

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«МОСКОВСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ТЕХНИКУМ им. Г.Н.Альтшуля»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОГСЭ 05 «Психология общения»**

**для специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело**

**Москва**

**2022 г.**

ОДОБРЕНА

Цикловой комиссией

коммерции и технологии  
потребительских товаров

Протокол № \_\_\_\_\_

От « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Разработана на основе Федерального  
государственного образовательного  
стандарта по специальности среднего  
профессионального образования

43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Председатель цикловой комиссии

\_\_\_\_\_ О.П.Кожанова

Заместитель директора по учебной работе

- Н.В.Паркина

**Разработчик:** Кожанова О.П., преподаватель

Программа согласована с представителями работодателя

## Содержание

<b>1. Паспорт программы учебной дисциплины.....</b>	<b>4</b>
1.1. Область применения программы.....	4
1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	4
1.3. Цели и задачи учебной дисциплины.....	4
1.4. Рекомендованное количество часов на освоение учебной дисциплины.....	5
<b>2. Структура и содержание учебной дисциплины.....</b>	<b>6</b>
2.1. Объем учебной нагрузки дисциплины в виде учебной работы.....	6
2.2. Содержание учебной дисциплины.....	7
<b>3. Условия реализации программы учебной дисциплины.....</b>	<b>11</b>
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.....	11
3.2. Информационное обеспечение обучения.....	11
<b>4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.....</b>	<b>12</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОГСЭ 05.

## Психология общения

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

### 1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

дисциплина «Психология общения» входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл (ОГСЭ)

### 1.3 Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

Код ПК, ОК	Умения	Знания
<b>ОК 3,</b> <b>ОК 4,</b> <b>ОК 5,</b>  <b>ОК 9</b>	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; находить способы выхода из сложившихся конфликтных ситуаций;	взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.

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

максимальной учебной нагрузки обучающегося **69** часа, том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки

обучающегося **46** часов;

самостоятельной работы обучающегося **23** часа.

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>69</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>46</b>
в том числе:	
практические занятия	<b>16</b>
Курсовая работа (проект) (если предусмотрено)	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>23</b>
в том числе:	
подготовка практико-ориентированных сообщений	<b>23</b>
<b><i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта</i></b>	<b>2</b>

– 2.2. Содержание учебной дисциплины «Психология общения»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Количество часов		Осваиваемые элементы компетенций
		Всего		
1	2	3		
Тема 1. Общение – основа человеческого бытия.	<b>Содержание учебного материала</b>	2		ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Введение. Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине.			
	Виды, функции общения			
	Структура и средства общения			
	Стили общения			
Тема 2. Общение как восприятие людьми друга (перцептивная сторона общения)	<b>Содержание учебного материала</b>	4		ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Понятие социальной перцепции			
	Искажения в процессе восприятия.			
	Психологические механизмы восприятия			
	Влияние имиджа на восприятие человека			
	<b>Практическая работа</b>	2		
	№1 Ваши эмпатические способности". Формирование вербального имиджа			
Тема 3. Общение как взаимодействие (интерактивная	<b>Содержание учебного материала</b>	2		ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	Структура межличностного взаимодействия			
	Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа.			

сторона общения				
Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	<b>Содержание учебного материала</b>			
	Основные элементы коммуникации Барьеры в общении Вербальная коммуникация . Виды речи. Речь как источник информации Виды, правила и техники слушания Структура невербальной коммуникации	4		ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
	<b>Практическая работа</b> № 2 Невербальные средства коммуникации	2		ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9



	<p><b>Самостоятельная работа обучающегося</b>  Доклад на тему: Проблемы в общении: причины и способы преодоления  Решение заданий тестового контроля, ситуационных задач, на основе анализа конкретных ситуаций. Презентация навыка применения полученных знаний</p>	12		
<p><b>Тема 5.</b>  <b>Формы делового общения и их характеристики</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b>  Деловая беседа.</p>	2		<p><b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b></p>
	Формы постановки вопросов			
	Психологические особенности ведения деловых дискуссий			
	Аргументация, убеждение			
	<b>Практическая работа</b>			
	№3 Особенности публичного выступления	4		
	№ 4 Проведение переговоров			
<p><b>Тема 6.</b>  <b>Индивидуальные особенности личности в деловом общении</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b>  Темперамент и его проявление в деловом общении</p>	4		<p><b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b></p>
	Характер человека			
	Способности			
	Воля и волевые действия			
	Эмоции и чувства			
	Способности как условие успеха в профессиональной деятельности			
	<b>Практическая работа</b>	2		
№ 5 Влияние темперамента на межличностные отношения в группе				
<p><b>Тема 7.</b>  <b>Психология</b></p>	<p><b>Содержание учебного материала</b>  Группа и её организационная структура  Руководство и лидерство</p>	2		<p><b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b></p>

<b>трудового коллектива</b>	<b>Практическая работа</b>	2		
	№ 6 Социально психологический климат			
<b>Тема 8. Конфликт: его сущность и основные характеристики</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			
	Виды конфликтов	4		<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>
	Причины конфликтов. Функции конфликтов			
	Особенности поведения в конфликтных ситуациях			
	Способы разрешения конфликтов...			
	<b>Практическая работа</b>	2		
№ 7 Тренинг «Конфликтная ли вы личность?» Анализ конфликтных ситуаций				
<b>Самостоятельная работа обучающегося</b>	11			
Самодиагностика по теме «Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации»:				
<b>Тема 9. Этические формы общения</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			
	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали	2		<b>ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</b>
	Профессиональная этика			
	Деловой этикет в профессиональной деятельности			
	Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений			

	<b>Практическая работа</b>	<b>2</b>		
	"№ 8 Разработка этических норм своей специальности			
<b>Дифференцированный зачёт</b>	Решение заданий тестового контроля, ситуационных задач, на основе анализа конкретных ситуаций. Презентация навыка применения полученных знаний	<b>2</b>		
<b>ВСЕГО</b>		<b>69</b>		

### **3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

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

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

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

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

##### **Основные источники:**

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2020. — 468
2. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 350 с. <https://biblio-online.ru/viewer/E18CF86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291/psihologiya-obscheniya#page/1>

##### **Дополнительные источники:**

1. . Л.Д. Столяренко, С.И Самыгин Психология общения- Ростов н/Д: Феникс -2017
2. . Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 468 с. <https://www.biblio-online.ru/viewer/CEDDEA43-487E-4BDB-B4AA- D1F6CE06FF8D#page/1>
3. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 209 с. <https://biblio-online.ru/viewer/5D5ABB2E-892A-4A9B-B894-3AC2FC97A471/psihologiya-obscheniya#page/1>
4. . Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для

СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 350 с. <https://bibli-online.ru/viewer/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291/psihologiya-obscheniya#page/1>

5. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 437 с. <https://bibli-online.ru/viewer/58574FAE-8EC8-4A02-A773-AF6F1BC2147B/psihologiya-obscheniya#page/1>

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

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;	Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии	<b>Текущий контроль при проведении:</b> -письменного/устного опроса; -тестирования;  -оценки результатов самостоятельной работы (докладов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.)

источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.		<b>Промежуточная аттестация</b> в форме дифференцированного зачета в виде: -тбестирования
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполнения Соответствие требованиям инструкций, регламентов Рациональность действий и т.д.	<b>Текущий контроль:</b> - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, <b>Промежуточная аттестация:</b> - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете

### **Система оценивания текущего контроля и итоговой аттестации по ОГЭС 05 «Психология общения»**

#### **Критерии оценки по практическим и самостоятельным работам**

При оценивании практической и самостоятельной работы студента учитывается следующее:

- качество выполнения практической части работы;
- качество оформления отчета по работе;
- качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы. Каждый вид работы оценивается по пяти бальной шкале.

«5» (отлично), «4» (хорошо), «3» (удовлетворительно), «2» (неудовлетворительно).

<b>Оценка</b>	<b>Критерии</b>
<b>5</b>	Обучающийся логично и последовательно изложил теоретический материал с соответствующими выводами.

<b>4</b>	Обучающийся последовательно изложил теоретический материал, но выводы сделанные им не вполне логичны.
<b>3</b>	Обучающийся базировался на теоретическом материале, но показал поверхностные знания, непоследовательность и неуверенность изложения. При ответе обучающийся показал слабое знание вопросов, не дал исчерпывающего и аргументированного ответа на дополнительные вопросы преподавателя.
<b>2</b>	Обучающийся показал отсутствие знаний теоретического материала, не владел терминологией, при ответах на дополнительные вопросы затруднялся, либо допускал существенные ошибки.

### **Критерии оценивания дифференцированного зачёта (3 семестр)**

Тест оценивается по пяти бальной шкале следующим образом: стоимость каждого вопроса 1 балл. За правильный ответ студент получает 1 балл. За неверный ответ или его отсутствие баллы не начисляются.

Если студент явился на дифференцированный зачёт и отказался от ответа, то ему проставляется в ведомость «неудовлетворительно».

<b>Оценка</b>	<b>Критерии</b>
<b>5</b>	соответствует 86% – 100% правильных
<b>4</b>	соответствует 73% – 85% правильных
<b>3</b>	соответствует 53% – 72% правильных
<b>2</b>	соответствует 0% – 52% правильных

Комплект фондов оценочных средств по ОГСЭ.05. «Психология общения» разработан на основе ФГОС СПО по специальности среднего профессионального образования 09.02.07. Информационные системы и программирование





## СОДЕРЖАНИЕ

<b>I Паспорт комплекта фондов оценочных средств.....</b>	<b>3</b>
1 Область применения.....	3
2 Объекты оценивания – результаты освоения УД.....	3
3 Формы контроля и оценки результатов освоения УД.....	3
4 Система оценивания комплекта ФОС текущего контроля и промежуточной аттестации.....	6
<b>II Текущий контроль и оценка результатов обучения по дисциплине.....</b>	<b>7</b>
<b>III Промежуточная аттестация по УД.....</b>	<b>12</b>
iv Дифференцированный зачёт.....	12
<b>v Варианты заданий для дифференцированного зачёта.....</b>	<b>14</b>

## **I Паспорт комплекта фондов оценочных средств**

### **1 Область применения**

Комплект **фондов оценочных средств** (ФОС) предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05. «Психология общения», профессиональной образовательной программы по специальности СПО 43.02.15. «Поварское и кондитерское дело»,

. Объем часов на аудиторную нагрузку по учебной дисциплине ОГСЭ.05. «Психология общения -46, на самостоятельную работу -23.

### **2 Объекты оценивания – результаты освоения УД**

Комплект ФОС позволяет оценить следующие результаты освоения учебной дисциплины «Психология общения» в соответствии с ФГОС специальности 43.02.15. «Поварское и кондитерское дело», рабочей программой ОГСЭ.05. «Психология общения» умения:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. знания:
  - взаимосвязь общения и деятельности;
  - цели, функции, виды и уровни общения;
  - роли и ролевые ожидания в общении;
  - виды социальных взаимодействий;
  - механизмы взаимопонимания в общении;
  - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
  - этические принципы общения;
  - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Вышеперечисленные умения, знания и практический опыт направлены на формирование у студентов **общих компетенций**:

### **3 Формы контроля и оценки результатов освоения УД**

Контроль и оценка результатов освоения – это выявление, измерение и оценивание знаний, умений и формирующихся общих и профессиональных компетенций в рамках освоения учебной дисциплины.

В соответствии с учебным планом специальности 43.02.15. «Поварское и кондитерское дело», ОГСЭ.05. «Психология общения» - предусматривается текущий и промежуточный контроль результатов освоения.

#### **3.1 Формы текущего контроля**

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляемую на протяжении курса обучения.

Текущий контроль результатов освоения учебной дисциплины в соответствии с рабочей программой и календарно-тематическим планом происходит при использовании следующих обязательных форм контроля:

- *выполнение и защита практических работ,*
- *проверка выполнения самостоятельной работы студентов,*
- *собеседование (проверка знаний основных понятий) ,*

Во время проведения учебных занятий дополнительно используются следующие формы текущего контроля – устный опрос, тестирование по темам отдельных занятий.

**Выполнение и защита практических работ.** Практические работы проводятся с целью усвоения и закрепления практических умений и знаний, овладения профессиональными компетенциями. В ходе практической работы студенты приобретают умения, предусмотренные рабочей программой учебной дисциплины ОГСЭ.05.

«Психология общения» учатся самостоятельно работать с учебной литературой, проводить эксперименты, анализировать полученные результаты и делать выводы, подтверждать теоретические положения практическим экспериментом.

- Практическая работа №1 Ваши эмпатические способности".  
Формирование вербального имиджа
- Практическая работа №2 «Невербальные средства коммуникации
- Практическая работа №3 Особенности публичного выступления
- Практическая работа № 4 Проведение переговоров
- Практическая работа №5 Влияние темперамента на межличностные отношения в группе
- Практическая работа №6 «Социально психологический климат
- Практическая работа №7 Тренинг «Конфликтная ли вы личность?» Анализ конфликтных ситуаций
- Практическая работа №8 Разработка этических норм своей специальности

Содержание, этапы проведения и критерии оценивания практических работ представлены в методических указаниях по проведению практических работ.

### **Проверка выполнения самостоятельной работы.**

Самостоятельная работа направлена на самостоятельное освоение и закрепление студентами практических умений и знаний, овладение профессиональными компетенциями.

Самостоятельная подготовка студентов по ОГСЭ.05. «Психология общения» предполагает следующие виды и формы работы:

- Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы.
- Самостоятельное изучение материала и конспектирование лекций по учебной и специальной технической литературе.
- Написание и защита доклада; подготовка к сообщению или беседе на занятии по заданной преподавателем теме.
- Работа со справочной литературой и нормативными материалами.
- Оформление отчетов по практическим работам, и подготовка к их защите.
- Составление тестовых заданий по темам ОГСЭ.05. «Психология общения»

### **3.2 Форма промежуточной аттестации**

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине «Психология общения» – дифференцированный зачет, спецификация которого содержится в данном комплекте ФОС.

*Дифференцированный зачет проводится за счет времени отведенного на изучение УД. При условии своевременного и*

*качественного выполнения студентом всех видов работ, предусмотренных рабочей программой УД, дифференцированный зачёт может выставляться, как средний балл текущих оценок за период обучения по УД. В этом случае, задания для ДЗ разрабатываются для оценки качества освоения результатов обучения студентами, пропустившими большой объем материала по уважительной причине или обучающихся по индивидуальной траектории освоения образовательной программы.*

#### **4 Система оценивания комплекта ФОС текущего контроля и промежуточной аттестации**

При оценивании практической и самостоятельной работы студента учитывается следующее:

- качество выполнения практической части работы;
- качество оформления отчета по работе;
- качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.

-

Оценк а	Критерии
5	за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент свободно и уверенно ориентируется; за умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка «5» (отлично) предполагает грамотное и логичное изложение ответа.
4	если студент полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.
3	если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности, в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.
2	если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

Каждый вид работы оценивается по пяти бальной шкале.

## **II Текущий контроль и оценка результатов обучения по дисциплине ОГСЭ 05 Психология общения**

### **Задания для тематического тестового контроля Тест №1**

#### **Общение как коммуникация**

1. Общение - это:

- а) склонность человека входить в контакт с другими людьми, потребность находиться в обществе и взаимодействовать;
- б) процесс установления контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания других;
- в) процесс непосредственного или опосредованного воздействия друг

на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.

2. Назовите стороны общения:

- а) организация взаимодействия между общающимися участниками общения, построение общей стратегии поведения;
- б) обмен информацией между общающимися индивидами, выработка единой точки зрения;
- в) процесс восприятия и понимания друг друга, установление эмоциональных отношений.

3. В чем проявляется взаимосвязь общения и деятельности?

4. Назовите виды общения по содержанию:

- а) обмен предметами и продуктами деятельности, которые служат средством удовлетворения актуальных потребностей;
- б) обмен психическими и физическими состояниями;
- в) обмен побуждениями, целями, интересами, потребностями;
- г) обмен действиями, умениями, навыками;
- д) обмен знаниями, информацией.

5. Назовите функции общения:

- а) функция общения, стимулирующая активность собеседника;
- б) функция общения, цель которой - обмен сообщениями, мнениями, замыслами, решениями;
- в) обмен эмоциями, изменение с помощью партнера собственных состояний, переживаний.

6. Какие еще функции общения вам известны?

Перечислите.

7. Приведите примеры основных невербальных средств общения:

- а) кинесические средства;
- б) просодические средства;
- в) такесические средства;
- г) проксемические средства.

8. Как вы понимаете? Конгруэнтный человек - это...

9. Приведите примеры: а) открытых вопросов; б) закрытых вопросов

## **Тест №2 Общение как взаимодействие**

Распределить аспекты общения:

- а) осознанный образ предвосхищаемого результата, на достижение которого направлено действие человека;
  - б) способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации;
  - в) информация, передаваемая в межличностных контактах от одного к другому.
- А) содержание; В) средства; С) цели.

Привести конкретные примеры данных мотивов, побуждающих человека взаимодействовать с окружающими:

- а) мотив кооперации;
- б) мотив конкуренции;

в) альтруистический мотив

Правильно назвать типы или стратегии поведения:

- а) партнеры мешают друг другу, препятствуют достижению целей каждого;
  - б) собеседники взаимно избегают друг друга;
  - в) партнеры помогают друг другу, способствуют достижению общих целей;
  - г) один собеседник содействует, помогает другому, а второй активно ему противодействует.
- Какие еще виды взаимодействия или формы поведения вам известны? Один из них раскрыть. Перечислить 4 теории межличностного взаимодействия. Назвать основателей.

Раскрыть сущность любой теории (по выбору).

Перечислить этапы делового общения.

В чем заключается эффект контраста и эффект ассимиляции?

Для чего необходимо создание доброжелательной атмосферы при установлении контакта? Что такое интеракция?

## **Тест №3 Общение как восприятие и понимание людьми друг друга**

Дайте определение понятию «социальной перцепции»

Назовите не менее трех факторов или особенностей, влияющих на восприятие и оценку людьми друг друга. Кратко раскрыть 3 схемы формирования первичного впечатления:

- а) фактор привлекательности;
- б) фактор превосходства;
- в) фактор отношения к нам



Правильно распределить механизмы познания и понимания людьми друг друга:

а) постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств и переживаний; б) форма познания другого человека, основанная на формировании привязанности, устойчивого позитивного чувства к нему; в) наиболее простой способ понимания другого человека через уподобление себя ему.

А) каузальная атрибуция; Б)

идентификация;

В) эмпатия;

Г) подражание; Д) аттракция;

Е) конформность

Дайте 3 определения оставшихся механизмов понимания.

Как называется механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, выяснение причин поведения другого человека?

Каковы закономерности механизма прогнозирования поведения человека?

Как называется механизм познания самого себя?

Возможно ли общение без перцептивной стороны? Объясните свой ответ. Что такое интроверсия и экстраверсия?

### **Тема: Конфликты и способы их предупреждения и разрешения**

1. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям: а) конфликт;

б)

внутриличностный

конфликт; в)

межличностный

конфликт;

г) межгрупповой конфликт;

д) конфликт между группой и личностью?

1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.

2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.

3. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.

5. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

2. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

а) многословие одного из партнеров;

б) коммуникативные барьеры;

в) личностно-индивидуальные особенности партнера; г)

бестактность;

д) неконтролируемость

эмоционального состояния; е)

все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

3. Конфликтная ситуация это:

а) открытое противостояние

взаимоисключающих интересов; б)

накопившиеся противоречия;

в) стечения обстоятельств.

4. Конфликтогены это слова, действия (бездействия), которые: а) способствуют возникновению конфликта;

б) препятствуют

возникновению конфликта;

в) помогают разрешить

конфликт.

5. Определите, какая

ситуация характеризует: а)

внутриличностный

конфликт;

б) межличностный конфликт.

1. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

6. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» это: а)

компромисс;

б) сотрудничество; в) избегание;

г) соперничество; д) приспособление.

7. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.

1. Открытая борьба за свои интересы.
2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.
3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.
4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.
5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

8. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

- а) Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.
- б) Обе стороны обладают одинаковой властью.
- в) Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.
- г) Когда иного выбора нет и терять уже нечего.
- д) Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.
- е) Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

9. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество.

10. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению: а) правда, на вашей стороне;

- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
- д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

11. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
- б) демонстрируйте свое превосходство;
- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;

д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;

е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

12. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:
- а) преувеличивать свои заслуги;
  - б) обрушивать на партнера множество претензий;
  - в) исходить из добрых намерений партнера;
  - г) видеть все только со своей позиции;
  - д) учитывать интересы партнера по общению;
  - е) критически оценивать партнера.

Ключ:

- 1. а) - 2, б) - 3, в) - 1, г) - 4, д) - 5.
- 2. е).
- 3. б).
- 4. а).
- 5. а) - 1, б) - 2.
- 6. б).
- 7. а) - 2, б) - 4, в) - 3, г) - 1, д) - 5.
- 8. 2, 3, 5.
- 9. б).
- 10. а), в), д).
- 11. а), в), г), е).
- 12. а), б), г), е).

### **Критерии оценки:**

Оценка «отлично» выставляется студенту, если правильно ответил на 11-12 вопроса теста. Оценка «хорошо» - если студент правильно ответил на 8-10 вопросов теста.

Оценка «удовлетворительно» - если студент правильно ответил на 6-7 вопросов теста. Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент ответил на 6 вопросов и менее

### **III Итоговая аттестация по учебной дисциплине ОГЭС 05. «Психология общения»**

#### **Спецификация**

#### **Дифференцированного зачёта по учебной дисциплине по ОГЭС 05. «Психология общения» (3 семестр)**

**Назначение дифференцированного зачёта** – оценить уровень подготовки студентов по учебной дисциплине ОГЭС 05. «Психология общения» с целью установления их готовности к дальнейшему усвоению ОПОП специальности 43.02.15. «Поварское и кондитерское дело»,

1 **Содержание дифференцированного зачёта** определяется в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.15. «Поварское и кондитерское дело», рабочей программой ОГЭС 05. «Психология общения»

2 **Принципы отбора содержания дифференцированного зачёта:**  
Ориентация на требования к результатам освоения учебной дисциплины. Психология общения, представленным в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.15. «Поварское и кондитерское дело», рабочей программой ОГЭС 05. «Психология общения»

#### **В результате освоения дисциплины обучающийся должен: уметь:**

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

#### **знать:**

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

- взаимосвязь общения и деятельности;

- цели, функции, виды и уровни общения;

- роли и ролевые ожидания в общении;

- виды социальных взаимодействий;

- механизмы взаимопонимания в общении;

- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

- этические принципы общения;

- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

#### **Приобрести практический опыт:**

Решения ситуационных задач, техник и приемов эффективного общения.

### 3 Структура дифференцированного зачёта

3.1 3. Дифференцированный зачёт содержит 30 вопросов,

3.2 Задания дифференцированного зачёта предлагаются в тестовой форме.

### 4 Система оценивания дифференцированного зачёта

Тест оценивается по пяти бальной шкале следующим образом: стоимость каждого вопроса 1 балл. За правильный ответ студент получает 1 балл. За неверный ответ или его отсутствие баллы не начисляются.

Оценка «5» соответствует 86% – 100% правильных ответов.

Оценка «4» соответствует 73% – 85% правильных ответов.

Оценка «3» соответствует 53% – 72% правильных ответов.

Оценка «2» соответствует 0% – 52% правильных ответов.

### 5 Время проведения дифференцированного зачёта

Время письменного ответа на работу студента составляет 90 минут.

### 6 Инструкция для студентов

**Форма проведения промежуточной аттестации по**  
ОГЭС 05. «Психология общения» –  
дифференцированный зачёт в тестовой форме

### Принципы отбора содержания дифференцированного зачёта:

Ориентация на требования к результатам освоения ОГЭС 05. «Психология общения»

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен:** уметь:

– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

**знать:** – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

– взаимосвязь общения и деятельности;

– цели, функции, виды и уровни общения;

- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
  - механизмы взаимопонимания в общении;
  - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
  - этические принципы общения;
  - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

### **Приобрести практический опыт:**

Решения ситуационных задач, техник и приемов эффективного общения.

### **Вопросы к дифференцированному зачёту по учебной дисциплине «Психология общения»**

1. Понятие общения.
2. Общение и деятельность.
3. Характеристики общения.
4. Виды общения.
5. Функции общения.
6. Структура общения.
7. Уровни общения.
8. Понятие социальной перцепции.
9. Психологические механизмы межличностного восприятия. 10. Психологические механизмы внутригруппового восприятия.
10. Эффекты восприятия.
11. Психологические феномены взаимодействия людей.
12. Стратегии взаимодействия.
13. Стили взаимодействия.
14. Типы взаимодействия.
15. Трансактный анализ.
16. Коммуникация и коммуникативный процесс.
17. Вербальная коммуникация.
18. Невербальная коммуникация.
19. Коммуникативные барьеры.
20. Коммуникативная компетентность

### **1.Эффект проекции -это**

а Любая информация, получаемая о человеке, накладывается на заранее созданный образ

б когда мы приятно для нас человеку приписываем свои достоинства, а неприятному — свои недостатки

в когда мы сталкиваемся с противоречивой информацией о человеке.

### **2.К невербальным средствам общения относится**

а.речь

б.мимика

в.интонация

### **3.Эффект ореола - это**

А.когда мы сталкиваемся с противоречивой информацией о человеке.

Б Любая информация, получаемая о человеке, накладывается на заранее созданный образ

в когда мы приятно для нас человеку приписываем свои достоинства, а неприятному — свои недостатки

### **4.К видам компетентности не относят:**

А. менеджерскую

Б. Коммуникативную

С. профессиональную

Д. квалификационную

### **5.Вербальные коммуникации – это:**

А язык телодвижений и параметры речи

Б. устные и

письменные С знаковые и тактильные Д. нет правильного ответа

### **6.Что не относят к правилам эффективного слушания?**

А. перестаньте говорить

Б. будьте терпеливы

С задавайте вопросы

Д. планируйте беседу

**7.Если дистанция между общающимися составляет 0,45...1,2 м – это дистанция:**

А. интимная

Б. социальная

С. личная .

Д. публичная

**8.Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:**

А. слишком быстрая

Б. слишком громкая

С. слишком медленная

Д. неразборчивая

**9.Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:**

А. мимика

Б. жесты

С. позы

Д жесты и позы

### **10.К невербальным средствам коммуникации не относят:**

А. нереплексивное слушание

Б. взгляд

С. тактильный контакт

Д. рефлексивное слушание



**11. Коммуникативная сторона общения — это:**

- А... обмен информацией  
Б... взаимодействие  
С... восприятия друг друга

**12. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью: А.... Жестов**

- Б... Информационных технологий  
С... Похлопываний по плечу  
Д... Устной речи

**13. Кинесическими средствами невербального общения выступают:**

- А... Мимика  
Б... Покашливание  
С... Рукопожатие  
Д... Устная речь

**14. Использование языка в коммуникативных целях – это**

- а. Речь                  б. Проксемика        в. Лингвистика        г. Орфография

**15. Речевое поведение, направленное на поддержание разговора**

**называется**

- а). Фатическим  
б). Экспрессивным  
в). Подбадривающим  
г). Заинтересованным

**16. Возникновение при восприятии человека человеком**

**привлекательности одного из них для другого можно определить как**

- а). Идентификация    б). Телепатия        в). Аттракция

**17. Способность эмоционального сопереживания другому – это**

- а). Эмпатия              б). Рефлексия        в). Толерантность

**18. Умение молчать, внимательно слушать, не вмешиваться в речь собеседника своими замечаниями является :**

- а). Эмпатическим слушанием        б). Рефлексивным        в). Нерефлексивным  
слушанием    слушанием

**19.. Общение - это:**

- а). Все ответы верны  
б). Процесс передачи информации  
в). Процесс установления контактов между людьми  
г). Процесс формирования и развития личности

**20. Передача информации в словесной форме – это коммуникация:**

- а) невербальная      б) непрямая              в) вербальная              г) голосовая

**21. Барьер коммуникативный – это абсолютное или относительное (...) эффективному общению, субъективно переживаемое или реально присутствующее в ситуациях общения. Вставьте пропущенное слово.**

- а). Препятствие б). Сообщение  
в). Оpozнание чего-либо, кого-либо, установление тождества объекта или личности в процессе г). Желание

**22.Способность влиять на других – это**

- а). Лидерство б). Критика в). Комплимент

**23.Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.**

- а) примитивное б) закрытое  
в) ролевое г) открытое

**24.К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:**

- а.) Альтернативные б). Зеркальные в). Информационные г). Риторические

**25.Сжатые кулаки означают:**

- а) внутреннее возбуждение, агрессивность б) стремление уйти от проблемы  
в) симпатию к собеседнику г) спокойствие

**26.Обладатель какого типа темперамента в общении будет экспрессивен, демонстрировать высокую вербальную и невербальную активность и скорее других может выступить инициатором конфликтных ситуаций?**

- а) Холерик; б) Меланхолик ; в) Сангвиник.

**27.«Эффект...» проявляется в том, что первая информация о человеке воспринимается как очень существенная. Вставьте пропущенное слово.**

- а) ореола б) стереотипности в) проецирования  
г) первичности

**28 Покусывание ногтей означает:**

- а) желание выглядеть сильным б) готовность к агрессии  
в) нежелание молчать г) внутреннее беспокойство

**29 Перцептивное общение**

- А. Обмен информацией между общающимися индивидами  
В. заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями).  
С. процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и  
D. установления на этой основе взаимопонимания.

**авильный ответ**

**30.Эффект ореола.- это**

А. Любая информация, получаемая о человеке, накладывается на заранее созданный образ

Б. когда мы сталкиваемся с противоречивой информацией о человеке.

С. когда мы приятно для нас человеку приписываем свои достоинства, а неприятному — свои недостатки

