

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
Елабужский институт (филиал) федерального государственного автономного  
образовательного учреждения высшего образования  
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Директор



Е.Е. Мерзон

« 29 » ~~сентября~~ 2021 г.



ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.07 Психология общения

Специальность: 40.02.01 Право и организация социального обеспечения  
Квалификация выпускника: Юрист  
Форма обучения: очная  
На базе: основного общего образования  
Язык обучения: русский  
Автор: к.п.н., доцент Бисерова Г.К.  
Рецензент: к.п.н., доцент Лыдокова Г.М.

СОГЛАСОВАНО:

Учебно-методическая комиссия Елабужского института

Протокол заседания УМК № 5 от « 29 » сентября 2021г.

г. Елабуга, 2021

## 1. Цели освоения дисциплины

### *формирование знаний по:*

- актуальным профессиональным и социальным контекстам, в котором приходится работать и жить;
- основным источникам информации и ресурсам для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- алгоритмам выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- методам 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)

### *формирование умений:*

- 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; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
  - организовывать работу коллектива и команды;
  - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
- описывать значимость своей профессии (специальности).

## 2. Место дисциплины в структуре ПССЗ

Дисциплина ОГСЭ.05 «Психология общения» входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

Осваивается на втором курсе (4 семестр).

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины формируются компетенции:

Индекс компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ПК 1.2	Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты
ПК 1.6	Консультировать граждан и представителей юридических лиц по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты
ПК 2.3	Организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

### 4. Структура и содержание дисциплины

**4.1. Распределение трудоёмкости дисциплины (в часах) по видам нагрузки обучающегося и по разделам дисциплины**

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 58 часов.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине: дифференцированный зачет в 4 семестре.

№	Темы дисциплины	Семестр	Виды и часы аудиторной работы, их трудоёмкость (в часах)			Самостоятельная работа	Текущие формы контроля
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы		
1	Тема 1 Психологические аспекты общения	4	12	4	0	4	Устный опрос
2	Тема 2. Деловое общение	4	10	4	0	6	Контрольная работа №1*
3	Тема 3 Конфликты в деловом общении	4	10	2	0	6	Устный опрос
	<b>Итого: 58</b>		32	10	0	16	
	<b>Консультация</b>		0				
	<b>Дифференцированный зачет</b>						
	<b>Всего по дисциплине (часов)</b>		58				

Контрольные точки

**4.2. Содержание дисциплины ОГСЭ 03 «Психология общения»**

Наименование тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов л/сам/пр	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1 Психологические аспекты общения	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>20 (12/4/4)</b>	
	1   Общение – основа человеческого бытия	12	2
	2   Классификация общения		
	3   Средства общения		
	4   Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)		
	5   Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)		
	6   Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)		
	7   Техники активного слушания		
	<b>Практические занятия</b>	4	
Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения.			
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	4		
Подготовка к устному опросу по темам: Общение – основа человеческого бытия. Классификация общения. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) Кузнецова, М. А. Психология общения: учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст: электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1192174">https://znanium.com/catalog/product/1192174</a> (дата обращения: 04.09.2021). – Режим доступа: по подписке.			
Тема 2. Деловое общение	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>20 (10/4/6)</b>	2
	1   Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	10	

	2	Этикет в профессиональной деятельности	
	3	Деловые переговоры.	
	<b>Практическое занятие</b>		4
	1. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. 2. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений 3 Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		6
	Подготовка к контрольной работе. Кузнецова, М. А. Психология общения: учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст: электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1192174">https://znanium.com/catalog/product/1192174</a> (дата обращения: 04.09.2021). – Режим доступа: по подписке.		
Тема 3 Конфликты в деловом общении	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>18</b>
	1	Конфликт его сущность	<b>(10/2/6)</b>
	2	Стратегии поведения в конфликтной ситуации	
	3	Стресс и его особенности	10
	<b>Практические занятия</b> 1. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов. 2. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации 3. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах		2
	<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка к устному опросу по темам: Конфликт его сущность Стратегии поведения в конфликтной ситуации Стресс и его особенности Кузнецова, М. А. Психология общения: учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст: электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1192174">https://znanium.com/catalog/product/1192174</a> (дата обращения: 04.09.2021). – Режим		6

	доступа: по подписке.		
<b>Итого</b>		<b>58</b>	
<b>Консультация</b>			
<b>Всего по дисциплине</b>		<b>58</b>	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

#### 4.3. Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины

№	Раздел дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудовая нагрузка (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1	Тема 1 Психологические аспекты общения	Подготовка к устному опросу по темам: Общение – основа человеческого бытия. Классификация общения. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) Кузнецова, М. А. Психология общения: учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст: электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1192174">https://znanium.com/catalog/product/1192174</a> (дата обращения: 04.09.2021). – Режим доступа: по подписке.	4	Устный опрос
2	Тема 2. Деловое общение	Подготовка к контрольной работе. Кузнецова, М. А. Психология общения: учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст: электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1192174">https://znanium.com/catalog/product/1192174</a> (дата обращения: 04.09.2021). – Режим доступа: по подписке.	6	Контрольная работа
3	Тема 3 Конфликты в деловом общении	Подготовка к устному опросу по темам: Конфликт его сущность Стратегии поведения в конфликтной ситуации Стресс и его особенности Кузнецова, М. А. Психология общения: учебное пособие для СПО/ М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст: электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1192174">https://znanium.com/catalog/product/1192174</a> (дата обращения: 04.09.2021). – Режим доступа: по подписке.	6	Устный опрос
ИТОГО			16	

#### 5. Образовательные технологии

Освоение дисциплины «Психология общения» предполагает использование как традиционных (лекции, практические занятия с использованием методических



материалов), так и инновационных образовательных технологий с использованием в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: выполнение ряда практических заданий с использованием профессиональных программных средств создания и ведения электронных баз данных; мультимедийных программ, включающих подготовку и выступления студентов на семинарских занятиях с фото-, аудио- и видеоматериалами по предложенной тематике. Выполнение заданий требует использования не только учебников и пособий, но и информации, содержащейся в Интернете.

На лекциях и практических занятиях используются:

- информационная и презентационная лекция;
- тестирование;
- коллективное выполнение заданий в подгруппах для обобщения тематического теоретического материала в схемах, таблицах.

### **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах**

Номер темы	Наименование темы	Форма проведения занятия	Объем в часах
Тема 1	Психологические аспекты общения	Проблемная лекция	2
Тема 2	Деловое общение	Проблемная лекция	2
Тема 3	Конфликты в деловом общении	Проблемная лекция	2
Всего часов			6

#### **6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

##### **6.1 Оценочные средства текущего контроля**

**Тема 1 Психологические аспекты общения (ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК.1.2, ПК 1.6, ПК 2.3)**

##### **Устный опрос**

##### **Примерные вопросы:**

1. Раскройте суть понятия «общение».
2. Общение как коммуникация.
3. Перечислите стороны общения.
4. Каковы критерии общения между реальными людьми?

**Тема 2 Деловое общение  
(ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК.1.2, ПК 1.6, ПК 2.3)**

##### **Контрольная работа № 1 Примерные вопросы:**

Вариант 1

1. Дайте определение понятию «общение».

2. Чем различаются формальное и неформальное общение?
3. Назовите функции, которые проявляются в общении.
4. Что, на ваш взгляд, исследует психология общения?
5. В чем особенности делового стиля общения?
6. Какова роль первого впечатления в общении и что необходимо делать для формирования позитивного первого впечатления?
7. Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении?
8. Насколько велика роль стереотипизации в деловом общении?
9. Каким образом можно уменьшить влияние ошибок восприятия на общение?
10. Выделите особенности интерактивной стороны общения. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
11. Какие уровни взаимодействия существуют и можно ли говорить о недостатках того или иного уровня?
12. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?

#### Вариант 2

1. Какие формы и виды общения Вы знаете?
2. Раскройте содержание классификации функций общения по критерию цели.
3. Назовите типы коммуникативных стилей личности и дайте их характеристики.
4. Охарактеризуйте основные ошибки межличностного восприятия.
5. Каковы роль и место коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности, в межличностном общении?
6. Что такое стереотипы общения? Какие стереотипы Вы знаете?
7. Сформулируйте, в чем состоят особенности перцептивной функции общения?
8. Назовите виды, сущность и содержание барьеров общения.
9. Какие виды слушания Вы знаете?
10. Что включает в себя коммуникативная компетентность?
11. Каковы психологические механизмы убеждения, внушения?
12. Каковы психологические механизмы манипулирования?

### Тема 3 Конфликты в деловом общении

(ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК.1.2, ПК 1.6, ПК 2.3)

#### Устный опрос

##### Примерные вопросы:

1. Что такое конфликт и конфликтная ситуация?
2. При несоблюдении каких правил спор перерастает в конфликт?
3. Какие выделяют фазы развития конфликта?
4. Перечислите стадии протекания конфликтов?

#### 6.2 Оценочные средства для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

##### Вопросы к дифференцированному зачету:

1. Общение как коммуникация, структура коммуникативного процесса.
2. Раскройте суть понятия «общение».
3. Функции общения.

4. Виды общения.
5. Стороны общения.
6. Охарактеризуйте общение как деятельность.
7. Факторы выбора партнера по общению.
8. Невербальные средства общения.
9. Виды и функции жестов.
10. Вербальные средства общения.
11. Основные характеристики взаимодействия людей. Виды и типы взаимодействия.
12. Классификации коммуникативных барьеров и их характеристика.
13. Феномен понимания в межличностном общении.
14. Эффекты межличностного восприятия.
15. Возрастные, индивидуальные и профессиональные особенности восприятия человека человеком.
16. Механизмы воздействия в процессе общения.
17. Манипулятивное общение и воздействие. Способы противостояния манипуляции.
18. Активное и пассивное слушание. Приемы слушания.
19. Факторы, от которых зависит эффективность процесса слушания.
20. Варианты развития диалога в беседе.
21. Деловое общение.
22. Конфликты в деловом общении.
23. Переговоры в процессе делового общения.
24. Виды и функции переговоров.
25. Организация и осуществление переговорного процесса.
26. Методы и приемы ведения переговоров.
27. Компетентность в общении. Пути и способы ее развития.
28. Факторы успешного общения.
29. Стили общения.
30. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия.
31. Каузальная атрибуция личности. Установки в восприятии человека человеком.
32. Трудности общения. Деформации общения.
33. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).
34. Охарактеризуйте типы темперамента.
35. Конфликт и конфликтная ситуация.
36. Особенности общения с различными по характеру собеседниками.
37. Понятие социальной перцепции.
38. Стадии протекания конфликтов.
39. Структура конфликта.
40. Позитивное и негативное влияние конфликтов на личность.
41. Позитивное и негативное влияние конфликтов на группу.
42. Виды конфликтов.
43. Предпосылки возникновения конфликтов в общении.
44. Субъективная предрасположенность к конфликтам.
45. Варианты (стратегии) поведения к конфликтной ситуации.

7 Таблица соответствия компетенций, критериев оценки их освоения и оценочных средств

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства	Критерии оценивания результатов обучения (баллы)			
			2	3	4	5
ОК 01	Знать актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсов 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	Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3 Вопросы к дифференцированному зачету 1-45	Не знает, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном	Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3 Вопросы к	Не умеет, демонстрирует частичные умения, допуская грубые	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений

	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	дифференцированному зачету 1-45	ошибки			
ОК 02	Знать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3 Вопросы к дифференцированному зачету 1-45	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь организовать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3 Вопросы к дифференцированному зачету 1-45	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ОК 03	Знать как принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3 Вопросы к дифференцированному зачету 1-45	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний

	Уметь принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3 Вопросы к дифференцированному зачету 1-45	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ОК 04	Знать психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3 Вопросы к дифференцированному зачету 1-45	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством клиентами в ходе профессиональной деятельности	Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3 Вопросы к дифференцированному зачету 1-45	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ОК 05	Знать возможности использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3 Вопросы к дифференцированному зачету 1-45	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь использовать информационно-коммуникационн	Устный опрос. Контрольная работа.	Не умеет Демонстрирует частичные	Демонстрирует частичные умения без	Умеет применять знания на практике в	Демонстрирует высокий уровень

	ые технологии в профессиональной деятельности	Контрольные работы 1-3 Вопросы к дифференцированному зачету 1-45	умения, допуская грубые ошибки	грубых ошибок	базовом объеме	умений
ОК 06	Знать возможные траектории профессионального развития и самообразования ; сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3 Вопросы к дифференцированному зачету 1-45	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
	Уметь 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	Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3 Вопросы к дифференцированному зачету 1-45	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений

	процесс поиска; структурировать получаемую информацию					
ОК 07	Знать как брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3 Вопросы к дифференцированному зачету 1-45	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3 Вопросы к дифференцированному зачету 1-45	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ОК 08	Знать как самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3 Вопросы к дифференцированному зачету 1-45	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно	Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3 Вопросы к дифференцированному зачету 1-45	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений



	планировать повышение квалификации					
ПК 1.2	Знать правила толкования нормативных правовых актов для реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты	Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3 Вопросы к дифференцированному зачету 1-45	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь осуществлять профессиональное толкование нормативных правовых актов для реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты	Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3 Вопросы к дифференцированному зачету 1-45	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ПК 1.6	Знать техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3 Вопросы к дифференцированному зачету 1-45	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы	Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3 Вопросы к дифференцированному	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений

	саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	зачету 1-45				
ПК 2.3	Знать роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3 Вопросы к дифференцированному зачету 1-45	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите.	Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3 Вопросы к дифференцированному зачету 1-45	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений

## 8. Методические указания для обучающихся при освоении дисциплины

Работа на практических занятиях предполагает активное участие в осуждении выдвинутых в рамках тем вопросов. Для подготовки к занятиям рекомендуется обращать внимание на проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем в лекции, и группировать информацию вокруг них. Желательно выделять в используемой литературе постановки вопросов, на которые разными авторам могут быть даны различные ответы. На основании постановки таких вопросов следует собирать аргументы в пользу различных вариантов решения поставленных проблем.

В текстах авторов, таким образом, следует выделять следующие компоненты:

- постановка проблемы;
- варианты решения;
- аргументы в пользу тех или иных вариантов решения.

На основе выделения этих элементов проще составлять собственную аргументированную позицию по рассматриваемому вопросу.

При работе с терминами необходимо обращаться к словарям, в том числе доступным в Интернете, например на сайте <http://dic.academic.ru>.

При подготовке к практическим работам может понадобиться материал, изучавшийся ранее, поэтому стоит обращаться к соответствующим источникам (учебникам).

Практические работы решаются в группе с обсуждением хода решения, применяемых способов, проверкой результатов и проведением работы над ошибками.

Задания на самостоятельную работу могут быть индивидуальными и общими.

Промежуточная аттестация по этой дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета. При подготовке к дифференцированному зачету необходимо опираться, прежде всего, на конспекты лекций, а также на источники, которые разбирались на занятиях в течение семестра. В каждом билете дифференцированного зачета содержится один вопрос.

## 9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература
1. Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. - Москва: РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1192174">https://znanium.com/catalog/product/1192174</a> (дата обращения: 10.09.2021). – Режим доступа: по подписке.
2. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1824952">https://znanium.com/catalog/product/1824952</a> (дата обращения: 10.09.2021). – Режим доступа: по подписке.
3. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1116661">https://znanium.com/catalog/product/1116661</a> (дата обращения: 13.10.2021). – Режим доступа: по подписке.
4. Психология делового общения : учебное пособие / составители Т. Н. Чумакова, Н. М. Кувичкин. — Персиановский : Донской ГАУ, 2020. — 175 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/148562">https://e.lanbook.com/book/148562</a> (дата обращения: 10.09.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
Дополнительная литература
1. Истратова, О.Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия : учеб. пособие / О.Н. Истратова, Т.В. Эксакусто. - Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5-9275-2848-6. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1039716">https://znanium.com/catalog/product/1039716</a> (дата обращения: 13.10.2021). – Режим доступа: по подписке.
2. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. — 5-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 415 с.— (Серия «Золотой фонд российских учебников»). - ISBN 978-5-238-01050-2. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1028559">https://znanium.com/catalog/product/1028559</a> (дата обращения: 13.10.2021). – Режим доступа: по подписке.
3. Островская, И. В. Психология общения : учебник / И. В. Островская. - Москва : ГЭОТАР-Медиа, 2020. - 192 с. - ISBN 978-5-9704-5572-2. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <a href="https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970455722.html">https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970455722.html</a> (дата обращения: 10.09.2021). -

4. Прохорова, И. Ф. Психология делового общения / Прохорова И. Ф. - Архангельск : ИД САФУ, 2014. - 103 с. - ISBN 978-5-261-00833-0. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785261008330.html> (дата обращения: 10.09.2021). - Режим доступа : по подписке.

Руководитель библиотеки



Л.В.Беляева

#### 10. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Наименование дисциплины	Наименование кабинета, перечень оборудования
ОГСЭ. «Психология общения»	Кабинет педагогики и психологии Комплект мебели для преподавателя – 1 шт., посадочные места для учащихся – 50 шт., компьютер – 1 шт., монитор – 1 шт., проектор – 1 шт., интерактивная доска – 1 шт., трибуна – 1 шт., маркерные доски настенные – 5 шт., меловая доска передвижная – 2 шт., веб-камера – 1 шт., интерактивная панель – 1 шт., кондиционер – 1 шт., выход в интернет, внутривузовская компьютерная сеть, доступ в электронную информационно-образовательную среду. ПО: Microsoft Office, Kaspersky Endpoint Security для Windows
ОГСЭ. «Психология общения»	Кабинет педагогики и психологии Комплект мебели для преподавателя – 1 шт., посадочные места для учащихся – 40 шт., компьютер – 1 шт., монитор – 1 шт., проектор – 1 шт., интерактивная доска – 1 шт., колонка – 1 шт., шкафы с книгами – 5 шт., веб-камера – 1 шт., портреты – 3 шт., трибуна – 1 шт., настенный маленький экран – 2 шт., большой стол – 1 шт., настенные светильники – 9 шт., выход в интернет, внутривузовская компьютерная сеть, доступ в электронную информационно-образовательную среду. ПО: Microsoft Office, Kaspersky Endpoint Security для Windows
ОГСЭ. «Психология общения»	Кабинет педагогики и психологии Комплект мебели для преподавателя – 1 шт., посадочные места для учащихся – 46 шт., интерактивная трибуна – 1 шт., монитор – 1 шт., проектор panasonic – 1 шт., колонки – 6 шт., экран мультимедийный – 1 шт., маркерная доска передвижная – 1 шт., стенды – 7 шт., веб-камера – 1 шт., колонки настольные – 2 шт., выход в интернет, внутривузовская компьютерная сеть, доступ в электронную информационно-образовательную среду. ПО: Microsoft Office, Kaspersky Endpoint Security для Windows
ОГСЭ. «Психология общения»	Кабинет педагогики и психологии Комплект посадочных мест для учащихся – 25 шт., мягкие пуфы – 15 шт., переносной экран – 1 шт., тумба – 1 шт., столы трансформеры – 3 шт., проектор – 1 шт., ноутбук – 1 шт., выход в интернет, внутривузовская компьютерная сеть, доступ в электронную информационно-образовательную среду. ПО: Microsoft Office, Kaspersky Endpoint Security для Windows

ГСЭ. «Психология общения»	Кабинет педагогики и психологии Комплект посадочных мест для учащихся – 25 шт., мягкие пуфы – 15 шт., переносной экран – 1 шт., тумба – 1 шт., столы трансформеры – 3 шт., проектор – 1 шт., ноутбук – 1 шт., выход в интернет, внутривузовская компьютерная сеть, доступ в электронную информационно-образовательную среду. ПО: Microsoft Office, Kaspersky Endpoint Security для Windows
---------------------------------	---

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям.

### **11. Методы обучения для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

Условия обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: - учебные аудитории, в которых проводятся занятия со студентами с нарушениями слуха, оборудованы мультимедийной системой (ПК и проектор), компьютерные тифлотехнологии базируются на комплексе аппаратных и программных средств, обеспечивающих преобразование компьютерной информации доступные для слабовидящих формы (укрупненный текст);

- в образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения: **кейс-метод, метод проектов, исследовательский метод, дискуссии** в форме круглого стола, конференции, метод мозгового штурма.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 40.02.01 «Право и организация социального обеспечения»

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
Елабужский институт (филиал) федерального государственного автономного  
образовательного учреждения высшего образования  
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Директор



Е.Е. Мерзон

«20 ~~сентября~~ октября 2021 г.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОГСЭ 07. Психология общения  
(наименование дисциплины)

40.02.01 Право и организация социального обеспечения  
(код и наименование специальности)

Юрист  
(квалификация выпускника)

г. Елабуга, 2021

**Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине**  
**ОГСЭ.07 Психология общения**  
(наименование дисциплины)

Индекс компетенции	Расшифровка компетенции	Показатель формирования компетенции	Оценочные средства
ОК 01	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<p>Знать 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;</p> <p>методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> <p>Уметь 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</p>	Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3 Вопросы к дифференцированному зачету 1-45
ОК 02	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- виды социальных взаимодействий;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения,</li> </ul>	Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3 Вопросы к дифференцированному зачету 1-45

		<p>правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- этические принципы общения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</li> </ul>	
		<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ul>	
ОК 03	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- виды социальных взаимодействий;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- этические принципы общения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ul>	<p>Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3</p> <p>Вопросы к дифференцированному зачету 1-45</p>
ОК 04	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения	<p>Знать психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>	<p>Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3</p> <p>Вопросы к дифференцированному зачету</p>



	<p>профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<p>Уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	1-45
ОК 05	<p>Использовать информационно-коммуникационные технологии профессиональной деятельности.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- виды социальных взаимодействий;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- этические принципы общения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ul>	<p>Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3 Вопросы к дифференцированному зачету 1-45</p>
ОК 06	<p>Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>Знать возможные траектории профессионального развития и самообразования; сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p> <p>Уметь 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);</p>	<p>Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3 Вопросы к дифференцированному зачету 1-45</p>

		<p>определять задачи для поиска информации;</p> <p>определять необходимые источники информации;</p> <p>планировать процесс поиска;</p> <p>структурировать получаемую информацию</p>	
ОК 07	<p>Брать на себя ответственность за работу членом команды (подчиненных), результат выполнения заданий</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- виды социальных взаимодействий;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- этические принципы общения;</li> <li>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ul>	<p>Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3</p> <p>Вопросы к дифференцированному зачету 1-45</p>
ОК 08	<p>Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>- цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>- роли и ролевые ожидания в общении;</li> <li>- виды социальных взаимодействий;</li> <li>- механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- этические принципы общения;</li> </ul>	<p>Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3</p> <p>Вопросы к дифференцированному зачету 1-45</p>

		<p>- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p> <p>Уметь:</p> <p>- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	
ПК 1.2	Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты	<p>Знать правила толкования нормативных правовых актов для реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты</p> <p>Уметь осуществлять профессиональное толкование нормативных правовых актов для реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты</p>	<p>Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3</p> <p>Вопросы к дифференцированному зачету 1-45</p>
ПК 1.6	Консультировать граждан и представителей юридических лиц по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты	<p>Знать техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p> <p>Уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3</p> <p>Вопросы к дифференцированному зачету 1-45</p>
ПК 2.3	Организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите	<p>Знать роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.</p> <p>Уметь организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите.</p>	<p>Устный опрос. Контрольная работа. Контрольные работы 1-3</p> <p>Вопросы к дифференцированному зачету 1-45</p>

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ

ФЕДЕРАЦИИ

Елабужский институт (филиал) федерального государственного автономного  
образовательного учреждения высшего образования  
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»

(наименование кафедры)

ОГСЭ.05 «Психология общения»

**Тема 1 Психологические аспекты общения (ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК.1.2, ПК 1.6, ПК 2.3)**

**Устный опрос**

1. Раскройте суть понятия «общение».
2. Общение как коммуникация.
3. Перечислите стороны общения.
4. Каковы критерии общения между реальными людьми?
5. Охарактеризуйте общение как деятельность.
6. Каковы функции общения?
7. Каковы уровни общения?
8. Каковы распространенные факторы выбора партнера по общению?
9. Каковы факторы, обеспечивающие успешность общения?
10. Что такое вербальное общение?
11. Перечислите вербальные средства общения.
12. Что такое речь?
13. Что такое невербальные средства общения?
14. Каковы функции жестов?
15. Что такое мимика?
16. Приведите примеры речевого (вербального) и неречевого (невербального) общения.
17. В чем заключается двойственность природы мимики, какие признаки имеют основную познавательную нагрузку?
18. Каковы особенности пантомимики? Приведите примеры.
19. Что такое децентрация?
20. Что такое симпатия?

**Тема 2 Деловое общение (ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК.1.2, ПК 1.6, ПК 2.3)**

**Контрольная работа**

Вариант 1

1. Дайте определение понятию «общение».
2. Чем различаются формальное и неформальное общение?
3. Назовите функции, которые проявляются в общении.

4. Что, на ваш взгляд, исследует психология общения?
5. В чем особенности делового стиля общения?
6. Какова роль первого впечатления в общении и что необходимо делать для формирования позитивного первого впечатления?
7. Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении?
8. Насколько велика роль стереотипизации в деловом общении?
9. Каким образом можно уменьшить влияние ошибок восприятия на общение?
10. Выделите особенности интерактивной стороны общения. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
11. Какие уровни взаимодействия существуют и можно ли говорить о недостатках того или иного уровня?
12. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?

#### Вариант 2

1. Какие формы и виды общения Вы знаете?
2. Раскройте содержание классификации функций общения по критерию цели.
3. Назовите типы коммуникативных стилей личности и дайте их характеристики.
4. Охарактеризуйте основные ошибки межличностного восприятия.
5. Каковы роль и место коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности, в межличностном общении?
6. Что такое стереотипы общения? Какие стереотипы Вы знаете?
7. Сформулируйте, в чем состоят особенности перцептивной функции общения?
8. Назовите виды, сущность и содержание барьеров общения.
9. Какие виды слушания Вы знаете?
10. Что включает в себя коммуникативная компетентность?
11. Каковы психологические механизмы убеждения, внушения?
12. Каковы психологические механизмы манипулирования?

#### **Тема 3 Конфликты в деловом общении (ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ПК.1.2, ПК 1.6, ПК 2.3)**

#### Устный опрос

1. Каковы основные функции и виды деловой беседы?
2. Раскройте основные этапы проведения деловой беседы.
3. Какие требования следует соблюдать во время обсуждения деловой информации для поддержания контакта с собеседником?
4. В чем специфика стадии аргументирования?
5. Как вести себя во время возражений?
6. Какие выделяют варианты (стратегии) поведения в конфликтной ситуации?
7. Каковы правила поведения в конфликтной ситуации?
8. Каковы возможные исходы конфликтных ситуаций?
9. Типы конфликтных личностей.
10. Принципы разрешения конфликтов.

11. Правила поведения в конфликтных ситуациях.

Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения (баллы)			
		«неудовлетворительно»	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»
		[критерии выставления оценки «неудовлетворительно»]	[критерии выставления оценки «удовлетворительно»]	[критерии выставления оценки «хорошо»]	[критерии выставления оценки «отлично»]
ОК 0 1	Знать актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсов 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	Не знает. Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь 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	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений

	искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы				
ОК 02	Знать психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством клиентами в ходе профессиональной деятельности	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ОК 03	Знать взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ОК 04	Знать психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний

	Уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством клиентами в ходе профессиональной деятельности	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ОК 05	Знать основы использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ОК 06	Знать возможные траектории профессионального развития и самообразования; сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Уметь 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	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений



	помощью; определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию				
ОК 07	Знает как брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Умеет брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ОК 08	Знает как самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Умеет самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ПК 1.2	Знает как осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний

	Умеет осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ПК 1.6	Знает как консультировать граждан и представителей юридических лиц по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты.	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Умеет консультировать граждан и представителей юридических лиц по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты.	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений
ПК 2.3	Знает как организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите.	Не знает Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний
	Умеет организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите.	Не умеет Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень умений

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

Елабужский институт (филиал) федерального государственного автономного  
образовательного учреждения высшего образования  
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»

**ВОПРОСЫ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ**

1. Общение как коммуникация, структура коммуникативного процесса.
2. Раскройте суть понятия «общение».
3. Функции общения.
4. Виды общения.
5. Стороны общения.
6. Охарактеризуйте общение как деятельность.
7. Факторы выбора партнера по общению.
8. Невербальные средства общения.
9. Виды и функции жестов.
10. Вербальные средства общения.
11. Основные характеристики взаимодействия людей. Виды и типы взаимодействия.
12. Классификации коммуникативных барьеров и их характеристика.
13. Феномен понимания в межличностном общении.
14. Эффекты межличностного восприятия.
15. Возрастные, индивидуальные и профессиональные особенности восприятия человека человеком.
16. Механизмы воздействия в процессе общения.
17. Манипулятивное общение и воздействие. Способы противостояния манипуляции.
18. Активное и пассивное слушание. Приемы слушания.
19. Факторы, от которых зависит эффективность процесса слушания.
20. Варианты развития диалога в беседе.
21. Деловое общение.
22. Конфликты в деловом общении.
23. Переговоры в процессе делового общения.
24. Виды и функции переговоров.
25. Организация и осуществление переговорного процесса.
26. Методы и приемы ведения переговоров.
27. Компетентность в общении. Пути и способы ее развития.
28. Факторы успешного общения.
29. Стили общения.
30. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия.
31. Каузальная атрибуция личности. Установки в восприятии человека человеком.
32. Трудности общения. Деформации общения.
33. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).
34. Охарактеризуйте типы темперамента.
35. Конфликт и конфликтная ситуация.

36. Особенности общения с различными по характеру собеседниками.
37. Понятие социальной перцепции.
38. Стадии протекания конфликтов.
39. Структура конфликта.
40. Позитивное и негативное влияние конфликтов на личность.
41. Позитивное и негативное влияние конфликтов на группу.
42. Виды конфликтов.
43. Предпосылки возникновения конфликтов в общении.
44. Субъективная предрасположенность к конфликтам.
45. Варианты (стратегии) поведения к конфликтной ситуации.

### Критерии оценки на дифференцированном зачете

«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
студент раскрывает теоретический вопрос билета, практическое задание выполняет без ошибок, уверенно отвечает на дополнительные вопросы	студент раскрывает теоретический вопрос, на дополнительные вопросы отвечает неуверенно, допускает не точности в определениях.	студент раскрывает теоретический вопрос не в полной мере, допускает неточности в формулировках (1-2 ошибки), с допущением ошибок в расчётах.	Теоретический вопрос не раскрыт.