «Толерантность в педагогическом общении».	2	
4. Подготовка самопрезентации.	2		
Тема 4. Межличностное взаимодействие в общении	Содержание учебного материала	12	ОК 1-11; ПК 1.1,1.2,1.4,2.1-2.4. ПК 2.3; ПК 2.4
	1. Роль и ролевые ожидания: понятие, виды и характеристики социальных ролей. Ролевые ожидания и ролевые конфликты. Влияние социальных ролей на эффективность групповой деятельности. Ролевой репертуар педагога.	2	

	В том числе практических занятий	4	
	Практическое занятие 9. Практическое занятие: «Диагностика командных ролей (тест «Командные роли» Р.М. Белбина)».	2	
	Практическое занятие 10. Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
	1. Подбор ситуаций из личного опыта успешного выполнения социальной роли.	2	
	2. Изучение метода социометрических измерений.	2	
	3. Проведение самодиагностики межличностных отношений (Т. Лири).	2	
Тема 5. Деловое общение	Содержание учебного материала	16	ОК 1-11; ПК 1.1,1.2,1.4,2.1-2.4.
	1. Специфика делового общения Коммуникативная компетентность, как компонент профессиональной компетентности. Виды, формы и стили делового общения. Особенности и механизмы диалогического, группового, публичного делового общения. Виды и формы психологического воздействия в деловом общении	2	
	В том числе практических занятий	6	
	Практическое занятие 11. Отработка приемов эффективного слушания и навыков эффективного разговора один на один.	2	
	Практическое занятие 12. Ролевая игра «Трудоустройство».	2	
	Практическое занятие 13. Тренинг публичного выступления.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	8	
	1. Подготовка сообщений «Общение как понимание людьми друг друга», «Нравственные основы делового этикета»	2	
	2. Подготовка к публичному выступлению по теме «Виртуальное общение достоинства и недостатки».	2	
	3. Написание резюме.	2	
4. Диагностика «Самооценка делового общения»	2		
Тема 6. Психология конфликтов	Содержание учебного материала	13	ОК 1-11; ПК 1.1,1.2,1.4,2.1-2.4.
	Понятие о конфликте: определение, виды конфликтов, функции конфликтов; база конфликта его структура; динамика конфликта. Работа с конфликтными ситуациями: стратегии поведения в конфликте, достоинства и недостатки каждой из них; способы разрешения конфликта.	2	

	В том числе практических занятий	5	
	Практическое занятие 14. Диагностика конфликтности личности.	1	
	Практическое занятие 15. Отработка эффективных способов разрешения конфликта	2	
	Практическое занятие 16. Решение кейс-заданий по теме «Конфликт в педагогической среде».	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
	1. Составление кейсов по теме «Конфликт в педагогической среде».	2	
	2. Составление рекомендаций по предупреждению и профилактике конфликтов в педагогическом общении.	2	
	3. Подготовка сообщения «Правила урегулирования и разрешения конфликта».	2	
Тема 7. Этические принципы общения	Содержание учебного материала	14	ОК 1-11; ПК 1.1,1.2,1.4,2.1-2.4.
	1. Этика общения и культура общения. Определение понятий «этика общения» и «культура общения». Ценности общения. Культура поведения в педагогическом общении. Этические принципы общения. Понятие репутации и пути ее формирования.	2	
	В том числе практических занятий	6	
	Практическое занятие 17. Анализ способов овладения культурой общения.	2	
	Практическое занятие 18. Развитие навыков культуры разговора по телефону и эффективного общения через средства электронной коммуникации.	2	
	Практическое занятие 19. Этические нормы общения и корпоративная этика.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	6	
	1. Подбор методов самовоспитания культуры общения.	2	
	2. Разработка рекомендаций этики общения с родителями обучающихся	2	
	3. Формирование комплекса этнических норм общения по телефону.	2	
Тема 8. Коммуникативная компетентность педагога	Содержание учебного материала	10	ОК 1-11; ПК 1.1,1.2,1.4,2.1-2.4.
	1. Понятие коммуникативной компетентности. Особенности коммуникации в педагогическом процессе: виды коммуникации в педагогическом процессе; структура и характеристика профессионального общения педагога; особенности коммуникации с детьми разного возраста.	2	
	В том числе практических занятий	4	
	Практическое занятие 20. Создание имиджа современного педагога	2	
	Практическое занятие 21. Составление рекомендаций по предупреждению и профилакти-	2	

	ке конфликтов в педагогическом общении		
	Самостоятельная работа обучающихся	4	
	1. Выписать компоненты коммуникативной компетентности педагога.	2	
	2. Проведение самодиагностики коммуникативной компетентности.	2	
	Промежуточная аттестация	зачёт	
	Всего	108	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Психологии общения», оснащенный оборудованием:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- доска магнитно-маркерная;
- экран для проектора;

Технические средства обучения: компьютер, мультимедиапроектор, колонки; доступ в интернет.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

3.2.1. Обязательные печатные издания

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 476 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11060-9. – Текст: электронный// ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/444389>

2. Лавриненко, В. Н. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования/ В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышевой. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 3 50 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9324-0. – Текст: электронный// ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode>

3. Якуничева, О.Н. Психология общения / О.Н. Якуничева, А.П. Прокофьева. – 4-е изд., стер. – Санкт-Петербург : Лань, 2023. – 223 с. – ISBN 978-5-4668-9. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/314819>

3.2.2. Электронные ресурсы

1. <http://www.edu.ru> – Российский образовательный портал;
2. www.UniverTV.ru – Образовательный видеопортал;
3. <http://www.rsl.ru/> – Российская государственная библиотека;
4. <http://www.nbmgu.ru/> - Научная библиотека МГУ;
5. <http://azps.ru/handbook/k/koif429.html> – сайт «Психология»;
6. <http://conflictology.ru/index.php/conflict> – сайт «Конфликтология»;
7. <http://www.prometeus.nsc.ru/biblio/conflict> – сайт «Теория и практика конфликтологии».

3.2.3. Дополнительные источники

1. Аминов, И.И. Психология общения: учебник/ Аминов И.И. – Москва: КноРус, 2020. – 256 с. – (СПО). – ISBN 978-5-406-07626-2. – URL: <https://book.ru/book/934015>

2. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования/ Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный// ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/430797>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
<p><i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - цели, функции, виды и уровни общения; - способы преодоления барьеров общения; - виды социальных взаимодействий; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды, функции, структуру конфликта, способы его разрешения; - этические принципы общения; - техники и приемы эффективного общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. 	<ul style="list-style-type: none"> - обнаруживает всестороннее, систематическое знание целей, функций общения; - перечисляет основные барьеры общения и раскрывает способы из преодоления; - дает точную характеристику видов социальных взаимодействий; - точно и верно дает определение понятий межличностной аттракции, идентификации, эмпатии; - дает характеристику основному ролевому репертуару эффективного педагога; - точно и верно вычленять составные элементы конфликтных ситуаций: выявлять объект, стороны конфликта и их стратегии поведения; - обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание о культуре и этике педагогического общения; - называет техники и приемы эффективного общения, дает их характеристику. 	<ul style="list-style-type: none"> - оценка текущих проверочных работ, подготовки докладов; - оценка устных ответов; - оценка ответа при проведении промежуточной аттестации.
<p><i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - занимать осознанную, ответственную позицию в процессе общения; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы. 	<ul style="list-style-type: none"> - применяет знания техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности. - демонстрирует внутренний локус контроля в рамках учебного процесса. 	<ul style="list-style-type: none"> - оценка результатов выполнения практической работы по курсу; подготовки докладов по различным темам учебной программы; - оценка ответа при проведении промежуточной аттестации.

4.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Показатели и критерии оценивания компетенций

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания содержатся в приложении 1.

Контрольные и тестовые задания

Контрольные задания содержатся в приложении 1.

Методические материалы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, характеризующих формирование компетенций, содержатся в приложении 1.

**Контрольно-оценочные средства
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
ОГСЭ.02 Психология общения**

- 1.1. Форма промежуточной аттестации: Зачет (6 семестр)**
1.2. Система оценивания результатов выполнения заданий:

«Зачтено» — обучающийся демонстрирует знание основных разделов программы изучаемого курса: его базовых понятий и фундаментальных проблем; приобрёл необходимые умения и навыки, освоил вопросы практического применения полученных знаний, не допустил фактических ошибок при ответе, достаточно последовательно и логично излагает теоретический материал, допуская лишь незначительные нарушения последовательности изложения и некоторые неточности.

«Не зачтено» — выставляется в том случае, если обучающийся не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине.

1.3. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

1.3.1 Банк примерных тестовых заданий (текущий контроль)

Выбрать верный ответ из предложенных (1-4б)

1. Интерактивный аспект общения предполагает:
 - a. обмен информации;
 - b. взаимодействие между людьми;
 - c. взаимное восприятие участников.
2. В способности общения объединять людей реализуется:
 - a. её интегративная функция;
 - b. её инструментальная функция;
 - c. её контактная функция.
3. В способности общения выступать в качестве механизма социального управления реализуется:
 - a. её интегративная функция;
 - b. её инструментальная функция;
 - c. её контактная функция.
4. Общение с использованием устной речи называется:
 - a. вербальной;
 - b. невербальной;
 - c. кратковременной.
5. К элементам коммуникационного процесса относится:
 - a. обратная связь;
 - b. сообщение;
 - c. оба варианта верны.
6. Каналы коммуникации могут быть:
 - a. массовыми;
 - b. межличностными;
 - c. оба варианта верны.

7. К коммуникативным барьерам относятся:
 - a. культурные различия;
 - b. стилистические различия;
 - c. оба варианта верны.
8. Коммуникативный барьер, связанный с различием в понимании смысла слов и символов:
 - a. логический;
 - b. семантический;
 - c. стилистический.
9. К формам невербальной общения относятся:
 - a. рукопожатие;
 - b. поза;
 - c. оба варианта верны.
10. Для того, чтобы вызвать доверие у собеседника (без учета национальных особенностей) следует смотреть ему в глаза:
 - a. не менее 30% времени общения;
 - b. не менее 50% времени общения;
 - c. не менее 70% времени общения.
11. К жестам открытости относятся:
 - a. расстегивание пиджака;
 - b. скрещивание рук;
 - c. руки у шеи.
12. К жестам, указывающим на желание собеседника прекратить встречу, относятся:
 - a. подачи корпуса вперед, обе руки лежат на коленях или держатся за боковые края стула;
 - b. собирание несуществующих ворсинок с костюма;
 - c. закладывание рук за голову.
13. Жесты носят:
 - a. абсолютный характер;
 - b. относительный характер;
 - c. оба варианта неверны.
14. К невербальным формам коммуникации относятся:
 - a. просодика;
 - b. пантомимика;
 - c. оба варианта верны.
15. В начале деловой беседы:
 - a. указываются цели;
 - b. определяется тема;
 - c. оба варианта верны.
16. Форма делового общения, предполагающая групповое обсуждение производственных вопросов и проблем:
 - a. деловая беседа;
 - b. деловое совещание;
 - c. оба варианта неверны.
17. К факторам, влияющим на содержание всех этапов деловой беседы, относятся:
 - a. профессионализм участников;
 - b. наглядность информации;
 - c. оба варианта верны.
18. К внешним помехам в проведении деловой беседы относятся:
 - a. нежелание участников слышать другого;
 - b. слишком высокая или слишком низкая температура в помещении;
 - c. оба варианта верны.

19. Во время деловой беседы запрещается:
 - a. перебивать собеседника;
 - b. подчеркивать разницу между собой и партнером;
 - c. оба варианта верны.
20. Во время деловой беседы запрещается:
 - a. негативно оценивать высказывания партнера;
 - b. нарушать границу личного пространства партнера;
 - c. оба варианта верны.
21. Форма деловой коммуникации, предполагающая участие сторон с разнородными интересами:
 - a. деловая беседа;
 - b. деловое совещание;
 - c. деловые переговоры.
22. Организационный аспект подготовки к переговорам включает в себя:
 - a. выбор места и времени переговоров;
 - b. определение переговорной позиции;
 - c. оба варианта верны.
23. Содержательный аспект подготовки к переговорам включает в себя:
 - a. анализ проблемы и интересы сторон;
 - b. оценка возможных альтернатив переговорному соглашению;
 - c. оба варианта верны.
24. В начале переговоров сначала:
 - a. раскрывают свои позиции;
 - b. решают процессуальные вопросы;
 - c. делают критические замечания оппонентам.
25. Во время переговоров важным является:
 - a. умение слушать;
 - b. умение убеждать;
 - c. оба варианта верны.
26. Роль презентации во время выступления заключается:
 - a. в полном представлении всего текста выступления;
 - b. в представлении ключевых моментов выступления;
 - c. в организации красивого фона.
27. Форма деловой коммуникации, в основе которой лежит обсуждение актуальных вопросов деловой или общественно-политической жизни:
 - a. переговоры;
 - b. совещание;
 - c. дебаты.
28. Процесс коммуникации является:
 - a. субъектно-объектным;
 - b. субъектно-субъектным;
 - c. объектно-объектным.
29. Средства коммуникации бывают:
 - a. невербальными;
 - b. паралингвистическими;
 - c. оба варианта верны.
30. Коммуникативные барьеры бывают:
 - a. социальными;
 - b. психологическими;
 - c. оба варианта верны.
31. Фонетический, семантический, стилистический, логический барьеры в своей совокупности составляют:

- a. коммуникативные барьеры непонимания;
 - b. коммуникативные барьеры отношения;
 - c. оба варианта неверны.
32. Какая часть информации лучше всего сохраняется в памяти?
- a. начальная;
 - b. середина;
 - c. начальная и конечная.
33. Содержание общения представляется собой:
- a. единую логическую систему информации;
 - b. группа взаимоисключающих систем информации;
 - c. хаотическое расположение элементов информации.
34. Постоянное изменение характеристик голоса и речи используется во время общения:
- a. для привлечения внимания аудитории;
 - b. для удержания внимания аудитории;
 - c. оба варианта верны.
35. Восприятие другого человека на основе сложившегося стереотипа называется:
- a. идентификация;
 - b. стереотипизация;
 - c. аттракция
36. Эффекты ореола и стереотипизации способствуют формированию:
- a. истинного знания о человеке;
 - b. вероятностного знания о человеке;
 - c. ложного знания о человеке.
37. Разновидность деловой коммуникации, предполагающей наличия между собеседниками пространственно-временной дистанции:
- a. прямая;
 - b. косвенная;
 - c. невербальная.
38. Форма делового общения, связанная с открытым коллективным обсуждением проблем группой специалистов:
- a. деловая беседа;
 - b. деловые переговоры;
 - c. деловое совещание.
39. Форма делового общения, связанная с обменом информации и не требующая принятия решений:
- a. деловые переговоры;
 - b. деловая беседа;
 - c. спор.
40. Владение технологией деловых коммуникаций означает:
- a. умение формировать цели и задачи общения;
 - b. предупреждать конфликты и разрешать их;
 - c. оба варианта верны.
41. Первым этапом делового общения является:
- a. ориентация в ситуации;
 - b. установление контактов;
 - c. обсуждение вопроса.
42. Заключительным этапом делового общения является:
- a. принятие решения;
 - b. выход из контакта;
 - c. обсуждение вопроса.
43. К приемам аттракции относится:
- a. обращение к человеку по имени или имени-отчеству;

- b. лёгкое преувеличение положительных сторон человека;
 - c. оба варианта верны.
44. Деловые коммуникации предполагают следование:
- a. требованиям этики;
 - b. требованиям риторики;
 - c. оба варианта верны.
45. Согласно правилам делового этикета, представляют:
- a. старшего младшему;
 - b. мужчину женщине;
 - c. оба варианта верны.
46. К функциям деловой беседы относится:
- a. разработка рабочих идей;
 - b. обмен информацией;
 - c. оба варианта верны.

Письменный ответ (47-69)

47. Что такое вербальное общение?
48. Что входит в структуру речевого общения?
49. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
50. Что дает людям умение слушать?
51. Каковы трудности эффективного слушания?
52. Какие ошибки допускают те, кто слушают?
53. Перечислите «вредные привычки» слушания.
54. Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания?
55. Каковы внешние помехи слушания?
56. В чем особенности направленного, критического слушания?
57. Какова специфика эмпатического слушания?
58. В чем особенность нерелективного слушания?
59. Что такое невербальное общение?
60. Назовите особенности невербального общения
61. Назовите приемы невербальной коммуникации. Приведите примеры того, как они отражают эмоциональное состояние человека.
62. Каково значение межличностного пространства в невербальной коммуникации?
63. Приведите классификацию невербальных средств общения.
64. как дистанция между субъектами влияет на психологический комфорт беседы?
65. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением степени открытости глаз?
67. В каких случаях мы доверяем в первую очередь «невербалике» (жестам, мимике, интонации), а затем содержанию слов?
68. Какие эмоции легче всего распознать по невербальным проявлениям?
69. Какие мимические признаки вы могли бы назвать в качестве характерных для разных эмоциональных состояний большинства людей?

1.3.2 Примерные вопросы для зачета.

1. Психология общения как наука. Понятие и сущность общения.
2. Общение как основа человеческого бытия и средство передачи накопленного опыта.
3. Роль общения в повседневной жизни и в профессиональной деятельности.
4. Классификация общения. Виды общения.
5. Функции общения: коммуникативная, познавательная, информационная, психологическая, креативная.
6. Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерак-

тивной сторон.

7. Коммуникативные барьеры (барьеры взаимодействия, восприятия и понимания, логический, семантический, фонетический, стилистический барьеры) и способы их преодоления.

8. Средства общения. Речь и язык в общении. Диалогические и монологические коммуникации.

9. Вербальные средства общения.

10. Невербальное общение – как основная форма взаимодействия между людьми.

12. Правила и техники эффективного слушания.

13. Методы развития коммуникативных способностей.

14. Роль невербальных средств общения в построении эффективной коммуникации.

15. Взаимодействие вербальных и невербальных сигналов в человеческой коммуникации.

16. Особенности общения на современном этапе развития общества.

17. Общение как межличностное взаимодействие. Типы взаимодействий.

18. Специфика делового общения. Сущность коммуникативной компетентности.

19. Виды и формы психологического воздействия в деловом общении.

20. Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми.

21. Требования деловой этики к проведению деловых переговоров.

22. Искусство публичного выступления.

23. Конфликты. Пути преодоления конфликтных ситуаций.

24. Психология конфликта и его функции. Виды конфликтов.

25. Работа с конфликтными ситуациями: стратегии поведения в конфликте.

26. Причины возникновения конфликтных ситуаций. Схема развития и управления конфликтом.

27. Этика и культура общения. Этические нормы общения.

28. Понятие репутации и пути её формирования.

29. Понятие коммуникативной компетентности. Особенности коммуникации в педагогической деятельности.

30. Структура и характеристика профессионального общения педагога.

Практическая часть

Проведите психологический анализ ситуации учебного или профессионального содержания по предложенному алгоритму:

- формулировка психологической проблемы;
- постановка цели и задач деятельности по разрешению проблемы;
- определение зоны ближайшего развития личности или группы;
- выявление факторов, влияющих на развитие ситуации (предметная среда, социальное окружение, индивидуально-психологические особенности участников и другие);
- формулирование системы принципов и правил деятельности по разрешению проблемы;
- предложение плана мероприятий по достижению поставленной цели и задач с описанием форм, методов и средств деятельности;
- определение критериев оценки результата запланированных мероприятий.

Примеры задач:

Задача 1. Вы недавно назначены руководителем подразделения. Вы еще плохо знаете сотрудников, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в помещении для курения за беседой. Как бы вы поступили в данной ситуации?

Задача 2. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Как вы поступите в этом случае?

Задача 3. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: “Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи”. Заместитель: “Меня отвлекли семейные обстоятельства”. Предложите вариант решения данной проблемы в дальнейшем.

Задача 4. Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился. Какие действия вы предпримете?

Задача 5. У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать “тусовки” прямо на рабочем месте. Вы знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации?

Задача 6. Вслед за кратким выговором Вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, Вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Задача 7. В подразделении, которым вы руководите, работники часто покрывают друг друга. В течение рабочего дня некоторые из них занимаются своими делами и часто просто отсутствуют на рабочем месте. В то же время, казалось бы, на результатах и сроках выполнения заданий их отсутствие не сказывается. Если вы обнаружили отсутствие кого – либо из сотрудников и говорите об этом, то все вскоре появляются на своих рабочих местах. Как вы отнесетесь в дальнейшем к подобным ситуациям?

Задача 8. Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Задача 9. Учащийся грубо нарушает дисциплину. После бесед с ним классного руководителя и школьной администрации (администрации колледжа) уверяет, что больше подобного не повторится. Но выходя за дверь класса, все начинает сначала. Подобное поведение продолжается довольно долго. Что вы предпримете?

Задача 10. Учащийся имеет очень хорошую память и может легко запоминать любые тексты, песни, информацию. Во время проведения праздников он не только выполняет отведенную ему роль, но и сублирует роли остальных детей. Поэтому мешает остальным проявить себя, нарушается весь ход праздника

Задача 11. В классе есть ученик-слабак, и другие ученики не упускают случая поиздеваться над физически и психологически неразвитым мальчиком. Когда педагог вызывает его к доске, он только мнетя и запинаясь, боясь, что все будут лишь смеяться над его ответом. Учитель только вздыхает, упрекает и ставит плохую оценку. Как бы вы по-

ступили в данной ситуации?

1.4 Критерии оценки выполненных заданий

Критерии оценки тестового задания

Результат тестирования	Критерии (в соответствии с компетенциями)	Показатель оценки сформированности компетенции
Оценка 5 «отлично»	В результате оценки студент показал глубокие и всесторонние знания и умение творчески выполнять предложенные задания.	Более 90% правильных ответов на тестовые задания
Оценка 4 «хорошо»	В результате оценки студент показал полные знания и умение успешно выполнить предложенные задания.	Более 74% правильных ответов на тестовые задания
Оценка 3 «удовлетворительно»	В результате оценки студент показал знания дисциплины в объеме, достаточном для продолжения обучения, когда освоены основные понятия и закономерности, и умение в основном выполнить предложенные задания этапе (экзамена) по знаниям.	Более 61% правильных ответов на тестовые задания
Оценка 2 «неудовлетворительно»	В результате оценки студент показал значительные пробелы в знании дисциплины, когда не усвоены основные понятия и закономерности, неспособность выполнить предложенные задания.	Менее 60% правильных ответов на тестовые задания

Критерии оценки ответов на вопросы к зачету

- оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если полнота знаний теоретического контролируемого материала студентом свыше 60%; что предполагает:

1. хорошее знание основных терминов и понятий курса;
2. хорошее знание и владение методами и средствами решения задач;
3. последовательное изложение материала курса;
4. умение формулировать некоторые обобщения по теме вопросов;
5. достаточно полные ответы на вопросы зачета;
6. умение использовать фундаментальные понятия.

- оценка «незачтено» выставляется, если полнота знаний теоретического

1. контролируемого материала студентом ниже 60%;
2. неудовлетворительное знание основных терминов и понятий курса; неумение
3. решать задачи; отсутствие логики и последовательности в изложении материала курса;
4. неумение формулировать отдельные выводы и обобщения по теме вопросов; неумение
5. использовать фундаментальные понятия.