

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО Уральский государственный лесотехнический университет
Уральский лесотехнический колледж

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

специальность

**23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов
автомобилей**

г. Екатеринбург, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей, утвержденного приказом Минобрнауки России от 9 декабря 2016 г. № 156822, примерной рабочей программы учебной дисциплины «ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ» (организация разработчик: Колледж ФГБОУ ВО УГЛТУ «Уральский лесотехнический колледж»)

Разработчик(и): преподаватель, кандидат культурологии Чапаева М.В.

Рабочая программа рекомендована к использованию в учебном процессе методическим советом Уральского лесотехнического колледжа (протокол №1 от «30» августа 2023 года)

Председатель методического совета



В.О. Манилова
(Фамилия И.О.)

Рабочая программа утверждена директором Уральского лесотехнического колледжа

Директор


(подпись)

О.Е.Соловьева
(Фамилия И.О.)

«31» августа 2023 года

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы учебной дисциплины «ОГСЭ.05 Психология общения».....	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины	5
3. Условия реализации программы учебной дисциплины	11
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина «ОГСЭ.05 Психология общения» входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл (ОГСЭ) по учебному плану образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ОК, ПК	Умения	Знания
ОК.01		
ОК.02		
ОК.03		
ОК.04		
ОК.05	- применять техники и приемы	- психологические основы деятельности
ОК.06	эффективного общения в	коллектива,
ОК.07	профессиональной	- психологические особенности личности;
ОК.09	деятельности;	- основы проектной деятельности,
ОК.10	- организовывать работу	роли и ролевые ожидания в общении;
ОК.11	коллектива и команды;	- техники и приемы общения, правила
ПК 1.1	- взаимодействовать с	слушания, ведения беседы, убеждения;
ПК 1.2	коллегами, руководством,	- механизмы взаимопонимания в общении;
ПК 1.3	клиентами в ходе	- источники, причины, виды и способы
ПК 2.1	профессиональной	разрешения конфликтов
ПК 2.2	деятельности	- этические принципы общения
ПК 2.3		
ПК 3.1		
ПК 3.2		
ПК 3.3		

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Обязательная учебная нагрузка, в том числе	34
- лекции	14
- практические занятия	14
- самостоятельная работа	6
Промежуточная аттестация в форме* дифференцированный зачет	

2.2. Тематический план и содержание дисциплины

№ разделов и тем	Наименование разделов и тем / Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем в часах	Формируемые ОК и ПК
1.	Теоретические и практические основы психологии общения		
1.1.	Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности		
	<i>Содержание учебного материала</i> <i>Лекции</i>	4	
	Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. Взаимосвязь общения и деятельности. Психологические, этические и социокультурные особенности процесса общения. Общение и социальные отношения. Роли и ролевые ожидания в общении. Личность и общение.		ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.05 ОК.06 ОК.07 ОК.09
	<i>Самостоятельная работа</i> Написание реферата «Личность и общение»	1	ОК.10 ОК.11
1.2.	Психологические особенности процесса общения		ПК 1.1
	<i>Содержание учебного материала</i> <i>Лекции</i>	4	ПК 1.2 ПК 1.3
	Процесс общения и его аспекты: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Структура, цели и функции общения. Классификация видов общения. Средства общения: вербальные и невербальные. Техники и приёмы общения.		ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 3.1 ПК 3.2
	<i>Самостоятельная работа</i> Составление таблицы «Техники и приёмы общения»	1	ПК 3.3
1.3.	Интерактивная сторона общения		
	<i>Содержание учебного материала</i>	6	

№ разделов и тем	Наименование разделов и тем / Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем в часах	Формируемые ОК и ПК
	<i>Лекции</i>		
	<p>Понятие интеракции в процессе общения. Место взаимодействия в структуре общения. Виды социальных взаимодействий. Трансактный 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. Манипулирование сознанием.</p>		
1.4.	Перцептивная сторона общения		
	<i>Содержание учебного материала</i> <i>Лекции</i>	6	
	<p>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.</p>		

№ разделов и тем	Наименование разделов и тем / Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем в часах	Формируемые ОК и ПК
	Теория каузальной атрибуции.		
	<i>Самостоятельная работа</i> Исследование эффектов восприятия человеком человека: «эффект ореола», «эффект проекции», «эффект первичности и новизны».	1	
1.5.	Общение как коммуникация		
	<i>Содержание учебного материала</i> <i>Лекции</i>	6	
	Средства, используемые в процессе передачи информации. Языки общения: вербальный, невербальный. Коммуникативная тактика и стратегия. Коммуникативные барьеры. Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Понятие коммуникативной и языковой грамотности. Культура и техника речи в сфере сервиса. 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.		
	<i>Самостоятельная работа</i> Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика.	1	

№ разделов и тем	Наименование разделов и тем / Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем в часах	Формируемые ОК и ПК
1.6.	Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	6	
	<p><i>Содержание учебного материала</i> <i>Лекции</i></p> <p>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.</p>		
	<p><i>Самостоятельная работа</i> Реферат на тему «Психологические основы общения в сфере сервиса»</p>	1	
1.7	Этика в деловом общении		
	<p><i>Содержание учебного материала</i> <i>Лекции</i></p> <p>Понятие этики общения. Общение и культура поведения. Понимание как ближайшая цель общения. Моральные ценности общения. «Золотое правило» этики как универсальная формула общения. Нравственные ценности общения в сферах строительства, продаж и сервиса. Толерантность как принцип культурного общения. Вежливость и формы её проявления</p>	4	
1.8.	Конфликты в деловом общении		
	<i>Содержание учебного материала</i>	4	

№ разделов и тем	Наименование разделов и тем / Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем в часах	Формируемые ОК и ПК
	<p><i>Лекции</i></p> <p>Понятие конфликта. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Конфликты в личносно – эмоциональной сфере. Правила поведения в условиях конфликта. Предупреждение конфликтов в сфере строительства, продаж и сервиса.</p>		
	Дифференцированный зачет	2	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета социально-экономических дисциплин (1-409).

1-409 – это учебная аудитория для проведения лекционных, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, имеющая следующее оснащение: столы и стулья для обучающихся на 40 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска магнитно-маркерная, проектор, экран проекционный, кондиционер.

В качестве помещений для самостоятельной работы обучающихся используется:

- кабинет информатики (аудитория 1-131), имеющее следующее оснащение: столы и стулья для обучающихся на 36 посадочных мест, рабочее место преподавателя, персональные компьютеры с возможностью подключения к сети "Интернет" - 10 шт., интерактивная доска, проектор, экран проекционный.

- читальный зал № 2 (аудитория 1-202) на 20 посадочных мест, автоматизированные рабочие места для читателей с выходом в сеть Интернет и электронную информационную образовательную среду УГЛТУ, программное обеспечение общего назначения. Технология беспроводной локальной сети Wi-Fi.

Программное обеспечение:

– операционная система Windows 7, License 49013351 УГЛТУ Russia 2011-09-06, OPEN 68975925ZZE1309. Срок: бессрочно;

– пакет прикладных программ Office Professional Plus 2010, License 49013351 УГЛТУ Russia 2011-09-06, OPEN 68975925ZZE1309. Срок: бессрочно;

– антивирусная программа Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- Стандартный Russian Edition. 250-499 Node 1 year Educational Renewal License. Договор №0529/ЗК от 03.10.2023. Срок с 10.10.2023 г. по 10.10.2024 г.;

– система управления обучением LMS Moodle – программное обеспечение с открытым кодом, распространяется по лицензии GNU Public License (rus);

– браузер Yandex (<https://yandex.ru/promo/browser/>) – программное обеспечение распространяется по простой (неисключительной) лицензии.

3.2. Информационное обеспечение обучения

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

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531593>.

2. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533911>.

3. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 272 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09111-3. — URL: <https://urait.ru/bcode/471015>.

Дополнительные источники:

1. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 196 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16967-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532126>.

2. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513296>.

3. Пшеничнива, Л. М. Психология общения: учебное пособие / Л. М. Пшеничнива. — Воронеж: ВГУИТ, 2019. — 110 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/130200>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
<p>Знать: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>	<p>Оперировать основными понятиями психологии общения, правильно и точно описывает методики и техники убеждения, слушания, способы разрешения конфликтных ситуаций</p>	<p>Оценка решений творческих задач Тестирование Анализ ролевых ситуаций</p>
<p>роли и ролевые ожидания в общении</p>		
<p>техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения</p>		
<p>механизмы взаимопонимания в общении</p>		
<p>источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов</p>		
<p>этические принципы общения</p>		
<p>Уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности</p>	<p>Демонстрирует владение техниками и приемам эффективного общения, Разрешает смоделированные конфликтные ситуации</p>	<p>Анализ ролевых ситуаций Оценка решений творческих задач</p>
<p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>Демонстрирует владение приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для проведения промежуточной аттестации
ДИСЦИПЛИНА ОГСЭ 05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
для студентов
СПЕЦИАЛЬНОСТЬ 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт двигателей,
систем и агрегатов автомобилей»

Пояснительная записка

Дисциплина ОГСЭ 05. Психология общения реализуется на втором курсе в третьем семестре. Объем максимальной учебной нагрузки по дисциплине рассчитан на 34 часов, включая 28 часов на аудиторные занятия. Внеаудиторная самостоятельная работа 6 часов.

Цель промежуточной аттестации: оценка знаний и умений, практического опыта, уровня сформированности компетенций.

Результаты освоения учебной дисциплины ОГСЭ 05. Психология общения

Код ОК, ПК	Умения	Знания
ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.05 ОК.06 ОК.07 ОК.09 ОК.10 ОК.11 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	- психологические основы деятельности коллектива, - психологические особенности личности; - основы проектной деятельности, роли и ролевые ожидания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - механизмы взаимопонимания в общении; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов - этические принципы общения

Промежуточная аттестация - *дифференцированный зачет*,

Форма проведения промежуточной аттестации:

– *тестирование*,

Содержание оценочных средств

Тест №1 «Теоретические основы психологии общения»

Цель: Обобщить и систематизировать знания и умения в области теоретических основ психологии общения.

1. Общение – это:
 - А) сложный процесс взаимодействия людей, при котором происходит обмен опытом, информацией;
 - Б) способность человека представить, как он воспринимается другим;
 - В) уподобление себя другому человеку.
2. Коммуникативная сторона общения проявляется в:
 - А) взаимном понимании и оценке людьми друг друга.
 - Б) взаимном обмене не только знаниями, но и действиями;
 - В) взаимном обмене информацией между партнерами;
3. Через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга проявляется:
 - А) коммуникативная сторона общения;
 - Б) интерактивная сторона общения;
 - В) перцептивная сторона общения
4. Императивное общение – это:
 - А) авторитарная форма воздействия на партнера;
 - Б) контакты людей в группах или парах;
 - В) общение через посредника.
5. Оказание воздействия на партнера по общению, когда достижение своих намерений осуществляется скрытно, - это основная цель:
 - А) косвенного общения;
 - Б) примитивного общения;
 - В) манипулятивного общения.
6. Общение с помощью жестов, мимики, пантомимики – называется...
 - А) вербальным;
 - Б) невербальным;
 - В) косвенным.
7. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...
 - А) идентификации
 - Б) эмпатии
 - В) рефлексии
 - Г) атрибуции
8. Постигание эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...
 - А) экспрессия
 - Б) рефлексия
 - В) эмпатия
 - Г) аттракция
9. Общение «по горизонтали» - это:
 - А) общение между руководителем и подчиненным;
 - Б) общение между людьми одного возраста;
 - В) общение между коллегами.

10. Общение «по вертикали» - это:
- А) общение между руководителем и подчиненным;
 - Б) общение между людьми одного возраста;
 - В) общение между коллегами.

Эталон ответов

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
А	В	В	А	В	Б	А	В	В	А

Тест №2 «Знарок невербального общения»

Цель: Обобщить и систематизировать знания в области теоретических невербального общения.

1. Если во время разговора Ваш собеседник, сидящий напротив, откинулся на спинку стула и скрестил руки на груди, значит:
 - А) он готов внимательно Вас слушать;
 - Б) ему приятно с Вами общаться, он заинтересован;
 - В) ему не интересна тема беседы, он не согласен с Вами;
 - Г) ему просто некуда девать руки.
2. Если человек во время разговора касается Вас рукой, он показывает Вам:
 - А) свою неприязнь;
 - Б) свое желание Вас ударить;
 - В) свою неуверенность;
 - Г) свое расположение к Вам.
3. Если Ваш собеседник откинулся на стуле, закинул ногу за ногу и руки за голову:
 - А) он устал, хочет расслабиться;
 - Б) он демонстрирует свое превосходство, всезнайство;
 - В) он открыт для равноправного диалога;
 - Г) он сосредоточен, всецело поглощен темой разговора.
4. Если во время разговора собеседник начинает собирать с одежды несуществующие ворсинки, значит:
 - А) он хочет произвести впечатление человека аккуратного, щепетильного;
 - Б) он выигрывает время для раздумий;
 - В) он сдерживает свою реакцию неодобрения;
 - Г) он неуверен в себе, замкнут.
5. Какой/какие из нижеперечисленных жестов означают ложь?
 - А). Говорение сквозь пальцы
 - Б). Потирание ушей
 - В). Недостаточный зрительный контакт
 - Г). Всё вышеперечисленное

Эталон ответов

1	2	3	4	5
В	Г	Б	В	Г

Тест № 3 «Основы делового общения»

Цель: Обобщить и систематизировать знания и умения в области делового общения.

1. Этика – это:
 - А) учение о морали, нравственности;
 - Б) наука о психике и ее закономерностях;
 - В) наука, изучающая взаимоотношения между людьми.
2. Деловое общение – это:
 - А) формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личность собеседника;
 - Б) когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект;
 - В) когда учитывают особенности личности, характера, возраста, но интересы дела более значимы, чем личностные расхождения.
3. Основная задача делового общения –
 - А) получение достоверной информации;
 - Б) отстаивание своей точки зрения;
 - В) продуктивное сотрудничество.
4. Чем отличается эффективное деловое общение от неэффективного?
 - А) эффективное несет большую смысловую нагрузку;
 - Б) эффективное отличается четко поставленной целью;
 - В) эффективное достигает поставленную цель.
5. Какие из приведенных ниже рекомендаций противоречат эффективному деловому общению?
 - А) стремитесь к овладению инициативой в общении, добивайтесь, чтобы вас больше слушали, постарайтесь показать свою эрудицию;
 - Б) в процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте;
 - В) добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.
6. «Золотое правило» этики общения гласит:
 - А) «нет лучшего собеседника, чем слушающий других»;
 - Б) «относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам»;
 - В) «в общении следует держаться так, чтобы друзей не делать врагами, а врагов друзьями».
7. Нормы этикета требуют делать замечания человеку...
 - А) оставшись один на один;
 - Б) желательно при всех;
 - В) не имеет значения.
8. Доминирование это
 - а) открытое воздействие на партнера
 - б) скрытое воздействие на партнера
 - в) стремление победить сильного соперника
9. «Язык телодвижений» - это:
 - А) двигательная реакция человека на обстоятельства общения;
 - Б) средство целенаправленного воздействия на собеседника;
 - В) получение и передача информации с помощью жестов, поз, мимики.
10. Если на планерке выяснилось, что план не выполнен, то руководителю следует:
 - А) попросить подчиненных внести свои предложения;
 - Б) поставить их в известность о намеченных мерах по выправлению положения;

- В) уволить наиболее отстающих.
11. Чтобы побудить человека сделать что-либо, необходимо прежде всего:
- А) создать условия для выполнения работы;
- Б) убедить его захотеть сделать это;
- В) проявить доброту и дружеский подход.
12. Руководитель, заметивший, что подчиненный выказывает то или иное стремление (например, активно стремится общаться с окружающими), должен:
- А) наказать его;
- Б) поместить в условия, затрудняющие общение;
- В) поместить в условия, где подобное поведение входит в процесс работы.
13. Скрытое внедрение в психику делового партнера установок, намерений, желаний, которые ему внутренне не присущи, характерно для ...
- А) убеждающего делового общения;
- Б) манипулятивного делового общения;
- В) информационного делового общения.
14. Партнерское деловое общение - это общение ... субъектов
- А) равнозначных;
- Б) равностатусных;
- В) равноправных
15. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники ...
- А) очень символична и зависит от многих факторов;
- Б) не имеет значения;
- В) зависит только от национальных особенностей.

Эталон ответов

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
А	В	В	В	А	Б	А	А	В	Б	А	В	Б	В	А

**Сравнительная таблица
«Индивидуальные особенности личности»**

Тип темперамента	Положительные характеристики поведения	Отрицательные характеристики поведения	Рекомендованные профессии	Рекомендованные виды общения

Тест итоговый по дисциплине ОГСЭ 05. Психология общения

Цель: Обобщить и систематизировать знания и умения в области теоретических и прикладных основ психологии общения

Время на подготовку и выполнение: 40 мин.

<p>в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его</p>	
<p>7. Образ конфликтной ситуации – это:</p> <p>а) то, из-за чего возникает конфликт;</p> <p>б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;</p> <p>в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;</p>	
<p>8. Инцидент – это:</p> <p>а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;</p> <p>б) истинная причина конфликта;</p> <p>в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;</p>	
<p>9. Стороны конфликта – это:</p> <p>а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;</p> <p>б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;</p> <p>в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;</p>	
<p>10. Тип конфликтогенов: приказание, угроза, замечание, критика, сарказм, насмешка?</p> <p>а) Стремление к превосходству;</p> <p>б) Проявление агрессии;</p> <p>в) Проявление эгоизма.</p>	
<p>11. Если конфликт неизбежен, то необходимо:</p> <p>а) Уйти от конфликта.</p> <p>б) Направить его в нужное русло.</p> <p>в) Смягчить последствия конфликта.</p>	
<p>12. В общем случае, развитие конфликта можно выделить в следующих этапах:</p> <p>а) Зарождение, развитие, спад.</p> <p>б) Возникновение, развитие, обострение, завершение.</p> <p>в) Зарождение, развитие, разрешение.</p>	
<p>13. Управление конфликтами – это:</p> <p>а) Снижение напряженности между конфликтующими.</p> <p>б) Целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.</p> <p>в) Перевод его в рациональное русло, для желаемых целей.</p>	
<p>14. Стратегии поведения руководителей в условиях конфликта:</p> <p>а) Соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление</p> <p>б) Компромисс; критика; борьба; избегание, приспособление; убеждение.</p> <p>в) Уступка; уход; сотрудничество; борьба; убеждение; консенсус; соглашение.</p>	

Вариант 2.

ФГБОУ ВО «Уральский государственный лесотехнический университет» Уральский лесотехнический колледж 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей» ОГСЭ 05. Психология общения 2 курс, 3 семестр		
Студент _____ группа _____ ФИО	Оценка _____	
Вопрос	Ответ	
1. Конфликт – это..... А) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор. Б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях. В) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.		
2. По сфере проявления конфликты бывают: А) конструктивные, деструктивные Б) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические В) слабые, средние, сильные		
3. Под глобальными конфликтами понимают: А) конфликты между регионами Б) конфликты, связанные с природными катастрофами В) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации		
4. - возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия. А) групповой конфликт Б) межличностный конфликт В) межгрупповой конфликт		
5. Внутриличностный конфликт – это А) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой. Б) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения. В) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.		
6. Политические конфликты по сфере распространения конфликты бывают: А) экономические, социальные, культурные Б) слабые, средние, сильные В) внутривнутриполитические, внешнеполитические, межгосударственные		
7. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это.....		

<p>А) межличностный конфликт Б) внутриличностный конфликт В) межгрупповой конфликт</p>	
<p>8. По способам разрешения конфликты бывают: А) разрушительные, компромиссные, кооперативные Б) пассивные, активные В) силовые, мирные</p>	
<p>9. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов. А) межличностный конфликт Б) внутригрупповой конфликт В) внутри личностный конфликт</p>	
<p>10. Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона. А) локальный конфликт Б) эмоциональный конфликт В) административный конфликт</p>	
<p>11. Конфликт, в котором принимают участие много сторон. А) расширенный Б) масштабный В) мультиполярный</p>	
<p>12. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов. А) митинг Б) совещание В) заседание</p>	
<p>13. Разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим. А) классовые Б) межгосударственные В) межличностные</p>	
<p>14. По силе воздействия конфликты бывают: А) затяжные, постоянные Б) сильные, слабые В) деструктивные, конструктивные</p>	
<p>15. Две основные функции конфликта: А) функция социализации, защитная функция Б) конструктивная функция, деструктивная функция В) регулятивная функция, интегративная функция</p>	
<p>16. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда. А) противоречие Б) коллективный трудовой спор</p>	

В) межличностный конфликт		
17. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность. А) деструктивная модель поведения Б) продуктивная модель поведения В) конформистская модель поведения		
18. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы. А) принятие соглашения Б) разрешение конфликта В) уклонение		
19. Процесс противоборства субъектов права с целью изменения своего статуса и юридического состояния. А) правовой конфликт Б) классовый конфликт В) социальный конфликт		
20. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту. А) конфликтоген Б) конфликтная ситуация В) спор		
Согласовано Председатель ЦК _____ / _____ ФИО		Преподаватель _____ / _____ ФИО

Вариант 2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
А	Б	В	Б	Б	В	Б	А	Б	А	В	А	Б	Б	Б	Б	В	Б	А	А

Критерии оценивания

Возможные критерии оценок знаний студентов при тестировании

- оценка «Отлично» ставится при выполнении правильно 100-90% заданий;
- оценка «Хорошо» при выполнении - 89-75% заданий,
- оценка «Удовлетворительно» - при выполнении 74- 60%,
- оценка «Неудовлетворительно» - менее 59%.