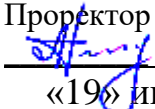


Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Дальневосточный государственный университет путей сообщения»  
(ДВГУПС)  
«Хабаровский техникум железнодорожного транспорта»  
(ХТЖТ)

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор ПО и СП – директор ХТЖТ  
 / А.Н. Ганус  
«19» июня 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины ОГСЭ.06 Психология делового общения

для специальности 11.02.06 Техническая эксплуатация транспортного  
радиоэлектронного оборудования (по видам транспорта)

Профиль: технологический

Составитель(и): Преподаватель Мальцева Я.С.

Обсуждена на заседании ПЦК Общие гуманитарные и социально-экономические дисциплины

Протокол от «30» мая 2023 г. № 10

Методист  Балаганская Н.В.

г. Хабаровск  
2023 г.

Квалификация **Техник**  
Форма обучения **Очная (основное общее образование)**

**ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МДК, ПМ) В ЧАСАХ С УКАЗАНИЕМ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ И МАКСИМАЛЬНОЙ НАГРУЗКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Общая трудоемкость **43 ЧАС**

Часов по учебному плану 43 Виды контроля в семестрах:  
Другие формы промежуточной аттестации - 6

**Распределение часов дисциплины (МДК, ПМ) по семестрам (курсам)**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	<b>6 (3.2)</b>		Итого	
	16			
Неделя				
Вид занятий	УП	РПД	УП	РПД
Лекции, уроки	18	18	18	18
Практические занятия	14	14	14	14
Лабораторные занятия				
Семинарские занятия				
Курсовое проектирование				
Промежуточная аттестация				
Индивидуальный проект				
Самостоятельная работа	7	7	7	7
Консультации	4	4	4	4
Итого	43	43	43	43

<b>1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МДК, ПМ)</b>	
1.1	Основные понятия дисциплины «Психологии делового общения». Понятие общения. Функции общения. Стили взаимодействия, роли и позиции в деловом общении. Основные правила и этапы взаимодействия в общении. Общение как передача и прием информации. Речь как ведущее средство общения. Невербальные средства общения. Социальное восприятие. Психологические закономерности восприятия других людей. Приемы повышения эффективности общения. Правила и приемы делового общения. Манипулятивное общение. Этика общения. Конфликт – понятие, классификация и структура. Возникновение и развитие конфликта. Правила поведения в конфликте и его разрешение.
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МДК, ПМ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Код	ОГСЭ. 06
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	БД.1 Русский язык
2.1.2	БД.2 Литература
2.1.3	БД.4 История
2.1.4	ОГСЭ.01 Основы философии
2.1.5	ОГСЭ.05 Русский язык и культура речи
2.1.6	Дисциплина изучается во 2 семестре 3 курса
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (МДК, ПМ) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	ОП.06 Правовое обеспечение профессиональной деятельности
2.2.2	МДК.04.01 Планирование и организация работы структурного подразделения
2.2.4	МДК.04.02 Современные технологии управления структурным подразделением
2.2.5	ПП.02.01 Производственная практика (по профилю специальности)
2.2.6	ПП.03.01 Производственная практика (по профилю специальности)
2.2.7	ПП.04.01 Производственная практика (по профилю специальности)
2.2.8	ПП.05.01 Производственная практика (по профилю специальности)
2.2.9	ПДП Производственная практика (преддипломная)
<b>3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МДК, ПМ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	

<b>ОК 1</b> Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
<b>Знать:</b> сущность и значимость своей профессии
<b>Уметь:</b> организовать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области устройства, надзора и технического состояния железнодорожного пути, разрабатывать технологические процессы ремонта пути; оценивать их эффективность и качество
<b>ОК 2</b> Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
<b>Знать:</b> методы и способы выполнения профессиональных задач
<b>Уметь:</b> организовать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области устройства, надзора и технического состояния железнодорожного пути, разрабатывать технологические процессы ремонта пути; оценивать их эффективность и качество
<b>ОК 3</b> Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
<b>Знать:</b> алгоритм действий в чрезвычайных ситуациях
<b>Уметь:</b> принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность в вопросах диагностики пути и ответственность за них

<b>ОК 4</b> Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
<b>Знать:</b> круг профессиональных задач, профессионального и личностного развития
<b>Уметь:</b> осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
<b>ОК 5</b> Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
<b>Знать:</b> современные средства коммуникации и возможности передачи информации
<b>Уметь:</b> использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
<b>ОК 6</b> Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
<b>Знать:</b> основы профессиональной этики и психологии в общении с окружающими
<b>Уметь:</b> правильно строить отношения с коллегами, с различными категориями граждан, устанавливать психологический контакт с окружающими
<b>ОК 7</b> Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий
<b>Знать:</b> основы организации работы в команде
<b>Уметь:</b> брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий
<b>ОК 8</b> Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
<b>Знать:</b> круг задач профессионального и личностного развития
<b>Уметь:</b> самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
<b>ОК 9</b> Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
<b>Знать:</b> приемы и способы адаптации к профессиональной деятельности, инновации в области технологий обслуживания пути и сооружений
<b>Уметь:</b> адаптироваться к меняющимся условиям профессиональной деятельности
<b>ПК 4.2</b> Участвовать в руководстве работой структурного подразделения
<b>Знать:</b> теорию и практику формирования команды; современные технологии управления подразделением организации
<b>Уметь:</b> принимать и реализовывать управленческие решения; мотивировать работников на решение производственных задач; управлять конфликтными ситуациями, стрессами и рисками
<b>Владеть:</b> практическим опытом участия в руководстве работой структурного подразделения
<b>ПК 4.3</b> Участвовать в анализе процесса и результатов деятельности подразделения
<b>Знать:</b> особенности менеджмента в области профессиональной деятельности; принципы, формы и методы организации производственного и технологического процессов
<b>Уметь:</b> рассчитывать показатели, характеризующие эффективность организации обслуживания основного и вспомогательного оборудования

**Владеть:** практическим опытом участия в анализе процесса и результатов деятельности подразделения на основе современных информационных технологий

**В результате освоения дисциплины (МДК, ПМ) обучающийся должен**

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>					
3.1.1.	- 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; - сущность и значимость своей профессии; методы и способы выполнения профессиональных задач; алгоритм действий в чрезвычайных ситуациях; круг профессиональных задач, профессионального и личностного развития; современные средства коммуникации и возможности передачи информации; основы профессиональной этики и психологии в общении с окружающими; основы организации работы в команде; круг задач профессионального и личностного развития; приемы и способы адаптации к профессиональной деятельности, инновации в области технологий обслуживания пути и сооружений; теорию и практику формирования команды; современные технологии управления подразделением организации; особенности менеджмента в области профессиональной деятельности; принципы, формы и методы организации производственного и технологического процессов.					
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>					
3.2.1.	- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - организовать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области устройства, надзора и технического состояния железнодорожного пути, разрабатывать технологические процессы ремонта пути; оценивать их эффективность и качество; организовать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области устройства, надзора и технического состояния железнодорожного пути, разрабатывать технологические процессы ремонта пути; оценивать их эффективность и качество; принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность в вопросах диагностики пути и ответственность за них; осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития; использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; правильно строить отношения с коллегами, с различными категориями граждан, устанавливать психологический контакт с окружающими; брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий; самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации; адаптироваться к меняющимся условиям профессиональной деятельности; принимать и реализовывать управленческие решения; мотивировать работников на решение производственных задач; управлять конфликтными ситуациями, стрессами и рисками; рассчитывать показатели, характеризующие эффективность организации обслуживания основного и вспомогательного оборудования.					
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>					
3.3.1.	практическим опытом участия в руководстве работой структурного подразделения; практическим опытом участия в анализе процесса и результатов деятельности подразделения на основе современных информационных технологий.					
<b>4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МДК, ПМ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ</b>						
<b>Код занятия</b>	<b>Наименование разделов и тем /вид занятия/</b>	<b>Семестр / Курс</b>	<b>Часов</b>	<b>Компетенции</b>	<b>Литература</b>	<b>Примечание</b>

	<b>Раздел 1. Лекционные занятия</b>					
1.1	Основные понятия дисциплины «Психологии делового общения». Понятие общения	6/3	2	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5	Л1.1, Л1.2, Л2.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5	Ситуационный анализ. Запись лекции на уроке, наблюдение, элементы дискуссии
1.2	Функции общения. Стили взаимодействия, роли и позиции в деловом общении	6/3	2	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК 4.2, ПК 4.3	Л1.1, Л1.2, Л2.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5	Ситуационный анализ. Запись лекции на уроке, наблюдение, элементы дискуссии
1.3	Основные правила и этапы взаимодействия в общении. Общение как передача и прием информации	6/3	2	ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК 4.2, ПК 4.3	Л1.1, Л1.2, Л2.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5	Ситуационный анализ. Запись лекции на уроке, наблюдение, элементы дискуссии
1.4	Речь как ведущее средство общения. Невербальные средства общения	6/3	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9	Л1.1, Л1.2, Л2.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5	Ситуационный анализ. Запись лекции на уроке, наблюдение, элементы дискуссии
1.5	Социальное восприятие. Психологические закономерности восприятия других людей	6/3	2	ОК 3, ОК 6, ОК 7, ПК 4.2, ПК 4.3	Л1.1, Л1.2, Л2.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5	Ситуационный анализ. Запись лекции на уроке, наблюдение, элементы дискуссии
1.6	Приемы повышения эффективности общения. Правила и приемы делового общения	6/3	2	ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК 4.2, ПК 4.3	Л1.1, Л1.2, Л2.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5	Ситуационный анализ. Запись лекции на уроке, наблюдение, элементы дискуссии
1.7	Манипулятивное общение	6/3	2	ОК 2, ОК 4, ОК 5	Л1.1, Л1.2, Л2.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5	Ситуационный анализ. Запись лекции на уроке, наблюдение, элементы дискуссии
1.8	Этика общения. Конфликт – понятие, классификация и структура	6/3	2	ОК 1, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9	Л1.1, Л1.2, Л2.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5	Ситуационный анализ. Запись лекции на уроке, наблюдение, элементы дискуссии
1.9	Возникновение и развитие конфликта. Правила поведения в конфликте и его разрешение	6/3	2	ОК 1, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9	Л1.1, Л1.2, Л2.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5	Ситуационный анализ. Запись лекции на уроке, наблюдение, элементы дискуссии
	<b>Раздел 2. Практические занятия</b>					
2.1	Функции общения. Стили взаимодействия, роли и позиции в деловом общении	6/3	2	ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК 4.2, ПК 4.3	Л1.1, Л1.2, Л2.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5	Опрос по пройденному материалу, наблюдение, ситуационный анализ, индивидуальная работа, дифференцированный подход

2.2	Основные правила и этапы взаимодействия в общении. Общение как передача и прием информации	6/3	2	ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК 4.2, ПК 4.3	Л1.1, Л1.2, Л2.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5	Опрос по пройденному материалу, наблюдение, ситуационный анализ, индивидуальная работа, дифференцированный подход
2.3	Речь как ведущее средство общения	6/3	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9	Л1.1, Л1.2, Л2.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5	Опрос по пройденному материалу, наблюдение, ситуационный анализ, индивидуальная работа, дифференцированный подход
2.4	Невербальные средства общения	6/3	2	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9	Л1.1, Л1.2, Л2.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5	Опрос по пройденному материалу, наблюдение, ситуационный анализ, индивидуальная работа, дифференцированный подход
2.5	Социальное восприятие. Психологические закономерности восприятия других людей	6/3	2	ОК 3, ОК 6, ОК 7, ПК 4.2, ПК 4.3	Л1.1, Л1.2, Л2.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5	Опрос по пройденному материалу, наблюдение, ситуационный анализ, индивидуальная работа, дифференцированный подход
2.6	Приемы повышения эффективности общения. Правила и приемы делового общения	6/3	2	ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК 4.2, ПК 4.3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л3.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5	Опрос по пройденному материалу, наблюдение, ситуационный анализ, индивидуальная работа, дифференцированный подход
2.7	Правила поведения в конфликте и его разрешение	6/3	2	ОК 1, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л3.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5	Опрос по пройденному материалу, наблюдение, ситуационный анализ, индивидуальная работа, дифференцированный подход
	<b>Раздел 3. Самостоятельная работа</b>					
3.1	Этика общения	6/3	2	ОК 1, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л3.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5	В ходе опроса на уроке
3.2	Конфликт – понятие, классификация и структура	6/3	2	ОК 1, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л3.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5	В ходе опроса на уроке
3.3	Возникновение и развитие конфликта	6/3	3	ОК 1, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л3.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5	В ходе опроса на уроке

	<b>Раздел 4. Контроль</b>				
4.1	Другие формы промежуточной аттестации	6/3		ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 4.2, ПК 4.3	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л3.1 Э1, Э2, Э3, Э4, Э5
<b>5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ</b>					
Размещен в приложении					
<b>6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МДК, ПМ)</b>					
<b>6.1. Рекомендуемая литература</b>					
<b>6.1.1. Перечень основной литературы, необходимой для освоения дисциплины (МДК, ПМ)</b>					
	Авторы, составители	Заглавие		Издательство, год	
Л1.1	Рогов Е.И.	«Психология общения»		М.: КНОРУС, 2021 г.	
Л1.2	Сахарчук Е.С.	«Психология делового общения»		М.: КНОРУС, 2020 г.	
<b>6.1.2. Перечень дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (МДК, ПМ)</b>					
	Авторы, составители	Заглавие		Издательство, год	
Л2.1	Панфилова П.А.	«Психология общения»: Учебник для студентов среднего профессионального образования»		М: «Академия», 2016 г.	
<b>6.1.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (МДК, ПМ)</b>					
	Авторы-составители	Заглавие		Издательство	
Л3.1	Коршак Т.В.	Курс лекций для самостоятельной работы студентов		Хабаровск ДВГУПС, факультет ФСПО-ХТЖТ, 2016 г.	
<b>6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (МДК, ПМ)</b>					
Э1	Университетская библиотека online			<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>	
Э2	Электронная библиотека «Лань»			<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	
Э3	Федеральный образовательный портал «Социально-гуманитарное и политологическое образование»			<a href="http://www.humanities.edu.ru/">http://www.humanities.edu.ru/</a>	
Э4	Электронная библиотека исторической и философской литературы			<a href="http://istmat.ru/">http://istmat.ru/</a>	
Э5	Электронная библиотека eLIBRARY.ru			<a href="http://elibrary.ru/defaultx.asp">http://elibrary.ru/defaultx.asp</a>	
<b>6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (МДК, ПМ), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)</b>					
<b>6.3.1 Перечень программного обеспечения</b>					
Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows - 356-160615-113525-730-94					



Win XP, 7 - DreamSpark Premium Electronic Software Delivery (3 years) Renewal 1203984220		
Права на ПО NetPolice School для Traffic Inspector Unlimited,		
Права на ПО Traffic Inspector Anti-Virus powered by Kaspersky Special, Traffic Inspector (Контракт 524 ДВГУПС от 15.07.2019)		
<b>6.3.2 Перечень информационных справочных систем</b>		
1. Профессиональная база данных, информационно-справочная система Гарант - <a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a>		
2. Профессиональная база данных, информационно-справочная система КонсультантПлюс - <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>		
<b>7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</b>		
Аудитор ия	Назначение	Оснащение
509	Учебная аудитория для проведения теоретических занятий (уроков), практических работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин. Кабинет психологии делового общения.	Комплект мебели, раздаточный материал, учебная литература, плакаты. Технические средства обучения: ПК, мультимедийное оборудование. Win XP, 7 DreamSpark Premium Electronic Software Delivery (3 years) Renewal 1203984220 , Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows – 356-160615-113525-730-94, Права на ПО NetPolice School для Traffic Inspector Unlimited, Права на ПО Traffic Inspector Anti-Virus powered by Kaspersky Special, Traffic Inspector (Контракт 524 ДВГУПС от 15.07.2019)
229	Учебная аудитория для проведения, теоретических занятий (уроков), текущего контроля и промежуточной аттестации. Компьютерный класс.	Комплект мебели. Технические средства обучения: ПК, мультимедийное оборудование. Win XP, 7 DreamSpark Premium Electronic Software Delivery (3 years) Renewal 1203984220 , Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows – 356-160615-113525-730-94, Права на ПО NetPolice School для Traffic Inspector Unlimited, Права на ПО Traffic Inspector Anti-Virus powered by Kaspersky Special, Traffic Inspector (Контракт 524 ДВГУПС от 15.07.2019)
<b>8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МДК, ПМ)</b>		
Для успешного освоения дисциплины ОГСЭ.06 Психология делового общения студентам необходимо участие в лекционных и практических занятиях. При тестировании задание оценивается в 1 балл.		

**Оценочные материалы при формировании рабочей программы дисциплины ОГСЭ.06 Психология делового общения**

**1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций.**

**1.1. Показатели и критерии оценивания компетенций ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 4.2, ПК 4.3**

Объект оценки	Уровни сформированности компетенций	Критерий оценивания результатов обучения
Обучающийся	Низкий уровень Пороговый уровень Повышенный уровень Высокий уровень	Уровень результатов обучения <b>не ниже порогового</b>

**1.2. Шкалы оценивания компетенций ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 4.2,**

ПК 4.3 при других формах промежуточной аттестации

Достигнутый уровень результата обучения	Характеристика уровня сформированности компетенций	Шкала оценивания
		Экзамен или зачет с оценкой
Низкий уровень	Обучающийся: -обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала; -допустил принципиальные ошибки в выполнении заданий, предусмотренных программой; -не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании программы без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	Неудовлетворительно
Пороговый уровень	Обучающийся: -обнаружил знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебной и предстоящей профессиональной деятельности; -справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой; -знаком с основной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; -допустил неточности в ответе на вопросы и при выполнении заданий по учебно-программному материалу, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Удовлетворительно
Повышенный уровень	Обучающийся: - обнаружил полное знание учебно-программного материала; -успешно выполнил задания, предусмотренные программой; -усвоил основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины; -показал систематический характер знаний учебно-программного материала; -способен к самостоятельному пополнению знаний по учебно-программному материалу и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Хорошо
Высокий уровень	Обучающийся: -обнаружил всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала; -умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой; -ознакомился с дополнительной литературой; -усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплин и их значение для приобретения профессии; -проявил творческие способности в понимании учебно-программного материала.	Отлично

1.3. Описание шкал оценивания

Компетенции обучающегося оцениваются следующим образом:

Планируемый уровень результатов освоения	Содержание шкалы оценивания достигнутого уровня результата обучения			
	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Знать	Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при	Обучающийся способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний в

	решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	знаний при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке в части междисциплинарных связей.
Уметь	Отсутствие у обучающегося самостоятельности в применении умений по использованию методов освоения учебной дисциплины.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении умений решения учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем.	Обучающийся продемонстрирует самостоятельное применение умений решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение умений решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.
Иметь практический опыт	Неспособность самостоятельно проявить навык решения поставленной задачи по стандартному образцу повторно.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении навыка по заданиям, решение которых было показано преподавателем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.

## 2. Перечень вопросов при других формах промежуточной аттестации (устный опрос) по дисциплине ОГСЭ.06 Психология делового общения

ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 4.2, ПК 4.3

Примерный перечень вопросов:

Компетенции ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 4.2, ПК 4.3

1. Понятие «общение». Функции общения.
2. Стили взаимодействия, роли и позиции в деловом общении.
3. Коммуникативная сторона общения.
4. Перцептивная сторона общения.
5. Барьеры общения.
6. Средства общения. Вербальные средства общения.
7. Средства общения. Невербальные средства общения.
8. Социальная перцепция. Первое впечатление. Эффекты (ошибки) восприятия.
9. Приемы повышения эффективности общения.
10. Правила и приемы делового общения.
11. Профессиональная этика: этические принципы делового общения.
12. Речевой этикет.
13. Невербальный этикет.

Компетенции ОК 1, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9

14. Конфликт: понятие, участники, классификация, структура.
15. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях по К. Томасу.
16. Компромисс: понятие, достоинства и недостатки, условия применения.

17. Сотрудничество: понятие, достоинства и недостатки, условия применения.
18. Уступка (приспособление): понятие, достоинства и недостатки, условия применения.
19. Избегание (уход, уклонение): понятие, достоинства и недостатки, условия применения.
20. Соперничество (конкуренция): понятие, достоинства и недостатки, условия применения.

### 3. Тестовые задания. Оценка по результатам тестирования

#### 3.1 Примерные задания теста

**Психология общения - это:** (ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5)

**Выберите правильный вариант ответа:**

- 1) наука о закономерностях развития и функционирования психики как особой формы жизнедеятельности
- 2) отрасль психологии, изучающая закономерности поведения и деятельности людей, обусловленные фактом их включения в социальные группы
- 3) отрасль психологической науки, изучающая закономерности этапов психического развития и формирования личности на протяжении онтогенеза человека

**Структуру общения можно охарактеризовать путем выделения в ней трех взаимосвязанных сторон:**

(ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5)

**Установите соответствие:**

- 1) процесс восприятия, познания и понимания людьми друг друга
  - 2) взаимный обмен информацией между людьми
  - 3) обмен действиями
- А) интерактивная сторона  
Б) перцептивная сторона  
В) коммуникативная сторона

**Общение, обеспечивающее успех какого-либо общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели:** (ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК 4.2, ПК 4.3)

**Выберите правильный вариант ответа:**

- 1) неформальное общение
- 2) деловое общение
- 3) конфиденциальное общение
- 4) нет правильного ответа

**Видами невербальных средств общения являются:** (ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9)

**Установите соответствие:**

- 1) движения рук, головы, ног, туловища, походка; выражение лица, глаз
  - 2) громкость, тембр голоса; смех, плач
  - 3) прикосновения, пожатие руки
  - 4) запахи человека и окружающей среды
- А) акустические  
Б) ольфакторные  
В) тактильные  
Г) визуальные

**Существуют следующие виды невербальных средств общения, которые выделяет Н.И. Шевандрин:**

(ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9)

**Выберите правильный вариант ответа:**

- 1) визуальные, акустические, тактильные, ольфакторные
- 2) визуальные, вербальные, тактильные, ольфакторные
- 3) невербальные, акустические, тактильные, ольфакторные

**Расположите пространственные зоны от минимальной до максимальной:** (ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9)

- 1) личная
- 2) социальная
- 3) интимная
- 4) публичная

**К. Томас выделяет следующие стратегии поведения в конфликтных ситуациях:** (ОК 1, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9)

**Установите соответствие:**

- 1) стремление добиться своего без учета интересов второй стороны
  - 2) сглаживание разногласий за счет игнорирования своих интересов в пользу другого человека
  - 3) уход от принятия решения, ответственности и необходимости решать спорную ситуацию
  - 4) поиск решений за счет взаимных уступок, частичное удовлетворение интересов друг друга
  - 5) поиск решения, которое полностью устраивает обе стороны
- А) избегание
  - Б) компромисс
  - В) соперничество
  - Г) приспособление
  - Д) уход

**Формула конфликта выглядит следующим образом: «конфликт = конфликтная ситуация +...»:** (ОК 1, ОК 3, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9)

**Выберите правильный вариант ответа:**

- 1) индивид
- 2) инцидент
- 3) субъект
- 4) конфликтоген

**3.2. Соответствие между бальной системой и системой оценивания по результатам тестирования устанавливается посредством следующей таблицы:**

Объект оценки	Показатели оценивания результат овобучения	Оценка	Уровень результатов обучения
Обучающийся	11 баллов и менее	«Неудовлетворительно»	Низкий уровень
	13-12 баллов	«Удовлетворительно»	Пороговый уровень
	16-14 баллов	«Хорошо»	Повышенный уровень
	20-17 баллов	«Отлично»	Высокий уровень

**4. Оценка ответа обучающегося на вопросы при других формах промежуточной аттестации**

**4.1. Оценка ответа обучающегося на вопросы при других формах промежуточной аттестации (устный опрос)**

Элементы оценивания	Содержание шкалы оценивания			
	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Соответствие ответов формулировкам вопросов (заданий)	Полное несоответствие по всем вопросам	Значительные погрешности	Незначительные погрешности	Полное соответствие
Структура, последовательность и логика ответа. Умение четко, понятно, грамотно и свободно излагать свои мысли	Полное несоответствие критерию.	Значительное несоответствие критерию	Незначительное несоответствие критерию	Соответствие критерию при ответе на все вопросы.

Знание нормативных, правовых документов и специальной литературы	Полное незнание нормативной и правовой базы и специальной литературы	Имеют место существенные упущения (незнание большей части из документов и специальной литературы по названию, содержанию и т.д.).	Имеют место несущественные упущения и незнание отдельных (единичных) работ из числа обязательной литературы.	Полное соответствие данному критерию ответов на все вопросы.
Умение увязывать теорию с практикой, в том числе в области профессиональной работы	Умение связать теорию с практикой работы не проявляется.	Умение связать вопросы теории и практики проявляется редко.	Умение связать вопросы теории и практики в основном проявляется.	Полное соответствие данному критерию. Способность интегрировать знания и привлекать сведения из различных научных сфер
Качество ответов на дополнительные вопросы	На все дополнительные вопросы преподавателя даны неверные ответы.	Ответы на большую часть дополнительных вопросов преподавателя даны неверно.	1. Даны неполные ответы на дополнительные вопросы преподавателя. 2. Дан один неверный ответ на дополнительные вопросы преподавателя.	Даны верные ответы на все дополнительные вопросы преподавателя.

Примечание: итоговая оценка формируется как средняя арифметическая результатов элементов оценивания

