



**Федеральное агентство морского и речного транспорта  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Государственный университет морского и речного флота  
имени адмирала С.О. Макарова»  
Котласский филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

**ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

**по специальности**

**09.02.07 Информационные системы и программирование**

**квалификация**

**специалист по информационным системам**

СОГЛАСОВАНА

Заместитель директора по учебно-методической работе филиала

 Н.Е. Гладышева19 05 2023УТВЕРЖДЕНА  
Директор филиала О.В. Шергина20 23

ОДОБРЕНА

на заседании цикловой комиссии гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Протокол от 11.04.2023 № 9Председатель  Н.А. Иванова**РАЗРАБОТЧИК:**

Ильинская Анастасия Александровна – преподаватель КРУ Котласского филиала ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»

Рабочая программа учебной дисциплины «ОГСЭ.03 Психология общения» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования, утвержденным Министерством образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1547 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2016 г., регистрационный № 44936) по специальности 09.02.07 «Информационные системы и программирование» с изменениями и дополнениями от 17 декабря 2020 г. №747, профессиональным стандартом 06.015 «Специалист по информационным системам», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 ноября 2014 г. № 896н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 декабря 2014 г., регистрационный № 35361), примерной основной образовательной программой № П-24 государственного реестра ПООП, со стандартами Ворлдскиллс Россия, с учётом Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года, рабочей программы воспитания.

**СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>12</b>

## 1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

### УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

#### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «ОГСЭ.03 Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально- экономического цикла ОГСЭ.00 программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО

по специальности: 09.02.07 Информационные системы и программирование

укрупнённой группы специальностей: 09.00.00 Информатика и вычислительная техника.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций (ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06) в соответствии с ФГОС СПО, личностных результатов реализации программы воспитания (ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 11, ЛР 12).

#### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания в соответствии с ФГОС и ПООП

Код ОК	Умения	Знания
ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06	У1- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; У2- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; У3- определять этапы решения задачи; У4- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; У5- составить план действия; определить необходимые ресурсы; У6- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; У7- реализовать составленный план; У8- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью); У9- определять задачи для поиска информации; У10- определять необходимые источники информации; У11- планировать процесс поиска; У12- структурировать получаемую информацию; У13- выделять наиболее значимое в перечне информации; У14- оценивать практическую значимость результатов поиска; У15- оформлять результаты поиска;	31- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; 32- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; 33- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; 34- методы работы в профессиональной и смежных сферах; 35- структуру плана для решения задач; 36- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; 37- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; 38- приемы структурирования информации; 39- формат оформления результатов поиска информации; 310- содержание актуальной нормативно-правовой документации; 311- современная научная и профессиональная терминология; 312- возможные траектории профессионального развития и самообразования; 313- психологические основы деятельности коллектива,

<p>У16- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</p> <p>У17- применять современную научную профессиональную терминологию;</p> <p>У18- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;</p> <p>У19- организовывать работу коллектива и команды;</p> <p>У20- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;</p> <p>У21- описывать значимость своей профессии (специальности)</p>	<p>психологические особенности личности;</p> <p>314- основы проектной деятельности;</p> <p>315- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</p> <p>316- значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>
--	---

Освоение содержания учебной дисциплины обеспечивает достижение обучающимися следующих личностных результатов программы воспитания:

<b>Личностные результаты реализации программы воспитания</b>	
<b>Код</b>	<b>Формулировка</b>
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие 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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем в часах</b>
<b>Объем образовательной программы учебной дисциплины</b>	50
<b>в т.ч. в форме практической подготовки</b>	-
в т. ч.:	
теоретическое обучение	50
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

## 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 и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
<b>Раздел 1. Психологические аспекты общения</b>		<b>24</b>	<b>ОК.01, ОК.03, ОК.04, ОК.06, ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 8</b>
<b>Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.	<b>2</b>	ОК.01, ОК.03, ОК.04, ОК.06, ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 8
<b>Тема 1.2. Классификация общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Виды общения. Структура общения. Функции общения.	<b>4</b>	
<b>Тема 1.3. Средства общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.	<b>2</b>	
<b>Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)</b>	<b>Содержание учебного материала</b> 1. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.	<b>4</b>	
<b>Тема 1.5.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	

<b>Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</b>	1. Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия.	4	
<b>Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</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.	4	
<b>Тема 1.7. Техники активного слушания</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	
	1. Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.	4	
<b>Раздел 2 Деловое общение</b>		<b>14</b>	<b>ОК.01, ОК.03, ОК.04, ОК.06, ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 8</b>
<b>Тема 2.1. Деловое общение</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК.01, ОК.03, ОК.04, ОК.06, ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 8
	1. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	4	
<b>Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	
	1. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.	4	
<b>Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	
	1. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	2	



<b>Тема 2.4. Деловые переговоры</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	
	Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.	4	
<b>Раздел 3. Конфликты в деловом общении</b>		<b>12</b>	<b>ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06, ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 11, ЛР 12</b>
<b>Тема 3.1. Конфликт его сущность</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06, ЛР 4, ЛР 6, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 11, ЛР 12
	1. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов.	4	
<b>Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации</b>	<b>Содержание</b>	<b>2</b>	
	Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.	2	
<b>Тема 3.3. Конфликты в деловом общении</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>2</b>	
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.	2	
<b>Тема 3.4. Стресс и его особенности</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>4</b>	
	1. Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении». Дифференцированный зачет.	4	
<b>Всего:</b>		<b>50</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

Учебная аудитория №213 «Русский язык. Литература. Общеобразовательные дисциплины»: Комплект учебной мебели (столы, стулья, доска); компьютер в сборе (системный блок (Intel Celeron 2,5 GHz, 1 Gb), монитор Samsung 740N ЖК, клавиатура, мышь) – 1 шт., видеомagneфон Panasonic HS 800 – 1 шт., локальная компьютерная сеть, телевизор Samsung 20» ЭЛТ – 1 шт., DVD-плеер Samsung VR 330 – 1 шт.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы в библиотечном фонде имеются электронные образовательные и информационные ресурсы, в том числе рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда учтены издания, предусмотренные примерной основной образовательной программой по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование.

##### **3.2.1. Основные электронные издания**

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469702>

##### **3.2.2. Дополнительные источники:**

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469549>

2 Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1192174>

#### **3.3. Организация образовательного процесса**

##### **3.3.1. Требования к условиям проведения учебных занятий**

Учебная дисциплина с целью обеспечения доступности образования, повышения его качества при необходимости может быть реализована с применением технологий дистанционного, электронного и смешанного обучения.

Электронное обучение и дистанционные образовательные технологии используются для:

- организации самостоятельной работы обучающихся (предоставление материалов в электронной форме для самоподготовки; обеспечение подготовки к практическим и лабораторным занятиям, организация возможности самотестирования и др.);

- проведения консультаций с использованием различных средств онлайн-взаимодействия (например, вебинаров, форумов, чатов) в электронно-информационной образовательной среде Котласского филиала ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» и с применением других платформ и сервисов для организации онлайн-обучения;

- организации текущего и промежуточного контроля обучающихся и др.

Смешанное обучение реализуется посредством:

- организации сочетания аудиторной работы с работой в электронно-информационной образовательной среде Котласского филиала ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» и с применением других платформ и сервисов для организации онлайн-обучения;

- регулярного взаимодействия преподавателя с обучающимися с использованием технологий электронного и дистанционного обучения;

- организации групповой учебной деятельности обучающихся в электронно-информационной образовательной среде Котласского филиала ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» или с применением других платформ и сервисов для организации онлайн-обучения.

Основными средствами, используемыми для реализации данных технологий, являются: системы дистанционного обучения, системы организации видеоконференций, электронно-библиотечные системы, образовательные сайты и порталы, социальные сети и мессенджеры и т.д.

### **3.3.2. Требования к условиям консультационной помощи обучающимся**

Формы проведения консультаций: групповые и индивидуальные.

### **3.3.3. Требования к условиям организации внеаудиторной деятельности обучающихся**

Реализация учебной дисциплины обеспечивается доступом каждого обучающегося к электронно-информационной образовательной среде Котласского филиала ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» и библиотечному фонду, укомплектованному электронными учебными изданиями.

Во время самостоятельной подготовки обучающиеся обеспечиваются доступом к сети Интернет.

Доступ к электронно-информационной образовательной среде Котласского филиала ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» и библиотечному фонду, возможен с любого компьютера, подключённого к сети Интернет. Для доступа к указанным ресурсам на территории Котласского филиала ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» обучающиеся могут бесплатно воспользоваться компьютерами, установленными в библиотеке или компьютерными классами (во внеучебное время).

## **3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Квалификация педагогических работников Котласского филиала ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова», участвующих в реализации образовательной программы, а также лиц, привлекаемых к реализации образовательной программы на других условиях, в том числе из числа руководителей и работников Котласского филиала ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» и иных организаций, должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и в профессиональном стандарте 06.015 «Специалист по информационным системам». Педагогические работники, привлекаемые к реализации программы, должны получать дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации не реже 1 раза в 3 года.

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li> <li>- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li> <li>- методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>- структуру плана для решения задач;</li> <li>- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;</li> <li>- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li>- приемы структурирования информации;</li> <li>- формат оформления результатов поиска информации;</li> <li>- содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li>- современная научная и профессиональная терминология;</li> <li>- возможные траектории профессионального развития и самообразования;</li> <li>- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li>- основы проектной деятельности;</li> <li>- сущность гражданско-</li> </ul>	<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>Текущий контроль в форме экспертного наблюдения и оценки результатов достижения компетенции на учебных занятиях.</p> <p>Промежуточная аттестация в форме: дифференцированный зачёт.</p>

<p>патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; - значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности).</p>		
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li> <li>- определять этапы решения задачи;</li> <li>- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> <li>- составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li> <li>- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>- реализовать составленный план;</li> <li>- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью);</li> <li>- определять задачи для поиска информации;</li> <li>- определять необходимые источники информации;</li> <li>- планировать процесс поиска;</li> <li>- структурировать получаемую информацию;</li> <li>- выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li>- оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li>- оформлять результаты поиска;</li> <li>- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li>- применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li>- определять и выстраивать</li> </ul>		

<p>траектории профессионального развития и самообразования;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- организовывать работу коллектива и команды;</li><li>- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;</li><li>- описывать значимость своей профессии (специальности).</li></ul>		
--	--	--



**Федеральное агентство морского и речного транспорта  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Государственный университет морского и речного флота  
имени адмирала С.О. Макарова»  
Котласский филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»**

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ  
«ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

**ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА  
по специальности**

**09.02.07 Информационные системы и программирование**


**квалификация  
специалист по информационным системам**

СОГЛАСОВАНА  
Заместитель директора по учебно-методической работе филиала

  
\_\_\_\_\_ Н.Е. Гладышева

19 05 2023

УТВЕРЖДЕНА  
Директор филиала

  
\_\_\_\_\_ О.В. Шергина

2023



ОДОБРЕНА  
на заседании цикловой комиссии  
гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Протокол от 11.04.2023 № 9

Председатель  Н.А. Иванова

СОГЛАСОВАНА  
Заместитель начальника отдела контроля выполнения технологических процессов и информационных технологий Управления  
Федеральной налоговой службы по  
Архангельской области и Ненецкому автономному округу

  
\_\_\_\_\_ М.А. Кальненков

19 05 2023

**РАЗРАБОТЧИК:**

Ильинская Анастасия Александровна – преподаватель КРУ Котласского филиала ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине «ОГСЭ.03 Психология общения» разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования, утвержденным Министерством образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. № 1547 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2016 г., регистрационный № № 44936) по специальности 09.02.07 «Информационные системы и программирование» с изменениями и дополнениями, профессиональным стандартом 06.015 «Специалист по информационным системам», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 ноября 2014 г. № 896н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 декабря 2014 г., регистрационный № 35361), рабочей программы учебной дисциплины.



<b>СОДЕРЖАНИЕ</b>		<b>стр.</b>
<b>1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ</b>		<b>18</b>
<b>2. КОДИФИКАТОР ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ</b>		<b>20</b>
<b>3. СИСТЕМА ОЦЕНКИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ДОСТИЖЕНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО КАЖДОМУ ОЦЕНОЧНОМУ СРЕДСТВУ</b>		<b>20</b>
<b>4. БАНК КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ УСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>		<b>22</b>

# 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

## 1.1. Область применения контрольно-оценочных средств

Контрольно-оценочные средства (КОС) являются частью нормативно-методического обеспечения системы оценивания качества освоения обучающимися программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 09.02.07 «Информационные системы и программирование» и обеспечивают повышение качества образовательного процесса.

КОС по учебной дисциплине представляет собой совокупность контролирующих материалов, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения.

КОС по учебной дисциплине используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в виде дифференцированного зачёта.

## 1.2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Код ОК	Умения	Знания
ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06	<ul style="list-style-type: none"> <li>- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</li> <li>- определять этапы решения задачи;</li> <li>- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> <li>- составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li> <li>- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>- реализовать составленный план;</li> <li>- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью);</li> <li>- определять задачи для поиска информации;</li> <li>- определять необходимые источники информации;</li> <li>- планировать процесс поиска;</li> <li>- структурировать получаемую информацию;</li> <li>- выделять наиболее значимое в</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</li> <li>- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</li> <li>- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</li> <li>- методы работы в профессиональной и смежных сферах;</li> <li>- структуру плана для решения задач;</li> <li>- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;</li> <li>- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;</li> <li>- приемы структурирования информации;</li> <li>- формат оформления результатов поиска информации;</li> <li>- содержание актуальной нормативно-правовой документации;</li> <li>- современная научная и профессиональная терминология;</li> </ul>

	<p>перечне информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li>- оформлять результаты поиска;</li> <li>- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li>- применять современную научную профессиональную терминологию;</li> <li>- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;</li> <li>- организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;</li> <li>- описывать значимость своей профессии (специальности)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- возможные траектории профессионального развития и самообразования;</li> <li>- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li>- основы проектной деятельности;</li> <li>- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;</li> <li>- значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</li> </ul>
--	---	---

Освоение содержания учебной дисциплины обеспечивает достижение обучающимися следующих личностных результатов программы воспитания:

<b>Личностные результаты реализации программы воспитания</b>	
<b>Код</b>	<b>Формулировка</b>
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.
ЛР 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания

## 2. КОДИФИКАТОР ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Функциональный признак оценочного средства (тип контрольного задания)	Метод/форма контроля
Собеседование	Устный опрос
Задания для самостоятельной работы	Письменная проверка
Тест, тестовое задание	Тестирование, дифференцированный зачет

## 3. СИСТЕМА ОЦЕНКИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ДОСТИЖЕНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО КАЖДОМУ ОЦЕНОЧНОМУ СРЕДСТВУ

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений		
	балл (отметка)	вербальный аналог	
90 - 100	5		отлично
80 - 89	4		хорошо
70 - 79	3	удовлетворительно	
менее 70	2	неудовлетворительно	

### Критерии оценки ответов в ходе устного опроса

Оценивается правильность ответа обучающегося на один из приведенных вопросов. При этом выставляются следующие оценки:

«Отлично» выставляется при соблюдении следующих условий:

- полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой, содержанием лекции и учебником;
- изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя специализированную терминологию и символику;
- показал умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации при выполнении практического задания;
- продемонстрировал усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков;
- отвечал самостоятельно без наводящих вопросов преподавателя. Возможны одна-две неточности при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, которые обучающийся легко исправил по замечанию преподавателя.

«Хорошо» - ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:

- в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие логического и информационного содержания ответа;
- допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;
- допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию преподавателя.

«Удовлетворительно» выставляется при соблюдении следующих условий:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала, имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии и выкладках, исправленные после нескольких наводящих вопросов преподавателя;
- обучающийся не справился с применением теории в новой ситуации при выполнении практического задания, но выполнил задания обязательного уровня сложности по данной теме;
- при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

«Неудовлетворительно» выставляется при соблюдении следующих условий:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание обучающимся большей или наиболее важной части учебного материала;
- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии и иных выкладках, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя;
- обучающийся обнаружил полное незнание и непонимание изучаемого учебного материала или не смог ответить ни на один из поставленных вопросов по изучаемому материалу.

#### Критерии оценки выполненного письменного контроля

Оценка 5 ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочётов.

Оценка 4 ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочёта, не более трёх недочётов.

Оценка 3 ставится, если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочётов, не более одной грубой и одной не грубой ошибки, не более трёх негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трёх недочётов, при наличии четырёх-пяти недочётов.

Оценка 2 ставится, если число ошибок и недочётов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

Оценка 1 ставится, если обучающийся совсем не выполнил ни одного задания.

#### Критерии оценки выполненного тестового задания

Результат аттестационного педагогического измерения по учебной дисциплине «Психология общения» для каждого обучающегося представляет собой сумму зачтенных тестовых заданий по всему тесту. Зачтенное тестовое задание соответствует одному баллу.

Критерием освоения учебной дисциплины для обучающегося является количество правильно выполненных заданий теста не менее 70 %.

Для оценки результатов тестирования предусмотрена следующая система оценивания образовательных достижений обучающихся:

- за каждый правильный ответ ставится 1 балл;
- за неправильный ответ - 0 баллов.

Тестовые оценки можно соотнести с общепринятой пятибалльной системой. Оценивание осуществляется по следующей схеме:

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений
--	---

	балл (отметка)	вербальный аналог	
90 - 100	5	отлично	
80 - 89	4	хорошо	
70 - 79	3	удовлетворительно	
менее 70	2	неудовлетворительно	

#### Критерии оценки в ходе дифференцированного зачета

Ответ оценивается на «отлично», если обучающийся исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно излагает материал по вопросам билета, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с решением практических задач и способен обосновать принятые решения, не допускает ошибок.

Ответ оценивается на «хорошо», если обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу его излагает, не допускает существенных неточностей при ответах, умеет грамотно применять теоретические знания на практике, а также владеет необходимыми навыками решения практических задач.

Ответ оценивается на «удовлетворительно», если обучающийся освоил только основной материал, однако не знает отдельных деталей, допускает неточности и некорректные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала и испытывает затруднения при выполнении практических заданий.

Ответ оценивается на «неудовлетворительно», если обучающийся не раскрыл основное содержание материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания.

## **4. БАНК КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ УСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1 Текущий контроль**

#### **4.1.1. УСТНЫЙ ОПРОС**

Устный опрос № 1 по Разделу 1. Психологические аспекты общения, Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия (Аудиторная работа).

1. Дайте понятие термину «общение». Охарактеризуйте общение как основу человеческого бытия.
2. Перечислите психологические, этические и социально-культурные особенности процесса общения.

Устный опрос № 2 по Разделу 1. Психологические аспекты общения, Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения) (Аудиторная работа).

1. Дайте понятие речевой деятельности, перечислите и опишите ее виды.
2. Опишите средства, используемые в процессе передачи информации.
3. Дайте понятие коммуникативной тактики и стратегии. Назовите наиболее распространенные коммуникативные барьеры.

Устный опрос № 3 по Разделу 1. Психологические аспекты общения, Тема 1.7. Техники активного слушания (Аудиторная работа).

1. Охарактеризуйте понятие «техника ведения беседы».
2. Поясните сущность техники активного слушания.
3. Поясните сущность техники налаживания контакта.

Устный опрос № 4 по Разделу 2 Деловое общение, Тема 2.1. Деловое общение (Аудиторная работа).

1. Дайте понятие делового общения, назовите основные виды делового общения.
2. Перечислите этапы делового общения.
3. Назовите психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.

#### 4.1.2. ПИСЬМЕННАЯ ПРОВЕРКА

Письменная проверка № 1 по Разделу 1. Психологические аспекты общения, Тема 1.2. Классификация общения, Тема 1.3. Средства общения (Аудиторная работа).

Вариант 1

1. Дайте характеристику процесса общения. Опишите его основные аспекты коммуникативный, интерактивный, перцептивный.
2. Перечислите и раскройте сущность основных видов общения по различным признакам.
3. Дайте понятие средствам общения, опишите вербальные средства общения, приведите примеры.

Вариант 2

1. Перечислите основные элементы структуры, цели и функции общения.
2. Дайте характеристику техники и приёмов общения.
3. Дайте понятие средствам общения, опишите невербальные средства общения, приведите примеры.

Письменная проверка № 2 по Разделу 1. Психологические аспекты общения, Тема 1.3. Средства общения, Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) (Аудиторная работа).

Вариант 1

1. Дайте понятие социальной перцепции, перечислите основные механизмы перцепции.
2. Назовите главные механизмы восприятия, дайте им краткую характеристику.
3. Дайте характеристику типам взаимодействия: кооперация и конкуренция.

Вариант 2

1. Дайте понятие взаимодействия как организации совместной деятельности.
2. Назовите основные позиции взаимодействия в русле транзактного анализа Э. Берна.
3. Перечислите основные эффекты восприятия, дайте им краткую характеристику.

Письменная проверка № 3 по Разделу 2 Деловое общение, Тема 2.4. Деловые переговоры. (Аудиторная работа).

Вариант 1

1. Назовите основные виды и функции деловых переговоров.
2. Перечислите преимущества переговоров «на нашей территории».
3. Дайте характеристику основным стратегиям осуществления переговорного процесса.

## Вариант 2

1. Перечислите основные этапы ведения деловых переговоров.
2. Охарактеризуйте преимущества переговоров «на чужой территории».
3. Назовите наиболее типичные приемы «тактики уловок».

Письменная проверка № 4 по Разделу 3. Конфликты в деловом общении, Тема 3.1. Конфликт его сущность, Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации (Аудиторная работа).

## Вариант 1

1. Дайте понятие конфликта. Перечислите и поясните его основные виды.
2. Опишите основные стратегии поведения в конфликтной ситуации.

## Вариант 2

1. Перечислите основные элементы, входящие в структуру конфликта, поясните основные стадии протекания конфликтной ситуации.
2. Назовите основные правила поведения в условиях конфликта.

## 4.1.3. ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Комплект оценочных заданий №1 по Разделу 2. Деловое общение, Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении (Аудиторная самостоятельная работа).

1. Спецификация Банка тестовых заданий по I разделу тема 2.2.
2. Содержание Банка тестовых заданий

Инструкция: выбрать верные варианты ответов.

1. Продолжите определение «темперамент» – это...
  - а) врожденные особенности индивида, проявляющиеся в интенсивности, темпе и ритме протекания психических процессов и состояний;
  - б) индивидуально-своеобразные свойства психики, определяющие динамику психической деятельности человека;
  - в) это качества личности, определяющие его тип нервной системы.
2. Акцентуации это такие естественные варианты развития характера, которым не свойственно:
  - а) повышение ранимости
  - б) снижение способности к социальной адаптации
  - в) повышение способности к социальной адаптации
3. Не высокий уровень психической активности, замедленность движений, быстрая утомляемость, высокая эмоциональная сензитивность свойственна:
  - а) сангвинику в) холерику
  - б) меланхолику г) флегматику
4. Черты личности: скромность, самокритичность, эгоизм, характеризуют отношение личности:
  - а) к себе в) к деятельности
  - б) к другим людям г) к вещам
5. Сильный, уравновешенный и подвижный тип нервной системы по Павлову характерен для:
  - а) флегматика в) холерика
  - б) сангвиника г) меланхолика



6. Впервые психологическое описание “портретов” различных темпераментов дал:  
 а) Гиппократ  
 б) Аристотель  
 г) Павлов  
 в) Леонгард
7. Сильный, неуравновешенный тип нервной системы по Павлову характерен для:  
 а) холерика  
 б) сангвиника  
 г) меланхолика  
 в) флегматика
8. Умение ставить цели, действовать по собственной инициативе и находить пути их решения,  
 характеризует человека как:  
 а) решительного  
 б) целеустремленного  
 г) отзывчивого  
 в) настойчивого
9. Тип темперамента, что характеризуется легкой ранимостью, склонностью к глубоким переживаниям,  
 характерен:  
 а) холерику  
 б) сангвинику  
 г) флегматику  
 в) меланхолику
10. Такие понятия как: самокритичность, скромность, гордость характеризуют:  
 а) отношение человека к другим людям  
 б) систему отношений человека к самому себе  
 в) отношение личности к вещам  
 г) особенности протекания деятельности
11. Тип темперамента, который отличается подвижностью, общительностью, отзывчивостью,  
 характерен для:  
 а) холерика  
 б) сангвиника  
 г) флегматика  
 в) меланхолика
12. Аккуратность, бережливость и щедрость — это:  
 а) черты, которые проявляются по отношению к другим людям  
 б) черты, характеризующие отношение личности к вещам  
 в) черты, проявляющие отношение к деятельности
13. Формально – динамическую сторону поведения характеризует (ют):  
 а) темперамент  
 б) направленность  
 г) характер  
 в) настроение
14. Возможно ли изменить тип темперамента:  
 а) да  
 б) нет  
 в) нужно приложить много усилий  
 г) он сам поменяется со временем
15. NN. – типичный представитель меланхолического типа темперамента. Формирование какой из черт характера потребует от него наименьших усилий:  
 а) доверчивость  
 б) инициативность  
 г) решительность  
 в) импульсивность
16. Устойчивые индивидуальные особенности личности, которые складываются и проявляются в деятельности и общении – это:  
 а) способности  
 б) задатки  
 г) сила воли  
 в) характер
17. Каждый тип темперамента отличается поведенческими реакциями. Распределите примеры поведенческих реакций по типам темперамента.  
 а) холерик –  
 б) меланхолик –  
 в) сангвиник –

г) флегматик –

Примеры:

- 1) общителен,
- 2) боязлив, высокая утомляемость,
- 3) контактен,
- 4) целеустремлен,
- 5) высокая потребность деятельности;
- 6) целеустремленность, но интересы часто меняются;
- 7) замедленное формирование программ поведения;
- 8) высокая целеустремленность и работоспособность;
- 9) трудно устанавливает контакты,
- 10) нерешителен, при новизне обстановки выбирает пассивно – оборонительное поведение.

### 3. Таблица форм тестовых заданий

Всего ТЗ	Из них количество ТЗ в форме			
	закрытых	открытых	на соответствие	на порядок
	шт. %	шт. %	шт. %	шт. %
100%	16 шт., 94%	0	1 шт., 6%	0

### 4. Таблица ответов к тестовым заданиям

Номер тестового задания	Номер правильного ответа	Номер тестового задания	Номер правильного ответа
1	а, б	11	б
2	в	12	б
3	б	13	а
4	а	14	б
5	б	15	а
6	а	16	в
7	а	17	а) 5,6
8	б		б) 2,9,10
9	в		в) 1,3,4
10	б		г) 7,8

Комплект оценочных заданий № 2 по Разделу 2 Деловое общение, Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности (Аудиторная самостоятельная работа).

1. Спецификация Банка тестовых заданий по Разделу 2 Деловое общение, Тема 2.3.

Этикет в профессиональной деятельности.

2. Содержание Банка тестовых заданий

Инструкция: для терминов выберите верное определение.

- 1) Деловая культура
- 2) Деловое общение
- 3) Деловые отношения
- 4) Непосредственное общение
- 5) Культура
- 6) Общение
- 7) Опосредованное общение
- 8) Служебное общение

- 9) Культура как уровневая характеристика
- 10) Культура как видовая характеристика
- 11) Культура делового общения
- 12) Этика
- 13) Мораль
- 14) Совесть
- 15) Главный критерий этичности
- 16) Неофициальное общение
- 17) Материальная культура
- 18) Духовная культура
- 19) Культура как способ регуляции отношений
- 20) Показатель культуры деловых отношений

- 1) явления духовной жизни людей: образование, наука, мораль, искусство.
- 2) носит нормативный, стабильный характер, отвечает определенным стандартам и требованиям, определена и однозначна.
- 3) взаимодействие людей, которое осуществляется лицом к лицу.
- 4) свойство человека, контролируемое выполнение моральных норм.
- 5) в ходе такого общения его субъекты имеют возможность следить за реакцией собеседника.
- 6) уровень мастерства общения, технологии.
- 7) культура символов и знаков, в которых «зашифрована» социальная информация.
- 8) такое общение связано с трудовой, хозяйственной деятельностью.
- 9) принципы соблюдения эстетичности в одежде, в оформлении служебных помещений, деловых приемов.
- 10) взаимодействие людей, находящихся на службе, осуществляемое в рабочее время в стенах предприятия.
- 11) такое общение включает в себя взаимодействие и работников, находящихся на службе у кого-то, и бизнесменов-работодателей.
- 12) культура освоения, изготовления, обработки различных материалов, вещей и зримых форм.
- 13) такое общение связано с общими интересами и досугом людей.
- 14) совокупность созданных человечеством материальных и духовных ценностей.
- 15) наука, изучающая мораль
- 16) восприятие и понимание друг друга партнерами по общению, их отношение и обращение друг к другу, способы реагирования и воздействия друг на друга.
- 17) взаимодействие людей, реализуемое через деловые письма, отчеты, телефонную связь.
- 18) культура речевого контакта, невербального поведения, психического состояния.
- 19) при таком общении между его участниками постоянная обратная связь отсутствует.
- 20) уровень речевого, неречевого и письменного взаимодействия, устанавливающий точное межличностное восприятие, понимание и взаимодействие людей.
- 21) учет в общении личностных и групповых психологических характеристик.
- 22) такое общение происходит не только на предприятии и в офисе, но и на деловых переговорах, семинарах.
- 23) причинение человеком добра и зла.
- 24) способ регуляции поведения людей в обществе с помощью принятых в нем норм и правил.
- 25) процесс взаимодействия людей, где они передают друг другу информацию, принимают

совместные решения.

26) устойчивые связи и состояния взаимодействия людей (производственные, политические, семейные).

27) между участниками общения при непосредственном контакте устанавливается постоянная обратная связь.

### 3. Таблица форм тестовых заданий

Всего ТЗ	Из них количество ТЗ в форме			
	закрытых	открытых	на соответствие	на порядок
	шт. %	шт. %	шт. %	шт. %
100%	0	0	20, 100%	0

### 4. Таблица ответов к тестовым заданиям

Номер тестового задания	Номер правильного ответа	Номер тестового задания	Номер правильного ответа
1	9	11	20
2	8, 11, 22	12	15
3	26	13	24
4	3, 5, 27	14	4
5	1, 14	15	23
6	25	16	13
7	17, 19	17	12
8	10	18	7
9	16	19	2
10	18	20	6, 21

Комплект оценочных заданий № 3 по Разделу 3. Конфликты в деловом общении, Тема 3.3. Конфликты в деловом общении, Тема 3.4. Стресс и его особенности (Аудиторная самостоятельная работа).

1. Спецификация Банка тестовых заданий по Разделу 3. Конфликты в деловом общении, Тема 3.3. Конфликты в деловом общении, Тема 3.4. Стресс и его особенности.

2. Содержание Банка тестовых заданий

Инструкция: выбрать верные варианты ответов.

1. Конфликт – это:

- а) нарушение личного пространства;
- б) столкновение несовместимых сил;
- в) вид психологической защиты;
- г) противоречие, возникающее между людьми, коллективами из-за непонимания или противоположности интересов.

2. Для того, чтобы конфликт начал развиваться, необходимо:

- а) реакция на конфликтную ситуацию;
- б) база конфликта;
- в) инцидент;
- г) все варианты верны.

3. В модель конфликта входят элементы:

- а) отсутствие конфликта;
- б) реакция на конфликтную ситуацию;

- в) неадекватные ситуации;
  - г) инцидент;
  - д) физиологические реакции;
  - е) функциональные последствия.
4. Инцидент может возникнуть:
- а) по инициативе субъектов конфликта;
  - б) по случайности;
  - в) независимо от желания оппонентов;
  - г) все варианты верны.
5. Межличностные конфликты представляют собой:
- а) противоречия между интересами и ролями человека;
  - б) столкновение личностей;
  - в) конфликты, участниками которых являются целые группы людей с разными целями.
6. Функциональный конфликт является:
- а) снижающим производительность труда;
  - б) полезным для членов трудового коллектива;
  - в) устойчивой индивидуально-специфической системой;
  - г) ликвидирующим сотрудничество между членами коллектива.
7. К педагогическим способам разрешения конфликтов относят:
- а) беседу;
  - б) разъяснение требований к работе;
  - в) перевод на другую работу;
  - г) убеждение;
  - д) приказ руководителя;
  - е) силовое разрешение конфликта.
8. Стресс – это:
- а) способность к самооценке собственной деятельности;
  - б) владение искусством управления людьми;
  - в) состояние напряжения, возникающее под сильным воздействием;
  - г) факт человеческого существования.
9. Физиологическими признаками стресса являются:
- а) потеря аппетита;
  - б) болезнь сердца;
  - в) астма;
  - г) депрессия;
  - д) язва;
  - е) раздражительность.
10. К организационным факторам, вызывающим стресс, относят:
- а) перегрузка;
  - б) переход на другую работу;
  - в) свадьба (развод);
  - г) выговор;
  - д) конфликт ролей;
  - е) неинтересная работа;
  - ж) смерть близкого человека.
11. Для того, чтобы достичь низкого уровня стресса в организации, руководителю необходимо:
- а) не использовать стиль лидерства, несоответствующий требованиям данной ситуации;

- б) не выступать в роли наставника по отношению к подчиненным;
- в) развивать способности подчиненных;
- г) не разрешать работникам отказываться от выполнения задания;
- д) выбирать для работников соответствующий объем работы;
- е) обеспечивать надлежащее вознаграждение.

12. При выборе какой стратегии разрешения конфликтов действия направлены на то, чтобы:

- а) настоять на своем пути;
- б) уступить, пренебрегая своими интересами;
- в) найти решение, удовлетворяющее обе стороны;
- г) не брать на себя ответственность за решение проблемы;
- д) заставить принять свою точку зрения любой ценой;
- е) понять причины конфликта и найти выход, приемлемый для всех сторон.

### 3. Таблица форм тестовых заданий

Всего ТЗ	Из них количество ТЗ в форме			
	закрытых	открытых	на соответствие	на порядок
	шт. %	шт. %	шт. %	шт. %
100%	11 шт., 92%	0	1 шт., 8%	0

### 4. Таблица ответов к тестовым заданиям

Номер тестового задания	Номер правильного ответа	Номер тестового задания	Номер правильного ответа
1	б, г	11	а, в, д, е
2	в	12	а) принуждение
3	а, б, г, е		б) сглаживание
4	а, в		в) компромисс
5	б, г		г) избегание
6	б		д) принуждение
7	а, б, г		е) решение проблемы
8	в		
9	б, в, д		
10	а, д, е		

## 4.2. Задания для промежуточной аттестации

### ПЕРЕЧЕНЬ

вопросов для подготовки к дифференцированному зачету  
по учебной дисциплине «ОГСЭ.03 Психология общения»  
для обучающихся по специальности  
09.02.07 «Информационные системы и программирование»

1. Виды общения. Структура общения. Функции общения.
2. Вербальные и невербальные средства общения.
3. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.
4. Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия.
5. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.

6. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
7. Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.
8. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения.
9. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
10. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.
11. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
12. Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.
13. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.
14. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.
15. Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении».

## ТЕСТИРОВАНИЕ

1. Спецификация Банка тестовых заданий по курсу учебной дисциплины.
2. Содержание Банка тестовых заданий.

*Инструкция: выбрать верные варианты ответов*

1. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:
  - а) образование
  - б) социальный статус
  - в) внешний вид
  - г) возраст
  - д) манера поведения
  - е) все варианты верны
  - ж) все варианты неверны
2. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:
  - а) коммуникативная
  - б) интерактивная
  - в) перцептивная
3. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:
  - а) от личных особенностей говорящего
  - б) от отношения говорящего к слушающему
  - в) от ситуации, в которой протекает общение
  - г) от отношения слушающего к говорящему
  - д) от личных особенностей слушающего
  - е) все варианты верны
  - ж) все варианты неверны
4. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) общению, 2) деловому общению, 3) ролевому общению, 4) светскому общению:
  - а) сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга
  - б) общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных

случаях.

в) Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

г) Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

5. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) коммуникативной стороне общения, 2) интерактивной стороне, 3) перцептивной стороне:

а) общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия

б) общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств

в) общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

6. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:

а) возраста

б) пола

в) социального статуса

г) типа темперамента

д) национальности

е) все ответы верны

ж) все ответы неверны

7. В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это:

а) презрение

б) интерес к собеседнику и его признание

в) проявление неуважения

8. Определяющим фактором расстояния между общающимися являются:

а) культурные различия

б) социально-возрастные различия

в) половые различия

9. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:

а) учитывать интересы собеседника

б) говорить только о себе

в) видеть положительное в собеседнике

г) ориентироваться на ситуацию и обстановку

д) находить общее с собеседником

е) выделять свое «я»

ж) проявлять искренность и доброжелательность

з) навязывать свою точку зрения

и) не забывать о «золотом» правиле нравственности

10. Аргументы применяются с целью:

а) защиты своих взглядов и намерений

б) доказательств своего превосходства

в) уговоров партнера что-либо сделать

11. Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется:

а) с позиции говорящего

б) с позиции лица, принимающего решение

в) всеми участниками беседы

12. в основе законов аргументации и убеждения лежит:

а) принуждение



- б) понимание
  - в) заинтересованность
13. Сильные аргументы лучше приводить:
- а) только в конце диалога
  - б) в середине диалога
  - в) в начале диалога
  - г) в начале и конце диалога
14. Отметьте позиции, при которых информация лучше запомнится вашим собеседником:
- а) информация, которая находится с края - «эффект края»
  - б) информация, приводящая к двусмысленности
  - в) логически построенная информация, увязанная с хорошо знакомым материалом
  - г) большой объем информации
  - д) текст точный, ясный, исключающий коммуникативные барьеры понимания
  - е) важная информация сообщается по ходу беседы и приходится на середину диалога
15. Какая их характеристик по смыслу соответствует понятиям: 1) конфликт, 2) внутриличностный конфликт, 3) межличностный конфликт, 4) межгрупповой конфликт, 5) конфликт между группой и личностью:
- а) конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей
  - б) столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению
  - в) состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов и стремлений
  - г) столкновение противоположно направленных интересов различных групп
  - д) противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения
16. Этикет — это:
- а) наука о морали
  - б) манера поведения
  - в) общая культура
17. Нормами этикета являются:
- а) упорство, настойчивость
  - б) принципиальность, беспрекословность
  - в) вежливость, тактичность
18. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:
- а) вежливость
  - б) дипломатичность
  - в) тактичность
  - г) предупредительность
  - д) все ответы верны
  - е) все ответы неверны
19. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:
- а) женщины
  - б) мужчины
  - в) младшие по возрасту
  - г) младшие по положению (подчиненный)
20. Хороший вкус — это:
- а) стиль

б) элегантность

в) мода

21. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора:

а) «Алло, это кто?»

б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»

в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он»

г) «Лады, договорились. Пока»

д) «Куда я попал?»

е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»

22. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин?:

а) отличаются по размеру

б) не отличаются

в) отличаются по цвету

г) отличаются за счет «украшательств»

23. Деловой протокол – это:

а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязательств

б) свод правил в деловых и служебных отношениях

в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки

г) все ответы верны

д) все ответы неверны

24. Укажите, какие позиции делового взаимодействия соответствуют нравственным критериям:

а) современный предприниматель при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли

б) не доверяй никому и уважай себя

в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими

г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция

д) следует быть тактичным в общении

е) всегда нужно ориентироваться на конечную цель

25. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

а) этические нормы и правила

б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия

в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы

г) все позиции верны

д) все позиции не верны

26. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:

а) пунктуальности

б) правильного выбора места проведения беседы

в) интерьера помещения

г) установления контакта с партнером

д) первых фраз во время беседы

е) использование обращения по имени

ж) все ответы верны

з) все ответы не верны

27. Груши и яблоки едят:

а) с помощью ножа, разрезая плод на несколько частей

- б) откусывают от целого плода  
 в) вначале очищают от кожуры, а затем откусывают от целого плода  
 28. Ножом принято чистить:  
 а) мандарины  
 б) апельсины  
 в) ананасы  
 г) лимоны  
 29. куски сахара из сахарницы берут:  
 а) руками  
 б) щипчиками  
 в) чайной ложкой  
 30. Салфетку за столом принято:  
 а) повязывать вокруг шеи  
 б) засовывать за воротник  
 в) раскладывать на груди  
 г) класть на колени  
 31. По завершению трапезы вилку и нож следует положить:  
 а) параллельно друг другу на тарелку ручками вправо  
 б) по обе стороны тарелки  
 в) на тарелку крест-накрест  
 32. Хлеб с общей тарелки берут:  
 а) руками  
 б) вилкой, которую держат в правой руке  
 в) вилкой, которую держат в левой руке  
 г) специальной вилкой, лежащей на общей тарелке с хлебом

### 3. Таблица форм тестовых заданий

Всего ТЗ	Из них количество ТЗ в форме			
	закрытых	открытых	на соответствие	на порядок
	шт. %	шт. %	шт. %	шт. %
100%	29шт., 91%	0	3шт., 9%	0

### 4. Таблица ответов к тестовым заданиям

Номер тестового задания	Номер правильного ответа	Номер тестового задания	Номер правильного ответа
1	в, д	17	в
2	а	18	в
3	е	19	а
4	А-1, Б-4, В-3, Г-2	20	б
5	А-2, Б-1, В-3	21	а, в, г, д
6	е	22	б
7	б	23	в
8	б	24	а, в, д
9	а, в, г, д, ж, и	25	г
10	а	26	ж
11	б	27	а
12	б	28	б
13	г	29	б

14	а, в, д	30	д
15	А-2, Б-3, В-1, Г-4, Д-5	31	а
16	б	32	а