

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ**  
**ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.Г. ШУХОВА»**  
**В Г. НОВОРОССИЙСКЕ**  
**(НФ БГТУ им. В.Г. Шухова)**



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ПОО.01 Психология общения**

наименование дисциплины

**Специальность:** 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

**Квалификация:** Специалист по сервису на транспорте

**Форма обучения:** очная

**Срок обучения:** 2 года 10 месяцев

Новороссийск – 2023

Рабочая программа составлена на основании требований:

Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), утвержден приказом Министерством просвещения Российской Федерации от «26» августа 2022 г. № 777 (зарегистрировано в Минюсте РФ 29 сентября 2022 года, регистрационный номер 70278)

Плана учебного процесса НФ БГТУ им. В.Г. Шухова по специальности: 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта), введенного в действие в 2023 году.

Составитель:

к.пед..н., доц.  
ученая степень и звание

  
подпись

Л.С.Полякова  
инициалы, фамилия

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

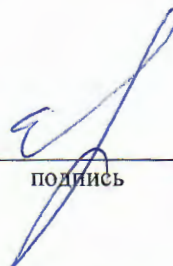
Технических дисциплин

название кафедры

« 24 » ноября 2023 г., протокол № 3

Заведующий кафедрой:

д.т.н., проф  
ученая степень и звание

  
подпись

Г.Ю.Ермоленко  
инициалы, фамилия

Программа одобрена научно-методическим советом филиала

«25» ноября 2023 г., протокол № 2

Председатель:

к.ф.н., доц.  
ученая степень и звание

  
подпись

И.В.Чистяков  
инициалы, фамилия

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

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

Учебная дисциплина «Психология общения» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности. 43.01.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК-4

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

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и

знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК-4	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

## 2. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет .108 ч., - 3 зач.ед. Семестр 2

Форма промежуточной аттестации дифференцированный зачёт

Виды учебной работы	Всего часов	2 семестр часов в семестре
Общая трудоемкость дисциплины, час	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа (аудиторные занятия), в т.ч.:</b>		<b>48</b>
лекции		28
лабораторные		
практические		20
групповые консультации в период теоретического обучения и промежуточной аттестации		
<b>Самостоятельная работа студентов, включая индивидуальные и групповые консультации, в том числе:</b>		<b>60</b>
Курсовой проект		-
Курсовая работа		-
Расчетно-графическое задание		-
Индивидуальное домашнее задание		-
Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям (лекции, практические занятия, лабораторные занятия)		60
Промежуточная аттестация		<b>диф.зачет</b>

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Наименование тем, их содержание и объем

#### 2 семестр

№ п/п	Наименование раздела (краткое содержание)	Объем на тематический раздел по видам учебной нагрузки, час			
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям
<b>Тема 1. Общение - основа человеческого бытия.</b>					
	.Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.	2			4
<b>Тема 2. Классификация общения</b>					
	1. Виды общения. Структура общения. Функции общения.	2	2		4
<b>Тема 3. Средства общения</b>					
	Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика. Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения	2			4
<b>Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)</b>					
	Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.	2			4
<b>Тема 5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</b>					
	Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия	2	2		4
<b>Тема 6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</b>					
	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	2			4
<b>Тема 7. Техники активного слушания</b>					
	Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей	2	2		4

<b>Тема 8. Деловое общение</b>					
	Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	2	2		4
<b>Тема 9 Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении</b>					
	Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента	2	4		6
<b>Тема 10. Этикет в профессиональной деятельности</b>					
	Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2			4
<b>Тема 11 Деловые переговоры</b>					
	Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров	2	2		6
<b>Тема 12 Стратегии поведения в конфликтной ситуации</b>					
	Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.	2	2		4
<b>Тема 13 Конфликты в деловом общении</b>					
	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.	2			4
<b>Тема 14 Стресс и его особенности</b>					
	Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении.	2	4		4
	<b>Всего</b>	<b>28</b>	<b>20</b>		<b>60</b>

### 3.2 Содержание практических (семинарских) занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тема практического занятия	Кол-во часов	Самостоятельная работа на подготовку к аудиторным занятиям
	<b>Тема 2</b>	Практическая работа: «Круг общения».	2	2
	<b>Тема 5</b>	Практическая работа: Самодиагностика по теме «Механизмы восприятия». Анализ результатов тестирования	2	2
	<b>Тема 7</b>	Практическая работа: Деловая игра «Я Вас слушаю»	2	2
	<b>Тема 8</b>	Практическая работа: Деловая игра «Пресс-конференция»	2	2
	<b>Тема 9</b>	Практическая работа: Самодиагностика по теме «Темперамент» Диагностический инструментарий: «Типы темперамента»	4	4
	<b>Тема 11</b>	Практическая работа: Деловая игра «Переговоры»	2	2
	<b>Тема 12</b>	Практическая работа: Эмоциональное реагирование в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.	2	2
	<b>Тема 14</b>	Практическая работа: Самодиагностика по теме «Стресс его особенности». Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.	4	4
	<b>Всего</b>		<b>20</b>	<b>20</b>

### 3.3. СОДЕРЖАНИЕ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ

Не предусмотрено учебным планом

### 3.4. Содержание курсового проекта/работы

Не предусмотрено учебным планом

### 3.5. СОДЕРЖАНИЕ РАСЧЕТНО-ГРАФИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ

Не предусмотрено учебным планом

### 3.6. СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ РАБОТ

Не предусмотрено учебным планом

#### 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины «Психология общения» осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, промежуточного тестирования, а также промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК-4	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности



<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<p>- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию;</p> <p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности; сущность гражданско- патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>	<p>- оценивание результата практической работы, оценка промежуточных тестов</p>
	<p><b>Итоговый контроль в форме дифференцированного зачета</b></p>

## 4.1 Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации

### 4.1.1 Критерии оценивания выполнения практических работ

#### Критерии оценивания:

- полнота и правильность ответа;
- степень осознанности, понимания изученного

#### Показатели и шкала оценивания:

Шкала оценивания	Показатели
5	– обучающийся в полном объеме выполнил требования по выполнению практической работы;
4	– обучающийся в полном объеме выполнил требования по выполнению практической работы, но допустил 1-5 неточностей и в последствии сам их исправил
3	– обучающийся в полном объеме выполнил требования по выполнению практической работы, но допустил более 5 неточностей и в последствии сам их исправил
2	– обучающийся не в полном объеме выполнил практическую работу, допустил более 5 ошибок и не может их исправить

### 4.1.2 Перечень контрольных заданий для промежуточной аттестации №1

1. Барьеры в деловом общении. Психологические особенности подготовки и проведения деловой беседы.
2. Культура общения.
3. Лидер в организации.
4. Личность и коллектив.
5. Понимание в межличностном общении.
6. Проблемы профессиональной этики
7. Разрешение конфликтных ситуаций.
8. Умение слушать
9. Эмоции и язык.
10. Этика деловых отношений.
11. Этикет и межличностное общение.
12. Этические нормы в деловом общении.
13. Стили общения.
14. Конфликт и способы его разрешения.
15. Конфликты, возникающие внутри организации.
16. Общение как феномен культуры
17. Семейные отношения и формирование личности ребенка.
18. Этика делового общения: руководители и подчиненные.

### 4.1.3 Перечень контрольных вопросов для промежуточной аттестации №2

1. Деловая беседа. Психологические особенности публичного выступления.  
Экзамен
2. Общение. Структура и средства общения
3. Невербальные средства общения
4. Речевые средства общения. Позиции в общении. Деловая беседа
5. Стили общения. Манипулирование
6. Механизмы межличностного восприятия
7. Психологические защиты. Барьеры в общении
8. Конструктивное общение. Контроль эмоций
9. Активное и пассивное слушание

#### Показатели и шкала оценивания:

Шкала оценивания	Показатели
5	– обучающийся в полном объеме выполнил требования по выполнению реферата, полностью раскрыл тему;
4	– обучающийся в полном объеме выполнил требования по выполнению реферата, но допустил 1-5 неточностей и в последствии сам их исправил
3	– обучающийся в полном объеме выполнил требования по выполнению реферата, но допустил более 5 неточностей и в последствии сам их исправил
2	– обучающийся не в полном объеме выполнил задание по реферату, допустил более 5 ошибок и не может их исправить

### 4.1.3 Перечень контрольных вопросов

1. В чем суть метода наложения:
  - а) Интеграция способов восприятия мира +
  - б) Множественное якорение
  - в) Построение репрезентативной карты личности
2. Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией:
  - а) Психическое заражение
  - б) Конформность +
  - в) Убеждение
3. Что такое конгруэнтность:
  - а) Совпадение самовосприятие и внешней оценки
  - б) Адекватность поведения ситуации
  - в) Состояние целостности, когда все части личности действуют вместе, преследуя одну цель +
4. Что свойственно манипуляторному стилю общения:
  - а) имеет тайный характер намерений

- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка +
- в) предполагает ясность внутренних приоритетов

5. Выберите утверждение, в котором лучше всего описано понятие комплексной эквивалентности:

- а) Два утверждения связаны таким образом, что обозначают одно и то же
- б) Два и более поведенческих актов, тождественны по комплексу признаков
- в) Взаимозаменяемость двух утверждений в пределах некоего контекста +

6. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением:

- а) личностным
- б) деловым
- в) ролевым +

7. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение:

- а) деловое
- б) манипулятивное
- в) светское

8. Что будет являться существенным признаком внушения:

- а) Некритическое восприятие информации +
- б) Недоверие
- в) Критичность

9. Какое понятие не относится к визуальному типу:

- а) Прояснить
- б) Чувствовать
- в) Перспектива +

10. Что свойственно эффекту стереотипизации:

- а) Удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала
- б) Возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств
- в) Возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю +

11. Какой ученый внес значительный вклад в развитие психологии общения суггестологии и гипноза:

- а) Б.Г. Ананьев
- б) В.М. Бехтерев +
- в) Д.Н. Леонтьев

12. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия:

- а) Убеждение
- б) Психическое заражение+
- в) Эмпатия

13. Кто является автором мысли о том, что человек обладает свойствами магнита и гипнофеномены вызываются магнетическим «флюидом»:

- а) Рубинштейн
- б) Масмер +
- в) Перлз

14. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения:

- а) Понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- б) Понимание целей партнера +
- в) Оба варианта верны +
- г) Нет верного ответа

15. Выберите то, что относится к особенности невербального общения:

- а) Его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- б) Отсутствие возможности подделать эти импульсы
- в) Все ответы верны +

16. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:

- а) Оперативка
- б) Переговоры +
- в) Брифинг

17. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация ... функции общения:

- а) прагматической
- б) управленческой
- в) терапевтической +

18. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:

- а) Видеоконференция
- б) Совещания +
- в) Брифинг

19. Сознание и речь существуют параллельно и независимо друг от друга, соединяясь лишь в момент высказывания, так ли это:

- а) Нет
- б) Отчасти
- в) Да +

20. Согласно французской пословице, чем является умение сказать человеку то, что он сам о себе думает:

- а) Complimentом
- б) Лестью +
- в) Критикой

21. Язык – внешняя материальная оболочка мысли, своеобразный сосуд, в который как бы наполняется готовая мысль, так ли это:

- а) Нет +
- б) Отчасти
- в) Да

22. Речь – это воплощение и проявление бессознательных влечений человека, его инстинкту, так ли это:

- а) Нет +
- б) Отчасти
- в) Да

23. Речь – это процесс общения посредством языка, процесс взаимного воздействия общающихся людей, так ли это:

- а) Нет +
- б) Отчасти
- в) Да

24. Что из перечисленного характеризует язык:

- а) Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка
- б) Система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения +
- в) Средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений

25. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других:

- а) Примитивное
- б) Закрытое
- в) Открытое+

26. Что из перечисленного характеризует речь:

- а) Психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов
- б) Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка +
- в) Средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений

27. Что относится к основным качествам манипулятора:

- а) Недоверие к себе и другим
- б) Примитивность чувств
- в) Оба варианта верны +
- г) Нет верного ответа

28. Отметьте этапы делового общения:

- а) установление контакта
- б) выявление мотивов общения
- в) Оба варианта верны +
- г) Нет верного ответа

29. Как называется нормативно – одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию:

- а) Социальная роль +
- б) Ролевые ожидания
- в) Психологический контакт

30. Такой ученый, как Роджерс считал, что конгруэнтность:

- а) Самоактуализацию в общении
- б) Соответствие опыту, осознания и сообщения +
- в) Взаимодополнительность функций, эмоций, интуиции и общения

#### **Шкала оценивания и перевода баллов в оценки**

Процент выполнения	Количество баллов	Оценка
100% - 90%	6-7	«5»
89% - 80%	5-6	«4»
79% - 70%	4-5	«3»
69% и меньше	3 и меньше	«2»

### **Вопросы к дифференцированному зачету**

Понятие общения и его цели.

Функции общения.

Виды и уровни общения.

Понятие «деятельность».

Деятельность и общение.

Межпредметные взаимосвязи психологии общения.

Понятие социальной роли. Виды и характеристика социальных ролей.

Типы ролей в общении.

Ожидания ролей от партнера по общению.

Теория трансактного анализа Э.Берна.

Взаимосвязь жизненного сценария и общения.

Модель общения и принятие решения.

Сущность социальной перцепции.

Фундаментальные ошибки каузальной атрибуции.

Эффекты восприятия.

Понятие коммуникация.

Вербальная коммуникация.

Невербальная коммуникация.

Ведущие репрезентативные системы.

Сущность интеракции.

Основные типы социальной ситуации.

Уровни совместимости.

Структура взаимодействия.

Стратегии взаимодействия.

Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия).

Понятие «рефлексия».

Механизмы социальной перцепции.

Механизмы межгруппового восприятия.

Специфика делового общения.

Коммуникативная компетентность как компонент профессиональной компетентности.

Виды, формы и стили делового общения.

Особенности и механизмы диадического, группового, публичного делового общения.

Виды и формы психологического воздействия в деловом общении.

Методы воздействия.

Понятие общения и его цели.  
 Предмет, задачи психологии общения.  
 Функции общения.  
 Виды и уровни общения.  
 Виды стратегического общения.  
 Виды тактики общения.  
 Стороны общения, их проявления в единстве.  
 Понятие модели общения. Виды психологические особенности личности;  
 - основы проектной деятельности  
 - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;  
 значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)  
 . Теория трансактного анализа Э.Берна.  
 Имидж в деловом общении.  
 Культура речи: понятие, нормативный аспект культуры речи.  
 Коммуникативный аспект культуры речи.  
 Этический аспект культуры речи.  
 Определение, виды и функции конфликта. теоретические подходы к исследованию конфликта.  
 Структура и динамика конфликта.  
 Алгоритм (схема) решения конфликтов.  
 Типы конфликтов и способы их решения.  
 Последствия конфликта.  
 Управление конфликтами в организации.  
 Медиация как средство разрешения конфликтов

**Показатели и шкала оценивания:**

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Показатели</b>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;</li> <li>– обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;</li> <li>– излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:</li> <li>– излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;</li> <li>– не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;</li> <li>– излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого</li> </ul>



2	– обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал
---	--

## ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ОК-4

### Перечень оценочных материалов (закрытого типа)

1. Компетенция – общая способность, основанная на
  - А. Опыте, знаниях, ценностях, приобретенных благодаря обучению,
  - Б. Сводится к знаниям и навыкам,
  - В. Общей образованности,
  - Г. Действиях в специфической ситуации.
  
2. Компетентность характеризует
  - А. Средний уровень выполнения заданий,
  - Б. Наилучший вариант выполнения заданий,
  - В. Способность к рефлексии,
  - Г. Универсальные образования необходимые для формирования компетенций.
  
3. Ситуативная адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными средствами социального поведения – это
  - А. Социальная компетентность,
  - Б. Коммуникативная компетентность,
  - В. Общекультурная компетентность,
  - Г. Коммуникативные умения.
  
4. Коммуникативные способности можно трактовать как
  - А. Природную одаренность о общении и коммуникативную продуктивность,
  - Б. Непроизвольную экспрессивность,
  - В. Информированность о закономерностях развития, видах, фазах общения,
  - Г. Знание о степени развития конкретных коммуникативных умениях.
  
5. Под коммуникативной компетентностью понимают
  - А. Владение сложными коммуникативными навыками и умениями,
  - Б. Знание о социальных институтах и структурах, их представителей в обществе,
  - В. Гибкое владение необходимыми профессиональными навыками и умениями,
  - Г. Осознание своей национальной, половой, сословной и групповой принадлежности.
  
6. Вербальная компетентность предполагает
  - А. Социальную ориентированность и осведомленность,
  - Б. Умение решать нестандартные ситуации,
  - В. Уметь решать межличностные проблемы,
  - Г. Хорошую ориентацию в сфере оценочных стереотипов.
  
7. Одной из составляющих социо-профессиональной компетентности является
  - А. Учет контекста и подтекста высказываний,

- Б. Владение широким репертуаром ролевого поведения,
  - В. Владение эталонами и стандартами выполнения ряда круга заданий,
  - Г. Умение выработать сценарии поведения в сложных ситуациях.
8. Знание механизмов саморегуляции и умение ими пользоваться относится к
- А. Оперативной социальной компетентности,
  - Б. Вербальной компетентности,
  - В. Социально-психологической компетентности,
  - Г. Эго-компетентности.
9. Социальная компетентность представляет собой
- А. Способность к обновлению социального поведения в соответствии с реальной действительностью,
  - Б. Представление о функционировании социальных групп,
  - В. Межличностную ориентацию,
  - Г. Коммуникативные отношения.
10. Общая социальная ориентация и осведомленность измеряется в
- А. Оперативной социальной компетентности,
  - Б. Вербальной компетентности,
  - В. Социально-психологической компетентности,
  - Г. Социо-профессиональной компетентности.
11. Коммуникативная компетентность является частью
- а. Социально-психологического управления процессами общения,
  - Б. Социопсихологической ситуации,
  - В. Эмоционально-психологической регуляции коммуникативного процесса,
  - Г. Социальной компетентности.
12. Уместность высказываний, учет контекста, хорошая ориентация в сфере оценочных стереотипов и шаблонов – являются характеристиками
- А. Коммуникативной компетентности,
  - Б. Вербальной компетентности,
  - В. Оперативной компетентности,
  - Г. Эго-компетентности.
13. Умение строить социально-психологический прогноз развития коммуникативной ситуации относится к
- А. Коммуникативным способностям,
  - Б. Коммуникативно-исполнительскому мастерству личности,
  - В. Эмоционально-психологической саморегуляции,
  - Г. Культуре мышления.
14. В процессе эмоционально-психологической саморегуляции отсутствует
- А. Эмоциональное «заражение» проблемой,
  - Б. Эмоционально-психологическая идентификация поведения,
  - В. Эмоционально – экспрессивное отреагирование,
  - Г. Эмоционально-психологическая перестройка поведения.
15. Система качеств, включающая творческое мышление, культуру речевого действия, жестов, эмоций, восприятия партнера и т.п. Относится к
- А. Коммуникативному потенциалу,

- Б. Коммуникативным свойствам личности,
- В. Соционормативному опыту,
- Г. Коммуникативной культуре личности.

16. Структура общения включает в себя...

- а. Три стороны общения: коммуникативную, интерактивную, перцептивную;
- б. Две стороны общения: коммуникативную, перцептивную;
- в. Две стороны общения: коммуникативную, интерактивную;
- г. Одну сторону общения: коммуникативную.

17. Вид психического воздействия, используемый для достижения одностороннего выигрыша, путем скрытого побуждения другого человека к определенным действиям, называется

- А. Внушение,
- Б. Убеждение,
- В. Манипуляция,
- Г. Заражение.

18. Убеждение, как вид психического воздействия не характеризуется

- А. Активностью,
- Б. Универсальностью,
- В. Готовностью к сравнению информации,
- Г. Зависимостью от старых установок.

19. Найдите пропущенный элемент в цепочке д. Аккера «ценность -...- идея»

- А. Концептуальная основа,
- Б. Действие,
- В. Воздействие,
- Г. Проблема

20. К помехам убеждающего воздействия не относится

- А. Позитивные эмоции коммуникатора,
- Б. Здравый смысл индивида,
- В. Обилие деталей,
- Г. Логические ошибки.

21. Общение – это

- а. Обмен знаниями;
- б. Сложный и многогранный процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, взаимодействие субъектов, восприятие и понимание людьми друг друга в процессе этого взаимодействия;
- в. Обмен когнитивными процессами
- г. Обмен действиями.

22. Деятельность, общение и самосознание – это

- А. Три сферы становления личности;
- Б. Три сферы развития личности;
- В. Три сферы влияния;
- Г. Все ответы правильные.

23. Эмпатия – это...

- А. Открытие себя, своей личности партнёру;

- Б. Осознание человеком того, как он воспринимается партнёром по общению;
- В. Способность человека к сопереживанию и сочувствию другим людям, к пониманию их внутреннего состояния;
- Г. Процесс неосознаваемого отождествления человеком себя с другим человеком, группой, образцом.

24. Рефлексия – это ...

- А. Открытие себя, своей личности партнёру;
- Б. Осознание человеком того, как он воспринимается партнёром по общению;
- В. Способность человека к сопереживанию и сочувствию другим людям, к пониманию их внутреннего состояния;
- Г. Процесс неосознаваемого отождествления человеком себя с другим человеком, группой, образцом;

25. Идентификация - это ...

- А. Открытие себя, своей личности партнёру;
- Б. Осознание человеком того, как он воспринимается партнёром по общению;
- В. Способность человека к сопереживанию и сочувствию другим людям, к пониманию их внутреннего состояния;
- Г. Процесс неосознаваемого отождествления человеком себя с другим человеком, группой, образцом;

Ключ ответов

Номер вопроса	Номер правильного ответа	Номер вопроса	Номер правильного ответа
1	А	14	В
2	Б	15	Г
3	Б	16	А
4	А	17	В
5	А	18	Б
6	Г	19	Г
7	В	20	А
8	Г	21	Б
9	А	22	А
10	А	23	В
11	Г	24	Б
12	Б	25	Г
13	А		

### **Перечень оценочных материалов (открытого типа)**

1. Механизм социальной перцепции, характеризующийся осознанным или бессознательным уподоблением себя другому человеку или его себе, - это \_\_\_\_\_.
2. Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему, - это \_\_\_\_\_.
3. Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние, - это \_\_\_\_\_.
4. Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это \_\_\_\_\_.

5. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся: \_\_\_\_\_.
6. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, - это \_\_\_\_\_.
7. Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки, - это \_\_\_\_\_.
8. К невербальным средствам общения относятся: \_\_\_\_\_.
9. Механизм социальной перцепции, состоящий в интерпретации поступков и чувств другого человека (группы) через приписывание причин, лежащих в основе этих чувств и поступков, - это \_\_\_\_\_.
10. Уровень общения, на котором происходит простой обмен репликами для поддержания разговора, называется \_\_\_\_\_.
11. В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты): \_\_\_\_\_.
12. Уровень общения, который предполагает глубокое самораскрытие сущности другого человека, называется \_\_\_\_\_.
13. Стратегия взаимодействия в конфликте, при которой человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, называется \_\_\_\_\_.
14. Социальная перцепция включает в себя: \_\_\_\_\_.
15. Стиль межличностного общения, целью которого является подкрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей, повышение самооценки и самоуважения – это ... стиль: \_\_\_\_\_.
16. Структура общения включает в себя три стороны общения: \_\_\_\_\_.
17. Три сферы становления личности: \_\_\_\_\_.
18. Процесс неосознаваемого отождествления человеком себя с другим человеком, группой, образцом – это \_\_\_\_\_.
19. Осознание человеком того, как он воспринимается партнёром по общению – это \_\_\_\_\_.
20. Способность человека к сопереживанию и сочувствию другим людям, к пониманию их внутреннего состояния – это \_\_\_\_\_.
21. Публичный спор, целью которого является выяснение и сопоставление различных точек зрения, поиск, выявление истинного мнения, нахождение правильного решения спорного вопроса – это \_\_\_\_\_.
22. Всякое столкновение мнений, разногласие в точках зрения по какому-либо вопросу, предмету, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою правоту – \_\_\_\_\_.
23. Словесный обмен между двумя, тремя и больше собеседниками – это \_\_\_\_\_.
24. Обсуждение проблемы на официальном собрании – это \_\_\_\_\_.
25. Острый способ разрешения противоречий, мнений – это \_\_\_\_\_.
26. По \_\_\_\_\_ общение может быть представлено как материальное, когнитивное, деятельное, кондиционное, мотивационное.
27. Обмен продуктами и предметами деятельности – это \_\_\_\_\_ общение.
28. Обмен действиями, операциями, умениями, навыками – это \_\_\_\_\_ общение.
29. Обмен знаниями – это \_\_\_\_\_ общение.
30. Обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами и потребностями – это \_\_\_\_\_ общение.
31. \_\_\_\_\_ общение – вид общения, подчиненный достижению общих или индивидуальных целей коммуникаторов. При этом общении учитывают особенности личности, настроения собеседника, но в основе лежат интересы дела.
32. \_\_\_\_\_ беседа – межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений.

33. Непринужденный, «короткий», разговор на отвлеченные темы, не предполагающий каких-то обязательств и договоренностей – это \_\_\_\_\_.
34. Способность правильно воспринимать, понимать сказанное, тщательно анализировать информацию, откладывать ее в памяти – это умение \_\_\_\_\_.
35. Умение уловить действительные цели вашего собеседника, уметь оценить его аргументацию, общую логику изложения, достоверность информации, которую он вам сообщает, понять его чувства – \_\_\_\_\_ слушание.
36. Выяснение (уточнение), перефразирование, отражение чувств, резюмирование – это приемы \_\_\_\_\_ слушания.
37. \_\_\_\_\_ слушание состоит в умении внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями.
38. \_\_\_\_\_ выступление – это устное монологическое высказывание с целью оказания воздействия на аудиторию.
39. Заседание или собрание, посвященное обсуждению каких-либо вопросов – это \_\_\_\_\_.
40. \_\_\_\_\_ общение – это деловое общение между субъектом и объектом управления в социальных организациях, осуществляемое знаковыми средствами, обусловленное потребностями управления их деятельностью.
41. \_\_\_\_\_ общения – это роли или задачи, которые выполняет общение в процессе социального бытия человека.
42. \_\_\_\_\_ общения: формальное, примитивное, формально-ролевое, деловое, духовное (межличностное), манипулятивное, светское.
43. \_\_\_\_\_ общение – это общение, при котором используют привычные маски (вежливость, строгость и прочие) с целью скрыть истинные эмоции называется. При этом стремление понять собеседника отсутствует.
44. \_\_\_\_\_ общение – это общение, при котором люди оценивают друг друга как мешающий или способный помочь объект. Получив желаемое, человек прекращает общение.
45. \_\_\_\_\_ общение – это общение, построенное на соотношении социальных ролей.
46. \_\_\_\_\_ общение – это общение, функции и виды которого заключаются в глубоком понимании, поддержке друг друга.
47. \_\_\_\_\_ общение – это общение, целью которого является получение выгоды.
48. \_\_\_\_\_ общение – это общение беспредметное, при котором говорят то, что принято, а не то, что думают.
49. Дискомфорт, инцидент, недоразумение, напряжение, кризис – это \_\_\_\_\_ конфликта:
50. Уход, подавление, «выиграть/проиграть» и компромисс, «выиграть/выиграть» – это \_\_\_\_\_ разрешения конфликтов.
51. Психологический прием формирования аттракции, направленный на удовлетворение потребности личности в защищенности: \_\_\_\_\_.
52. Психологический прием формирования аттракции, направленный на удовлетворение потребности собеседника утвердиться как личность: \_\_\_\_\_.
53. Психологический прием формирования аттракции, направленный на удовлетворение потребности личности в уважении: \_\_\_\_\_.
54. Психологический прием формирования аттракции, направленный на удовлетворение потребности личности в совершенствовании: \_\_\_\_\_.
55. Психологический прием формирования аттракции, направленный на удовлетворение потребности личности в участии, сочувствии: \_\_\_\_\_.
56. Психологический прием формирования аттракции, направленный на удовлетворение потребности личности в самовыражении: \_\_\_\_\_.
57. Психологические приемы формирования аттракции, направленный на удовлетворение потребности личности в значимости: \_\_\_\_\_.

58. В основе психологических приемов формирования аттракции лежит \_\_\_\_\_.
59. Возникновение приятного впечатления у одного человека в отношении другого – это \_\_\_\_\_.
60. Каузальная атрибуция – это \_\_\_\_\_.
61. Коммуникативная \_\_\_\_\_ личности складывается из: знаний об общении, умений общения, коммуникативной рефлексии, ценностного отношения к участникам взаимодействия.
62. Для деловой сферы деятельности при взаимодействии наиболее подходит расстояние: \_\_\_\_\_.
63. Исходя из характера стиля взаимодействия, жесты, при которых ладони рук направлены вверх, означают: \_\_\_\_\_.
64. Жесты, отражающие закрытую позицию при общении, : \_\_\_\_\_.
65. Жест, характеризующий авторитарный стиль взаимодействия, : \_\_\_\_\_.
66. Взгляд, направленный в пол, означает \_\_\_\_\_.
67. Смех с упором на «Е» может быть охарактеризован как \_\_\_\_\_.
68. Женщина обгоняет коллегу-мужчину, идущего по коридору. Первым из них должен поздороваться \_\_\_\_\_.
69. Во время деловой встречи партнер чихнул. Ваши действия: \_\_\_\_\_.
70. Эффект стереотипизации основан на: \_\_\_\_\_.
71. При общении самых близких людей при взаимодействии наиболее подходит расстояние: \_\_\_\_\_.
72. При бытовом общении со знакомыми людьми при взаимодействии наиболее подходит расстояние: \_\_\_\_\_.
73. Для того, чтобы обида не была «петлей на шее» нужно \_\_\_\_\_.
74. Громкая, быстрая речь со сбивчивыми интонациями, яркой жестикуляцией свойственна человеку с преобладанием \_\_\_\_\_ типа темперамента.
75. Медленный темп речи с повышенным вниманием к деталям, свойственен человеку с преобладанием \_\_\_\_\_ типа темперамента.

### Ключ ответов

1. идентификация.
2. аттракция
3. заражение
4. внушение
5. логический, фонетический, семантический
6. общение
7. компромисс
8. визуальные, аудиальные, тактильные средства
9. каузальная атрибуция
10. фатический (конвенциональный)
11. коммуникативная, интерактивная, перцептивная
12. личностный
13. конкуренция
14. межличностное, межгрупповое восприятие, самовосприятие
15. ритуальный
16. коммуникативную, интерактивную, перцептивную
17. деятельность, общение и самосознание
18. идентификация
19. рефлексия
20. эмпатия
21. дискуссия

22. спор
23. диалог
24. прения
25. конфликт
26. содержанию
27. материальное
28. деятельностное
29. когнитивное
30. мотивационное
31. Деловое
32. Деловая
33. малый разговор
34. слушать
35. эффективное
36. рефлексивного
37. Нерефлексивное
38. Публичное
39. совещание
40. Управленческое
41. Функции
42. Виды
43. Формальное
44. Примитивное
45. Формально-ролевое общение
46. Духовное (межличностное)
47. Манипулятивное
48. Светское
49. сигналы
50. стратегии
51. улыбка
52. имя собственное
53. дружеский тон
54. «золотые слова» (комплименты)
55. «на поле собеседника» (в кругу его интересов)
56. «терпеливый слушатель»
57. улыбка, имя собственное, дружеский тон, «золотые слова» (комплименты), «на поле собеседника» (в кругу его интересов), «терпеливый слушатель»
58. удовлетворение потребности личности
59. аттракция
60. приписывание
61. компетентность
62. 120 – 360 см
63. открытость общению, демократичный характер
64. скрещенные пальцы рук
65. жест указующего перста
66. дискомфорт, желание прекратить контакт
67. злорадство, хамство, презрение
68. женщина
69. не заметите
70. на тенденции делать выводы из ограниченного опыта
71. 0 – 50 см
72. 50 – 120 см



73. выговориться (рассказать близкому человеку)  
 74. холерического  
 75. флегматического

## 5.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

### 5.1. Материально-техническое обеспечение

<i>Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования</i>	<i>Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта (с указанием площади и номера помещения в соответствии с документами бюро технической инвентаризации)</i>
<p>Кабинет общегуманитарных дисциплин для проведения учебных занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Оснащен специализированной мебелью, сплит-системой, персональными компьютерами с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала, телевизором, веб-камерами, графическим планшетом</p>	<p>353919, Краснодарский край          г. Новороссийск,          ул. Мысхакское шоссе, дом №75,          аудитория № 360,          53,1 кв.м., этаж 2, помещение 360</p>
<p>Учебное помещение №407 для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, самостоятельной работы. Оснащена специализированной мебелью, сплит-системой, персональными компьютерами с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала, телевизором, веб-камерами, графическим планшетом</p>	<p>353919, Краснодарский край,          г. Новороссийск,          ул. Мысхакское шоссе,          дом № 75, аудитория № 407          35,5 кв.м., этаж 4, помещение 407</p>
<p>Читальный зал библиотеки для самостоятельной работы с выходом в сеть Интернет. Специализированная мебель, кондиционер, персональные компьютеры с выходом в Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала, веб-камера, графический планшет.</p>	<p>353919, Краснодарский край,          г. Новороссийск,          ул. Мысхакское шоссе,          дом № 75, аудитория № 410          35:4 кв.м., этаж 4, помещение 410</p>

## 5.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

Перечень лицензионного/свободно распространяемого программного обеспечения	Реквизиты подтверждающего документа
Microsoft Windows 10 OEM	Предустановлена на ПК
Microsoft Office Professional Plus 2007	Соглашение Microsoft Open Value Subscription V6328633. Соглашение действительно с 02.10.2017 по 31.10.2023). Договор поставки ПО 0326100004117000038-0003147-01 от 06.10.2017
Dr. Web Security Space 12	сублицензионный договор 490 от 10.08.2021
Google Chrome	Свободно распространяемое ПО согласно Условиям лицензионного соглашения
Mozilla Firefox	Свободно распространяемое ПО согласно Условиям лицензионного соглашения

## 5.3. Доступная среда

В НФ БГТУ им. В.Г. Шухова при создании безбарьерной среды учитываются потребности следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

- с нарушениями зрения;
- с нарушениями слуха;
- с ограничением двигательных функций.

В образовательной организации обеспечен беспрепятственный доступ в здание инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья.

Для лиц с нарушением работы опорно-двигательного аппарата обеспечен доступ для обучения в аудиториях, расположенных на первом этаже, также имеется возможность доступа и к другим аудиториям.

Для лиц с нарушением зрения, слуха имеется аудитория, обеспеченная стационарными техническими средствами.

В сети «Интернет» есть версия официального сайта учебной организации для слабовидящих.

## 5.4. Перечень учебных изданий и учебно-методических материалов

Для реализации программы библиотечный фонд НФ БГТУ им. В.Г.Шухова имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе

### **Основная литература:**

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536882> (дата обращения: 16.02.2024).
2. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2085093> (дата обращения: 16.02.2024). – Режим доступа: по подписке.
3. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2024. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2082174> (дата обращения: 16.02.2024). – Режим доступа: по подписке.
4. Социальная психология общения: теория и практика : монография / под общ. ред. С.Д. Гуриевой, Л.Г. Почечут, А.Л. Свенцицкого. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 389 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography\_5c23288728a5b4.76219099. - ISBN 978-5-16-014192-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1144436> (дата обращения: 16.02.2024). – Режим доступа: по подписке.

### **5.5 Перечень Интернет-ресурсов, профессиональных баз данных, информационно-справочных систем**

1. Электронная библиотечная система Znanium: сайт. – Москва. - . URL:<https://znanium.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
2. Университетская библиотека online : электронно-библиотечная система : сайт. – Москва, 2001 –2022 . – URL: <https://biblioclub.ru> – Режим доступа: : для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.
3. Образовательная платформа «Юрайт» : сайт. – Москва,2020 - . – URL: <https://www.urait.ru>. - Режим доступа: для зарегистриров. пользователей. – Текст : электронный.