

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: Комарова Светлана Юриевна
 Должность: Проректор по образовательной деятельности
 Дата подписания: 13.03.2024 14:33:53
 Уникальный программный ключ:
 43ba42f5deae4116bbfcb9af98e39108031227a81add207bee4149f3098d7a

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
 учреждение высшего образования
 «Омский государственный аграрный университет
 имени П.А.Столыпина»**

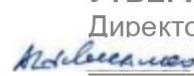
Университетский колледж агробизнеса

**ППССЗ по специальности 09.02.07 Информационные
 системы и программирование**

СОГЛАСОВАНО

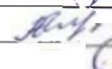
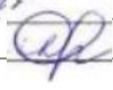
 Руководитель ППССЗ
 Е.Ю. Комиссарова
 22 апреля 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

 Директор
 А.П. Шевченко
 22 апреля 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
 учебной дисциплины
 ОГСЭ.03 Психология общения**

Очная форма обучения

Обеспечивающее преподавание дисциплины подразделение	Инженерное отделение	
Выпускающее подразделение ППССЗ	Инженерное отделение	
Разработчики РПУД (внутренние и внешние):		
Ведущий преподаватель (руководитель) дисциплины		А.В. Шулындина
Внутренние эксперты:		
Председатель ПЦМК		О.В. Алехина
Заведующий выпускающим инженерным отделением		О.В. Булавко
Заместитель директора по учебной работе		М.В. Иваницкая
Заведующая методическим отделом		Г.А. Горелкина
Директор НСХБ		И.М. Демчукова
Омск 2022		

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.....	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	10
ПРИЛОЖЕНИЕ	

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.03 Психология общения

1.1. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалиста среднего звена:

Дисциплина **ОГСЭ.03 Психология общения** является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла ППССЗ в соответствии с ФГОС СПО по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии общих компетенций ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 08.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ОК	Умения	Знания
ОК 03	определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	возможные траектории профессионального развития и самообразования;
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности
	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	основы проектной деятельности
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста
		правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 08	пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности	средства профилактики перенапряжения

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы дисциплины	36
в т.ч. в форме практической подготовки	-
в т. ч.:	
теоретическое обучение	18
практические занятия	18
Самостоятельная работа	-
Промежуточная аттестация - зачет	

2.2. Тематический план и содержание дисциплины

2.2.1 Тематический план и содержание дисциплины по очной форме обучения:

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Этико-психологические основы профессионального общения		8/4	
Тема 1.1. Проблемы общения в психологии и профессиональной деятельности. Этика в деловом общении	Содержание 1. Понятие и сущность общения. Взаимосвязь общения и деятельности. Психологические, этические и социо-культурные особенности процесса общения. Общение и социальные отношения. Понятие этики общения. Общение и культура поведения. Понимание собеседника - как ближайшая цель общения. Моральные ценности общения. «Золотое правило» этики как универсальная формула общения. Толерантность как принцип культурного общения. Вежливость и формы её проявления	4 2	ОК 03
	2. Практическая работа № 1. Применение приемов делового этикета в профессиональном общении	2	
Тема 1.2 Психология трудового коллектива. Групповая динамика	Содержание 3. Психология трудового коллектива. Групповая динамика. Этапы развития малой группы. Понятия: группа, коллектив, команда. Роль лидера в становлении команды. Психологический микроклимат в трудовом коллективе. Групповые роли.	4 2	
	4. Практическая работа № 2. Распределение ролей в трудовом коллективе и работа в команде	2	
Раздел 2. Общение как многоуровневый социально-психологический процесс		16/8	
Тема 2.1. Психологические особенности	Содержание 5. Процесс общения и его аспекты: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Структура, цели и функции общения. Классификация видов общения. Средства общения: вербальные и невербальные.	4 2	ОК 05

ости процесс а общени я	Техники и приёмы общения.		
	6.Практическая работа № 3. Определение структуры общения	2	
Тема 2.2 Общени е как коммун икация	Содержание	4	
	7.Средства, используемые в процессе передачи информации. Языки общения: вербальный, невербальный. Коммуникативная тактика и стратегия. Коммуникативные барьеры. Психология речевой коммуникации. Управление впечатлением партнёра по общению. Роль комплимента в общении. Техники ведения беседы. Техники активного слушания. Техники налаживания контакта. Невербальное общение. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Позы, жесты, мимика. Классификация жестов.	2	
	8.Практическая работа № 4. Применение приемов установления контакта в деловом общении с использованием вербальных и невербальных средств коммуникации	2	
Тема 2.3 Перцеп тивная сторона общени я	Содержание	4	
	9. Понятие социальной перцепции. Механизмы перцепции. Социальный стереотип и предубеждение. Факторы превосходства. Привлекательности и отношения к нам. Исследование эффектов восприятия человеком человека: «эффект ореола», «эффект проекции», «эффект первичности и новизны». Механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия. Теория каузальной атрибуции. Презентация и самопрезентация	2	
	10.Практическая работа № 5. Проведение консультирования, с использованием знаний об эффектах восприятия в общении.	2	
Тема 2.4 Интера ктивна я сторона общени я	Содержание	4	
	11.Понятие интеракции в процессе общения. Место взаимодействия в структуре общения. Виды социальных взаимодействий. Транзактный анализ Э. Берна. Трансакция – единица общения. Виды трансакций. Механизмы процесса взаимодействия. Стратегия «контролёра» и стратегия «понимателя». Открытость и закрытость общения. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта. Эффект контраста и эффект ассимиляции. Формы управления: приказ, убеждение, внушение, заражение.	2	

	Манипулирование сознанием.		
	12.Практическая работа № 6. Применение приемов активного слушания, как инструмента установления взаимопонимания в деловом общении	2	
Раздел 3. Личность в деловом общении		8/4	
Тема	Содержание	4	ОК 08
3.1	13. Общие сведения о психологии личности. Виды психических явлений: психические процессы, психические состояния, психические свойства. Основы психологии личности: психологическая структура личности, темперамент, характер. Типология темперамента. Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении. Психологические основы общения в сфере сервиса. Психологическая культура специалиста. Психологические приёмы общения с клиентами, коллегами и деловыми партнёрами.	2	
Проявление индивидуальностей личности в деловом общении	14.Практическая работа № 7. Распознавание психотипа собеседника и выбор эффективной стратегии и тактики общения с ним	2	
Тема	Содержание	4	
3.2	15. Стресс в профессиональной деятельности. Профессиональное выгорание. Приемы профилактики профессионального выгорания. Приемы самоорганизации и самоподдержки, Психогигиена.	2	
Стресс и приемы снятия психологического напряжения	16. Практическая работа № 8. Применение приемов саморегуляции поведения в межличностном общении.	2	
Раздел 4. Барьеры общения и способы их преодоления		4/2	
Тема	Содержание	4	ОК 04
4.1.	17. Понятие конфликта. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Правила поведения в условиях конфликта. Предупреждение конфликтов в профессиональной сфере.	2	
Конфликты в деловом общении	18. Практическая работа № 9. Применение стратегий разрешения конфликтов.	2	
Всего		36	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет, оснащенный в соответствии с ППСЗ по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации укомплектован печатными и/или электронными образовательными и информационными ресурсами, для обеспечения образовательного процесса.

3.2.1. Основные печатные издания

Печатных изданий нет

3.2.2. Основные электронные издания

1. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1817807>. – Режим доступа: по подписке.

2. Гарькуша, О. Н. Профессиональное общение : учебное пособие / О. Н. Гарькуша. - Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2021. - 111 с. - (Среднее профессиональное образование). - www.dx.doi.org/10.12737/1210. - ISBN 978-5-369-01311-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1229811>. – Режим доступа: по подписке.

3.2.3. Дополнительные источники

1. Социальная психология и общество : рецензируемое научное периодическое издание. - Москва : Московский городской психолого-педагогический университет, 2010 - . - Выходит ежеквартально. - ISSN 2221-1527. – Текст : непосредственный

2. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1824952>. – Режим доступа: по подписке.

3. Деловое общение : учебное пособие для бакалавров / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 524 с. - ISBN 978-5-394-03597-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093519>. – Режим доступа: по подписке.

4. Бодалев, А. А. Психология общения. Энциклопедический словарь / Под ред. А. А. Бодалева. - Москва : Когито-Центр, 2011. - 600 с. - ISBN 978-5-89353-335-4. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785893533354.html>. – Режим доступа: по подписке.

5. Немов, Р. С. Психология : Словарь-справочник : В 2 ч. / Р. С. Немов. - Москва : ВЛАДОС, 2003. - 352 с. - ISBN 5-305-00064-5. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5305000645.html>. – Режим доступа: по подписке.

6. Кузнецов, И. Н. Современный этикет : практическое пособие / И. Н. Кузнецов. — 9-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 496 с. - ISBN 978-5-394-03366-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092942>. – Режим доступа: по подписке.

7. Современные профессиональные базы данных (ИОС ОмГАУ-Moodle).

8. Справочная Правовая Система КонсультантПлюс.

9. Электронно-библиотечная система издательства «Лань».

10. Электронно-библиотечная система «Znaniy.com».
11. Электронно-библиотечная система «Консультант студента».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Знания:		
возможные траектории профессионального развития и самообразования	Обучающийся знает возможные траектории профессионального развития и самообразования	– Анализ ролевых ситуаций. – Оценка решений творческих задач. – Устный опрос, тестовый контроль. – Наблюдение, интерпретация результатов и экспертная оценка деятельности обучающихся на практических и теоретических занятиях. – Итоговый контроль – зачет.
психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	Обучающийся знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	
основы проектной деятельности	Обучающийся знает основы проектной деятельности	
особенности социального и культурного контекста	Обучающийся знает особенности социального и культурного контекста	
правила оформления документов и построения устных сообщений	Обучающийся знает правила оформления документов и построения устных сообщений	
средства профилактики перенапряжения	Обучающийся знает средства профилактики перенапряжения	
Умения:		
определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Обучающийся умеет определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	– Оценка решений творческих задач. – Анализ ролевых ситуаций. – Наблюдение, интерпретация результатов и экспертная оценка деятельности обучающихся на практических и теоретических занятиях. – Итоговый контроль – зачет.
организовывать работу коллектива и команды	Обучающийся умеет организовывать работу коллектива и команды	
взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Обучающийся умеет взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	
грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Обучающийся умеет грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	
пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности	Обучающийся умеет пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности	

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Омский государственный аграрный университет
имени П.А. Столыпина»**

Университетский колледж агробизнеса

09.02.07 Информационные системы и программирование

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине
ОГСЭ.03 Психология общения**

Обеспечивающее преподавание дисциплины подразделение	отделение биотехнологий и права
Разработчик:	
Преподаватель	А.В. Шулындина
Омск 2022	

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	13
2. ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИЗУЧЕНИЯ	14
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ	15
4. ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	29

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Фонд оценочных средств (далее – ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения.
2. ФОС включает оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме экзамена.
3. ФОС позволяет оценивать знания, умения, направленные на формирование компетенций.
4. ФОС разработан на основании положений программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения.
5. ФОС является обязательным обособленным приложением к рабочей программе.

II. ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИЗУЧЕНИЯ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Показатели оценки образовательных результатов
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	
определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Обучающийся умеет определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
возможные траектории профессионального развития и самообразования	Обучающийся знает возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	
организовывать работу коллектива и команды	Обучающийся умеет организовывать работу коллектива и команды
взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Обучающийся умеет взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	Обучающийся знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности
основы проектной деятельности	Обучающийся знает основы проектной деятельности
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	
грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Обучающийся умеет грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
особенности социального и культурного контекста	Обучающийся знает особенности социального и культурного контекста
правила оформления документов и построения устных сообщений	Обучающийся знает правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	
пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности	Обучающийся умеет пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности
средства профилактики перенапряжения	Обучающийся знает средства профилактики перенапряжения

III. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ

3.1. Оценочные средства, применяемые для текущего контроля.

Примеры тематических практических задач

Практическая работа № 1. Психология трудового коллектива. Групповая динамика

Цель: Отследить групповую динамику в командной работе.

Ход работы:

1. Разбиться на подгруппы 5-7 человек.
2. Получить задание выполнить проект: сделать постройку из бумаги (кубиков, стульев и т.п.), провести презентацию постройке.
- 3* Раздать роли (эмоциональный лидер, критик, генератор идей, руководитель, экономист, рабочая пчелка, интеллектуальный лидер)

Вопросы для анализа:

1. Какую роли вы выполняли в проекте? Свойственна ли вам эта роль? Как вы с ней справились?
2. Как менялись взаимоотношения в группе по ходу выполнения задания?
3. Удовлетворены ли вы результатом работы вашей команды и почему?
4. Что в работе вашей команды способствовало достижению цели, а что мешало?
5. Сформулируйте вывод к практической работе.

Практическая работа № 2. Проведение делового мероприятия: переговоры, публичное выступление, деловая беседа, совещание

Цель: разработать и провести деловое мероприятие в группе.

Ход работы:

1. Изучить особенности организации и проведения деловых мероприятий.
2. Выбрать тип мероприятия и выбрать помощников.
3. Разработать план-сценарий к мероприятию.
4. Договориться о проведении мероприятия (элемента мероприятия) .
5. Провести мероприятие (элемент мероприятия) на занятии.

Вопросы для анализа

1. Почему вы решили проводить именно это мероприятие?
2. Удовлетворены ли вы результатом проделанной работы?
3. Что вам показалось наиболее удачным в вашей работе
4. Что бы вы хотели улучшить в вашем мероприятии?
5. Какое из проведенных мероприятий вам более понравилось и почему?
6. Что было самым сложным в подготовке мероприятия, почему?
7. Сформулируйте вывод к практической работе.

Практическая работа № 3. Приемы установления контакта в вербальном общении.

Цель: установка словесного контакта развитие навыков взаимопонимания, тренировка когнитивных процессов (внимание, память, мышление).

Ход игры:

Ведущий загадывает слово и называет первую букву. Остальные участники пытаются отгадать слово – это основная цель игры. Но само слово участникам называть нельзя – можно давать только его определение.. Ведущий должен догадаться, о чем его спрашивают, и опровергнуть.

Например:

Ведущий: первая буква М.

Участник: это холодное и сладкое?

Ведущий: нет, это не мороженное.

Контакт. Когда кто-то из игроков говорит определение, а другой игрок понимает о чем речь, то он говорит Контакт, и они вместе начинают считать до 10-ти и затем вместе называют

это общее слово. Пока они считают, ведущий должен опровергнуть их определение, если не успел – то называет вторую букву.

Пример:

Участник: это есть у Бабы Яги?

Участник 2: Контакт!

Участник 1 и участник 2 хором: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10.... Метла!

Ведущий: МЕ

Задачи игры: а) отгадать слово; б) заставить ведущего назвать еще одну букву слова; в) установить контакт с другими участниками.

Вопросы для анализа:

Какова была ваша роль в этой игре: загадывающий, активный участник, пассивный участник?

Что особенно понравилось вам в этой игре?

Какие сложности возникли у вас во время игры?

Какие деловые качества помогает развить это упражнение?

Какая система кодирования больше задействована при выполнении этого упражнения: вербальная или невербальная, в чем это проявляется?

Сформулируйте вывод к практической работе.

Тестовые задания

Компетенции		Оценочные средства
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях		1. Внешние правила приличия (вежливость, корректность, уважение личности) - это... ОТВЕТ ЗАПИШИТЕ В ФОРМЕ СУЩЕСТВИТЕЛЬНОГО В ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ 2. Наука о морали, о применении моральных требований к поступкам и поведению людей – это... ОТВЕТ ЗАПИШИТЕ В ФОРМЕ СУЩЕСТВИТЕЛЬНОГО В ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ 3. Поступай с людьми так, как хочешь, чтобы поступали с тобой. Как называется это правило этики ОТВЕТ ЗАПИШИТЕ В ФОРМЕ ПРИЛАГАТЕЛЬНОГО 4. Этапы формирования команды по модели Б. Такмена и М. Дженсена УКАЖИТЕ ПОРЯДКОВЫЙ НОМЕР ДЛЯ ВСЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ 1.Формирование 2.Бурление. 3.Нормирование 4.Функционирование 5.Перемена или расставание 5. Ошибки правил хорошего тона в организации ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ПЯТИ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ здороваться и прощаться с коллегами активно жестикулировать, показывать пальцем причесываться, красить губы в присутствии других людей сморгаться, плевать, ковырять в зубах, в носу и.т.п. приносить в кабинет продукты питания с резким запахом включать на полную громкость музыку

принимать душ или ванну ежедневно

6. Формы оценки достоинств собеседника и их определения
УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ

положительная оценка, одобрение собеседника	похвала
не искреннее восхваление собеседника, приписывание не существующих достоинств с целью получения выгоды	лесть
небольшое преувеличение реальных достоинств собеседника, как способ проявления дружелюбия в деловом общении	комплимент

7. Нарушения этикета общения руководителя с подчинёнными
ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ

руководитель не запоминает имена подчиненных

поручения отдает в форме приказа

совершив ошибку, старается делать вид, что ничего не произошло.

уважает и не вторгается в личную жизнь подчиненных

если ошибку совершает подчиненный, воздержится от упреков и раздражения, а сосредоточится на сути проблемы и ее решении

8. Случаи, когда руководитель поступает этично по отношению к подчиненным:
ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ

хвалит подчиненного при всех, а отчитывает с глаза на глаз.

никогда не жалуется на своих сотрудников и если надо берет их вину на себя.

предъявляет ко всем сотрудникам одинаковые требования и никого не выделяет, не смотря на свои симпатии и антипатии.

скрупулёзно контролирует сотрудников, не дает самостоятельно принимать решения.

ежедневно формулирует новые идеи для выполнения задания

9. Деловые мероприятия и их характеристики

УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ

конференция	собрание представителей разных сообществ, стран, проходящее в форме заслушивания докладов с последующим обсуждением
выставка	показ достижений в области экономики, науки, искусства и др., проводимый в специально оборудованном зале, продолжающийся несколько дней, имеющий освещение в СМИ
круглый стол	совместное обсуждения общественно значимых идей, проблем с участием авторитетных представителей науки, бизнеса, общественных и государственных организаций
день открытых дверей	знакомство с деятельностью организации, ее планами, беседа с руководством, проведение экскурсий по организации

	презентация	представление компании, продукта, услуги, новых достижений, итогов, выход на новый сегмент рынка и др.	
ОК Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	4.	10. Ошибки этикета использования мобильных устройств ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ЧЕТЫРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ класть мобильное устройство на обеденный стол разговаривать по телефону в туалете обсуждать личные вопросы по телефону в рабочее время, находясь в одном кабинете с коллегами ждать ответ на ваш звонок не более 5 гудков перезванивать, в случае разъединения должен тот, кто звонил первым общаться в социальных сетях, когда ты в гостях или на встрече. 1. Три компонента общения когнитивный, умственный, аффективный коммуникативный, перцептивный, интеракционный коммуникативный, информационный, перцептивный 2. Ситуация, НЕ относящаяся к деловому общению секретарь приемной директора предлагает посетителю присесть на стул, чтобы подождать, пока освободится директор офис-менеджер составляет и отправляет по электронной почте письмо в компанию заказчика с прайс-листом коллеги во время обеденного перерыва обсуждают, как они проведут предстоящий отпуск 3. Сущность общения как коммуникации - это обмен информацией между общающимися обмен эмоциями между общающимися обмен действиями между общающимися 4. Социальный стереотип – это образец поведения, которому люди стремятся подражать упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций неприязнь к кому-либо 5. Порядок передачи и приема сообщения УКАЖИТЕ ПОРЯДКОВЫЙ НОМЕР ДЛЯ ВСЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ 1. намерение 2. смысл 3. кодирование 4. текст 5. декодирование 6. Коммуникация, которая предполагает передачу информации с помощью устной и письменной речи ОТВЕТ ЗАПИШИТЕ В ФОРМЕ ПРИЛАГАТЕЛЬНОГО В ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ 7. Оптико-кинетическая знаковая система невербальной коммуникации включает	

мимику, жесты, походку
тембр голоса, темп и громкость речи
расположение мебели в рабочем кабинете

8. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы невербальной коммуникации включают: тембр голоса, темп речи, смех, плач, покашливания, паузы.
ВЫБЕРИТЕ, СОГЛАСНЫ ВЫ ИЛИ НЕТ В ПРЕДЛАГАЕМОМ УТВЕРЖДЕНИИ
верно
неверно

9. К проксемике (организация пространства и времени коммуникации) относится ситуации
ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ЧЕТЫРЕХ ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ
руководитель часто назначает, а затем переносит время совещания в зале для совещаний установлен круглый стол
выступающий на конференции студент стоит за трибуной
студенты, не готовые к занятию, садятся на задние парты
во время беседы партнеры по общению смотрят друг другу в глаза
ученики слушают увлекательную эмоциональную речь учителя, приоткрыв рот

10. Типы взглядов и их направления
УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ

деловой взгляд	в район лба собеседника, создает серьезную атмосферу, деловой настрой
светский взгляд	ниже уровня глаз, не доходя до губ собеседника, способствует созданию атмосферы непринужденного общения
интимный взгляд	в район между губами и грудью, разглядывание собеседника, неуместен в деловом общении

11. Прилагательные и соответствующие им каналы восприятия
УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ

тихий, шумный, говорящий и т.п.	аудиальный канал
яркий, красочный, красивый и т.п.	визуальный канал
сильный, мощный, теплый и т.п.	кинестетический канал

12. Зоны коммуникации, по возрастанию их размера
УКАЖИТЕ ПОРЯДКОВЫЙ НОМЕР ДЛЯ ВСЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ

1. интимная
2. личная
3. социальная
4. публичная

13. Сущность общения как социальной перцепции
процесс восприятия одного партнера по общению другим
передача информации от одного партнера к другому
обмен действиями между партнерами по общению

	14. Эффект восприятия в межличностном общении, когда о человеке судят по одному самому яркому качеству. ВПИШИТЕ СЛОВСОЧЕТАНИЕ ИЗ ДВУХ СЛОВ 15. Сущность общения как интеракции передача информации от одного участника общения к другому восприятие одного субъекта общения другим обмен действиями между общающимися 16. Направление психологии, которое позволяет проанализировать взаимодействия между людьми, исходя из трех эго-состояний, сложившихся в индивидуальном опыте личности ОТВЕТ ЗАПИШИТЕ В ФОРМЕ СЛОВСОЧЕТАНИЯ В ИМЕНТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ 17. Высказывания, характерные для эго-состояний транзактного анализа УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ <table border="1" data-bbox="414 775 1497 1111"> <tr> <td>Предлагаю обсудить это... На мой взгляд, ситуация заключается в следующем... Я проанализировал ситуацию и пришел к выводу...</td><td>Взрослый</td></tr> <tr> <td>Ты ведешь себя безответственно! Как долго можно терпеть твои выходки? Ради тебя я готов на всё!</td><td>Родитель</td></tr> <tr> <td>Какая прелесть! Я устал и ничего не хочу! Я обожаю это!</td><td>Ребенок</td></tr> </table>	Предлагаю обсудить это... На мой взгляд, ситуация заключается в следующем... Я проанализировал ситуацию и пришел к выводу...	Взрослый	Ты ведешь себя безответственно! Как долго можно терпеть твои выходки? Ради тебя я готов на всё!	Родитель	Какая прелесть! Я устал и ничего не хочу! Я обожаю это!	Ребенок				
Предлагаю обсудить это... На мой взгляд, ситуация заключается в следующем... Я проанализировал ситуацию и пришел к выводу...	Взрослый										
Ты ведешь себя безответственно! Как долго можно терпеть твои выходки? Ради тебя я готов на всё!	Родитель										
Какая прелесть! Я устал и ничего не хочу! Я обожаю это!	Ребенок										
ОК Осуществлять устную письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	5. 1. Стратегии поведения в ситуации конфликта интересов по У. Томасу и их названия УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ <table border="1" data-bbox="414 1223 1497 1599"> <tr> <td>игнорирование проблемы, бездействие, избегание «острых» тем разговора</td><td>уход</td></tr> <tr> <td>стремление добиться удовлетворения своих интересов любой ценой</td><td>соперничество</td></tr> <tr> <td>отказ от отстаивания своих интересов в конфликте в пользу соперника</td><td>приспособление</td></tr> <tr> <td>средняя позиция, не дающая максимального удовлетворения интересов партнеров, «50 на 50»</td><td>компромисс</td></tr> <tr> <td>стремление максимально удовлетворить интересы обеих сторон</td><td>сотрудничество</td></tr> </table> 2. Эффективные стратегии поведения в конфликтной ситуации уход и сотрудничество компромисс и уход сотрудничество и компромисс 3. Покупателю понравился товар. Он попросил сделать большую скидку. Продавец понимает, что, делая такую скидку, он лишает себя комиссионных. Но из-за страха потерять покупателя он соглашается и продает товар со скидкой. Стратегия продавца: приспособление соперничество	игнорирование проблемы, бездействие, избегание «острых» тем разговора	уход	стремление добиться удовлетворения своих интересов любой ценой	соперничество	отказ от отстаивания своих интересов в конфликте в пользу соперника	приспособление	средняя позиция, не дающая максимального удовлетворения интересов партнеров, «50 на 50»	компромисс	стремление максимально удовлетворить интересы обеих сторон	сотрудничество
игнорирование проблемы, бездействие, избегание «острых» тем разговора	уход										
стремление добиться удовлетворения своих интересов любой ценой	соперничество										
отказ от отстаивания своих интересов в конфликте в пользу соперника	приспособление										
средняя позиция, не дающая максимального удовлетворения интересов партнеров, «50 на 50»	компромисс										
стремление максимально удовлетворить интересы обеих сторон	сотрудничество										

	сотрудничество 4. Стратегия соперничества будет наиболее эффективна в ситуации спортивных соревнований семейного конфликта неудовлетворительного обслуживания в магазине 5. Мария и Анна коллеги, находятся в приятельских отношениях. Однажды Мария попросила Анну помочь ей с расчетами. Анна согласилась, однако вскоре начальник поручил Анне дополнительную работу, которая заняла всё её свободное время. Анна ничего не сказала Марии, однако ее просьбу она не выполняет. На вопросы Марии о расчетах, Анна отвечает: «Всё нормально». Анна избегает Марию в коридорах и столовой. Назовите стратегию Анны. уход соперничество сотрудничество 6. Конфликтную ситуацию необходимо решать как только начнется открытое противоборство сторон. когда возникла конфликтная ситуация, но еще нет открытого противоборства эффективнее всего - максимально отсрочить конфликт 7. Этапы развития конфликта УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ Первый этап проблема Второй этап конфликтная ситуация Третий этап инцидент Четвертый этап эскалация 8. Ошибки поведения в конфликте ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ непредвзято относиться к инициатору конфликта настаивать на удовлетворении своих интересов любой ценой стремиться разобраться со всеми обидами и проблемами в отношениях в течение одного конфликта выплеснуть все накопившиеся эмоции, НЕ сдерживать себя стремиться к позитивному решению конфликта сдерживать эмоции соблюдать такт в споре 9. Примеры манипуляции ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ЧЕТЫРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ Дай, пожалуйста, 5 000 р. до понедельника, иначе мне конец! Здравствуй, Василий! Какие у тебя планы на выходные? Поехали на рыбалку? Женщина, дай погадаю! Не отказывай! Я знаю, что с твоим мужем может случиться! Иди, иди доченька на дискотеку! Веселись! И совсем не думай, что твоя мама умирает от головной боли. Лена, ты молодец, учишься отлично, а я вообще ничего не понимаю в этом предмете, да еще с парнем поссорилась, совсем голова не работает, дай списать! Раз уж мы живем в этой комнате вместе, давайте договоримся, о графике
--	--

	дежурства. 10. Скрытое управление партнером по общению против его воли ВПИШИТЕ СЛОВО СУЩЕСТВИТЕЛЬНОЕ В ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ 11. Противостоять манипулятору возможно, если задавать ему вопросы, проясняющие цель его обращения к вам. ВЫБЕРИТЕ, СОГЛАСНЫ ВЫ ИЛИ НЕТ С ПРЕДЛАГАЕМЫМ УТВЕРЖДЕНИЕМ верно неверно 12. Уверен в себе, доверяет людям, искренне выражает чувства, проявляет интерес к жизни – это манипулятор актуализатор анализатор 13. Типы манипуляторов и их характеристики по Э. Шострому УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ <table border="1"> <tr> <td>диктатор</td><td>преувеличивает свою силу, доминирует, приказывает, цитирует авторитеты и делает все, чтобы управлять</td></tr> <tr> <td>тряпка</td><td>преувеличивает свою чувствительность, забывает, не слышит, подчиняется, пассивно молчит</td></tr> <tr> <td>вычислитель</td><td>преувеличивает свой контроль, обманывает, лжет, старается перехитрить и проверить других людей</td></tr> <tr> <td>защитник</td><td>чрезмерно подчеркивает свою поддержку и снисходительность к ошибкам, портит других</td></tr> <tr> <td>хулиган</td><td>преувеличивает свою агрессивность, жестокость, оскорбляет, ненавидит, угрожает</td></tr> </table>	диктатор	преувеличивает свою силу, доминирует, приказывает, цитирует авторитеты и делает все, чтобы управлять	тряпка	преувеличивает свою чувствительность, забывает, не слышит, подчиняется, пассивно молчит	вычислитель	преувеличивает свой контроль, обманывает, лжет, старается перехитрить и проверить других людей	защитник	чрезмерно подчеркивает свою поддержку и снисходительность к ошибкам, портит других	хулиган	преувеличивает свою агрессивность, жестокость, оскорбляет, ненавидит, угрожает
диктатор	преувеличивает свою силу, доминирует, приказывает, цитирует авторитеты и делает все, чтобы управлять										
тряпка	преувеличивает свою чувствительность, забывает, не слышит, подчиняется, пассивно молчит										
вычислитель	преувеличивает свой контроль, обманывает, лжет, старается перехитрить и проверить других людей										
защитник	чрезмерно подчеркивает свою поддержку и снисходительность к ошибкам, портит других										
хулиган	преувеличивает свою агрессивность, жестокость, оскорбляет, ненавидит, угрожает										
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	1. Цвет глаз, цвет волос, рост, телосложение – это характеристики личности человека ВЫБЕРИТЕ, СОГЛАСНЫ ВЫ ИЛИ НЕТ С ПРЕДЛАГАЕМЫМ УТВЕРЖДЕНИЕМ верно неверно 2. Темперамент это это динамическая характеристика личности комплимент синоним характера свойство личности, формируемое в процессе воспитания 3. Характер человека проявляется в следующих сферах: отношение к другим людям, отношение к себе, отношение к делу, отношение к вещам. ВЫБЕРИТЕ, СОГЛАСНЫ ВЫ ИЛИ НЕТ С ПРЕДЛАГАЕМЫМ УТВЕРЖДЕНИЕМ верно неверно										

4. Синдром, признаваемый результатом хронического стресса на рабочем месте, который не был успешно преодолен
ВПИШИТЕ СЛОВСОЧЕТАНИЕ ИЗ ДВУХ СЛОВ

5. Эффективные приемы профилактики эмоционального выгорания
ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ

Регулярно употреблять алкоголь

Не брать работу на дом,

НЕ задерживаться на работе после окончания рабочего дня.

Не сдерживать негативные эмоции, прямо высказывать клиентам и коллегам свое недовольство

Уделять время отдыху от работы с регулярностью: каждый день, каждые выходные, раз в месяц, раз в сезон, раз в год

Освоить и применять техники снятия психоэмоционального напряжения

6. Правильная организация рабочего места за компьютером
ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ

расстояния от глаз до монитора равно вытянутой руке

делать перерыв в работе за компьютером нужно каждые 3 часа

сидеть нужно на краешке стула

клавиатура расположена так, чтобы руки были расслаблены и можно было их свободно перемещать

ступни должны стоять на полу, либо опоре

дополнительного освещения не требуется, т.к монитор излучает свет

7. Психологический смысл порядка на рабочем месте
ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ

снижает уровень стресса

повышает скорость выполнения работы

формирует имидж успешного работника

приводит к нервозности

снижает мотивацию к труду

8. Виды тайм-менеджмента и их определение:

УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ

индивидуальный	осуществляется лично человеком, желая повысить эффективность своей деятельности
ролевой	оптимизация процессов исполнения конкретной социальной роли, обычно - профессиональной
социальный	оптимизация процессов взаимодействия бизнес-процессов, организационных и коммуникационных процессов
субъективный	

9. Этапы тайм-менеджмента и их названия

УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ

анализ текущей структуры дня	регистрация времени
выделение главных задач, распределение дел в течение дня, сокращение непродуктивных затрат времени	управление временем
сбор всех дел в блоки, согласно основным целям	укрупнение времени

	деятельности	
		наблюдение времени
	10. Сложившийся в массовом сознании, имеющий характер стереотипа, эмоционально-окрашенный образ кого-либо или чего-либо, умение подбирать прическу и стиль одежды, скрадывающие недостатки и подчеркивающие достоинства человека харизматичность, привлекательность человека ВПИШИТЕ СЛОВО СУЩЕСТВИТЕЛЬНОЕ В ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ	

3.2. Оценочные средства, применяемые для промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины

Зачет проводится по завершении изучения дисциплины на последнем аудиторном занятии.

Промежуточная аттестация по дисциплине в форме зачета осуществляется по результатам текущего контроля успеваемости при выполнении всех видов текущего контроля, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Обучающиеся, не выполнившие виды работ, предусмотренные рабочей программой дисциплины; пропустившие более 50% аудиторных занятий без уважительной причины, не допускаются к зачету.

Промежуточная аттестация таких лиц проводится только после прохождения ими всех видов текущего контроля.

IV. ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Уровень сформированности компетенций	Оценка	Критерии оценивания по видам работ	
		тестирование (процент правильных ответов)	прочие виды работ по дисциплине
Высокий	Отлично	90-100%	Обучающийся глубоко и прочно усвоил теоретический и освоил практический материал. Дает логичные и грамотные ответы. Демонстрирует знание не только основного, но и дополнительного материала, быстро ориентируется, отвечая на дополнительные вопросы. Свободно справляется с поставленными задачами, аргументировано и верно обосновывает принятые решения.
Повышенный	Хорошо	70-89%	Обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его. Не допускает существенных неточностей при ответах на вопросы, правильно применяет теоретические положения при решении практических задач, владеет навыками и приемами их выполнения.
Базовый	Удовлетворительно	50-69%	Обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не усвоил его детали, испытывает затруднения при решении практических задач. В ответах на поставленные вопросы допускает неточности. Дает определения понятий, искажающие их смысл. Нарушает последовательность изложения программного материала.
Не сформирована	Неудовлетворительно	0-49%	Обучающийся не знает, не выполняет или неправильно выполняет большую часть учебного материала. Допускает ошибки в формулировке определений, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Не выполняет задания.

ЛИСТ РАССМОТРЕНИЙ И ОДОБРЕНИЙ
Рабочей программы учебной дисциплины
ОГСЭ.03 Психология общения
в составе ППСЗ 09.02.07 Информационные системы и программирование

1) Рассмотрена и одобрена:	
а) На заседании предметно цикловой методической комиссии протокол № 10 от 14.06.2022 г. Председатель ПЦМК	 О.В.Алехина
б) На заседании методического совета колледжа протокол № 8 от 16.06.2022 г. Председатель методической комиссии	 М.В. Иваницкая
2) Рассмотрена и одобрена внешним экспертом	
а) должность, Ф.И.О., место работы: Начальник учебно-производственного отдела колледжа ФГБОУ ВО ОмГМУ Минздрава России, преподаватель высшей категории Смержаник Е.Ю.	

ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ
к рабочей программе дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения
в составе ППСЗ 09.02.07 Информационные системы и программирование

Ведомость изменений

№ п/п	Вид обновлений	Содержание изменений, вносимых в ППСЗ	Обоснование изменений
1	Обновление на 2023/2024 учебный год	Исключить из списка дополнительных источников 1. Деловое общение : учебное пособие для бакалавров / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 524 с. - ISBN 978-5-394-03597-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1093519. – Режим доступа: по подписке. 2. Кузнецов, И. Н. Современный этикет : практическое пособие / И. Н. Кузнецов. — 9-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 496 с. - ISBN 978-5-394-03366-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1092942. – Режим доступа: по подписке.	Ежегодное обновление

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена на заседании ПЦМК, протокол №5 от «24» 01 2024г.

Председатель ПЦМК



/Терещенко Е.И./