Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Краюшкина Марина Викторовна
Должность: Исполнительный директор
Дата подписания: 18.08.2026 22:22:25
Уникальный программный ключ:
b60019126a3f15cfd49eff4247dfc09aa2f09f7a

Автономная некоммерческая организация профессионального образования
«Университетский колледж»
(АНО ПО «Университетский колледж»)

УТВЕРЖДЕНО:
Исполнительный директор АНО ПО
«Университетский колледж»
Краюшкина М.В.
«30» марта 2026

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной дисциплины общего профессионального цикла

СГ.07 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

по специальности среднего профессионального образования

09.02.11 Разработка и управление программным обеспечением
(код, наименование специальности)

Квалификация выпускника: Программист

Москва, 2026

Рабочая программа учебной дисциплины общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла СГ.07 Психология общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 09.02.11 Разработка и управление программным обеспечением, утвержденного приказом Министерства образования и науки России 24 февраля 2025 г. № 138.

Организация-разработчик:

Автономная некоммерческая организация профессионального образования «Университетский колледж» (АНО ПО «Университетский колледж»)

СОДЕРЖАНИЕ

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
2. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
5. **ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СГ.07 Психология общения»

1.1. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Учебная дисциплина СГ. 07 «Психология общения» является обязательной частью Общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО и ПООП по специальности 09.02.11 Разработка и управление программным обеспечением. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09.

1.2Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код	Умения	Знания
ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска оценивать практическую значимость результатов поиска применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования

	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности определять источники достоверной правовой информации составлять различные правовые документы находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности проявлять гражданско-патриотическую позицию демонстрировать осознанное поведение описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения соблюдать нормы экологической безопасности определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности организовывать профессиональную деятельность с соблюдением принципов бережливого производства организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления	основы предпринимательской деятельности, правовой и финансовой грамотности правила разработки презентации основные этапы разработки и реализации проекта психологические основы деятельности коллектива психологические особенности личности сущность гражданско-патриотической позиции традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений значимость профессиональной деятельности по специальности стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности пути обеспечения ресурсосбережения принципы бережливого производства основные направления изменения климатических условий региона правила поведения в чрезвычайных ситуациях роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека основы здорового образа жизни условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности средства профилактики перенапряжения правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности

	здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1.Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	**Объем в часах**
Объем образовательной программы	**46**
В том числе:	
Теоретическое обучение	20
Практические занятия	26
Самостоятельная работа	
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)	-

2.2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем в часах	Коды компетенции, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Психологические аспекты общения		**20**	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия	**Содержание учебного материала**		
	1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.		
Тема 1.2. Классификация общения	**Содержание учебного материала**		
	1.Виды общения. Структура общения. Функции общения.		
Тема 1.3. Средства общения	**Содержание учебного материала**		
	1. Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.		
Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	**Содержание учебного материала**		
	1. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.		
Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	**Содержание учебного материала**		
	1. Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия		
Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	**Содержание учебного материала**		
	1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Взаимодействие как организация совместной деятельности.		

Тема 1.7. Техники активного слушания	**Содержание учебного материала**		
	1. Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	6	
	«Круг общения». Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения. Самодиагностика по теме «Механизмы восприятия» Диагностический инструментарий: «Ваши эмпатические способности». Анализ результатов тестирования. Деловая игра «Я Вас слушаю».		
Раздел 2. Деловое общение		**16**	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09
Тема 2.1. Деловое общение	**Содержание учебного материала**		
	1.Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.		
Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	**Содержание учебного материала**		
	1. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.		
Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности	**Содержание учебного материала**		
	1. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.		
Тема 2.4. Деловые переговоры	**Содержание учебного материала**		
	Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	6	
	Деловая игра «Переговоры» Деловая игра «Пресс-конференция» Деловая игра «Мозговой штурм» Самодиагностика по теме «Темперамент»		

	Диагностический инструментарий: «Типы темперамента». Анализ результатов тестирования.		
Раздел 3. Конфликты в деловом общении		**10**	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09
Тема 3.1. Конфликт его сущность	**Содержание учебного материала**		
	1.Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов.		
Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	**Содержание учебного материала**		
	Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.		
Тема 3.3. Конфликты в деловом общении	**Содержание учебного материала**		
	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах.		
Тема 3.4. Стресс и его особенности	**Содержание учебного материала**		
	1.Стресс и его характеристика. Профилактика стрессов в деловом общении».		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	***4***	
	Самодиагностика по теме «Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации» Тренинг «Стратегия по ведения в конфликтах». Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Самодиагностика по теме «Стресс его особенности» «Способность действовать в социально-напряженных ситуациях». Анализ результатов тестирования		
Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)		**2**	

3. УСЛОВИЯРЕАЛИЗАЦИИУЧЕБНОЙДИСЦИПЛИНЫ

3.1.Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Социально-экономических дисциплин»: рабочее место преподавателя (стол, стул, компьютер, с лицензионным программным обеспечением,); 28 посадочных мест для обучающихся (14 столов, 28 стульев), 1 доска, наглядные пособия, комплект учебно-методической документации по дисциплине, шкафы для хранения учебных материалов

3.2.Информационное обеспечение реализации программы

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

Основная литература:

1.Абельская, Р. Ш. Психология общения для IT-специальностей : учебное пособие для среднего профессионального образования / Р. Ш. Абельская ; под научной редакцией И. Н. Обабкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 95 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17871-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/533880.

2.Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 158 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16622-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 1 — URL: https://urait.ru/bcode/542271/p.1.

3.Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/538062.

4.Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20162-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/557668.

5.Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство

Юрайт, 2024. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536854.

Дополнительная литература:

1.Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. В. Химик [и др.] ; ответственные редакторы В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 308 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07792-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/541283.

2.Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 1 — URL: https://urait.ru/bcode/541306/p.1.

3.Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 493 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17889-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/536717.

4.Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/541184.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций формируемых в рамках дисциплины	**Результаты обучения**	**Критерии оценки**	**Формы и методы оценки**
ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09	*Знания:* актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства содержание актуальной нормативно-правовой документации	«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко. «Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. «Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелыне носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненныхзаданий содержат ошибки.	Примеры форм и методов контроля и оценки • Компьютерное тестирование на знание терминологии по теме; • Тестирование • Контрольная работа • Самостоятельная работа. • Защита реферата • Семинар • Выполнение проекта; • Наблюдение за выполнением практического задания (деятельностью студента) • Оценка выполнения практического задания (работы) • Подготовка и выступление с докладом, сообщением, презентацией • Решение ситуационной задачи • Дифференцированный зачет

	современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности, правовой и финансовой грамотности правила разработки презентации основные этапы разработки и реализации проекта психологические основы деятельности коллектива психологические особенности личности сущность гражданско-патриотической позиции традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений значимость профессиональной деятельности по специальности стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности пути обеспечения ресурсосбережения принципы бережливого производства основные направления изменения климатических условий региона правила поведения в чрезвычайных ситуациях роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека	«Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.	

	основы здорового образа жизни условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности средства профилактики перенапряжения правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности		
ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09	Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)		

	определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска оценивать практическую значимость результатов поиска применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности определять источники достоверной правовой информации		

	составлять различные правовые документы находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности проявлять гражданско-патриотическую позицию демонстрировать осознанное поведение описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения соблюдать нормы экологической безопасности определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности организовывать профессиональную деятельность с соблюдением принципов бережливого производства организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности		

	пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы		

Образовательные технологии

При изучении дисциплины применяются следующие образовательные и интерактивные технологии:

- технология адаптивного обучения;
- технология информационно-коммуникационного обучения;
- технология проектного обучения.
- лекция-визуализация
- лекция с применением технологий проблемного обучения
- лекция-диалог
- встречи со специалистами соответствующего профиля и т.п.
- организация тематических мероприятий, экскурсий и т.п.
- решение конкретных профессиональных ситуаций

Тестовые вопросы для проведения текущего контроля по дисциплине

1. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

а) Профессиональных интересов партнеров

б) Личностных, неделовых интересов партнеров

в) Деловых интересов партнеров

2. Адресат манипуляции в деловом общении – это:

а) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие

б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие

в) Партнер,который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

3. Персональная дистанция в процессе общения:

а) Свыше 350см

б) 50 – 120см

в) 120 – 350см

4. В ценностно – ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

а) Ценностные установки партнера – адресата

б) Духовные идеалы партнера – адресата

в) Потребности и склонности партнера – адресата

5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

а) Определенного темпа речи

б) Информационных технологий

в) Устной речи

6. Все люди делятся на:

а) Сенсориков и интуитов

б) Экстравертов и интравертов

в) оба варианта верны

7. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга

б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами

в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник

8. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

а) Тактильными образами

б) Зрительными образами

в) Аудиальными образами

9. Информационно – силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

а) Когнитивно – рациональных сил адресата психологического воздействия

б) Статусно – ресурсных сил манипулятора

в) Личностно – психологических сил манипулятора

10. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

а) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор

б) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции

в) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции

11. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

а) Убеждения

б) Запутывания, «Ложного вовлечения», скрытого принуждения

в) Расположения

12. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

а) Выстраивание партнером – адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором

б) Дистанцирование партнера – адресата от партнера-манипулятора

в) оба варианта правильные

13. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

а) Информационные

б) Риторические

в) Альтернативные

14. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

а) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора

б) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы

в) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов

15. К средствам невербальной коммуникации относятся:

а) Такетика

б) Проксемика, кинесика

в) оба варианта правильные

16. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

а) Поза, мимика

б) Рукопожатие

в) Покашливание

17. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

а) Сокрытие важных смысловых дискурсов информации

б) Утаивание информации

в) Дозирование информации

18. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

а) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы

в) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долго временные цели манипулятора

19. Мишени манипулятивного воздействия – это:

а) Структурные уровни психики манипулятора

б) Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие

в) Объекты, включенные в деловую ситуацию

20. Невербальными средствами общения являются:

а) Рукопожатие, походка, взгляд

б) Телефон

в) Электронная почта

21. Конфликт – это….

а) борьба мнений

б) спор, дискуссия по острой проблеме

в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений

г) соперничество, направленное на достижение победы в споре

22. Обсуждение поведения человека в разгар конфликта является:

а) необходимой мерой воздействия

б) ошибкой

в) привычкой

г) ситуативной мерой воздействия

23. Если личность заняла позицию, отличную от позиции своей группы, то возникший в результате этого конфликт является:

а) межличностным

б) межгрупповым

в) внутриличностным

г) между личностью и группой

24. Если предмет конфликта не слишком значим для человека, шансы добиться своего невелики или «цена» победы может оказаться чрезмерной, то следует избрать стратегию:

а) уклонения

б) компромисса

в) соперничества

г) сотрудничества

25. Если руководитель стремится завоевать командную роль относительно делового партнера, пытается провести свою позицию по спорному вопросу, несмотря на возражения его партнеров, и проявляет при этом максимум активности, то такое поведение относится к стратегии:

а) сотрудничества

б) компромисса

в) ухода

г) соперничества

26. Лицо, которое подталкивает других участников к конфликту называется:
а) посредник
б) пособник
в) подстрекатель
27. Внутри личностный конфликт – это:
а) глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач
б) состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией
в) столкновение противоположно направленных мотивов личности
г) столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности
28. Конфликтогены – это:
а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту
б) проявления конфликта
в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности
г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта
29. Причина конфликта – это:
а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия
б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт
в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его
г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними
30. Конфликт равен:
а) конфликтная ситуация + инцидент
б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация
в) конфликтные отношения + инцидент

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Алгоритм управления конфликтами.
2. Аргументация в процессе деловых переговоров.
3. Вербальные средства коммуникации: речь устная и письменная.
4. Деловое общение и его особенности в интернет-пространстве.
5. Дискуссии в ходе совещания.
6. Имидж выступающего. Формирование первого впечатления.
7. Какие выделяют виды межличностных конфликтов?
8. Каковы функции конфликта? В чем позитивный смысл конфликта?
9. Каковы этапы конфликтного процесса?
10. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения.

11. Коммуникативные навыки.
12. Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Общение и коммуникация в теории речевой деятельности.
13. Методы и тактика ведения деловых переговоров. Современный метод ведения деловых переговоров – метод принципиальных переговоров.
14. Модели коммуникации
15. Мозговой штурм, смысл, подготовка и проведение.
16. Невербальные (в т.ч. паравербальные) средства коммуникации: кинесические, просодические и экстралингвистические, такесические, проксемические.
17. Обучение эффективному поведению в конфликтах и их разрешению.
18. Определение понятий «спор, «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора. Культура спора.
19. Основные понятия и сущность управления социальными конфликтами.
20. Основные типы делового общения. Особенности деловых коммуникаций исходя из типов делового общения.
21. Основные этические и психологические правила ведения деловой беседы. Технические особенности при проведении деловых бесед. Запрещённые приёмы во время деловой беседы.
22. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов.
23. Подведение итогов совещания. Принятие решений и контроль исполнения решений
24. Подготовка к деловым переговорам. Протокольные аспекты ведения переговоров.
25. Понятие и самопрезентации. Варианты самопрезентации.
26. Понятие коммуникации. Схема коммуникативного акта.
27. Понятие коммуникационных барьеров. Виды коммуникационных барьеров.
28. Понятие публичного выступления. Характеристика публичной речи. Требования к публичной речи. Виды публичных выступлений.
29. Понятия «деловая дискуссия», «полемика», «дебаты». Основные принципы проведения деловой дискуссии. Роль ведущего в дискуссии.
30. Правила и основные принципы этики делового общения.
31. Председательствующий и его роль. Рекомендации по повышению эффективности совещаний.
32. Презентация, ее смысл и назначение. Проведение презентаций.
33. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение.
34. При каких условиях вероятность конфликта повышается?
35. Проведение деловых переговоров. Основные рекомендации по ведению переговоров. Принципы проведения переговоров.
36. Проведение деловых совещаний. Правила поведения на совещании для руководителя. Правила поведения на совещании для участников.

37. Психологические приемы убеждения в споре
38. Раскройте, в чем состоит стратегия выхода из конфликтной ситуации – «доминирование»?
39. Раскройте, в чем состоит стратегия выхода из конфликтной ситуации – «уход или избегание».
40. Раскройте, в чем состоит стратегия выхода из конфликтной ситуации – приспособление.
41. Раскройте, в чем состоит стратегия выхода из конфликтной ситуации – «компромисс».
42. Раскройте, в чем состоит стратегия выхода из конфликтной ситуации – «сотрудничество».
43. Самопрезентация в публичном выступлении. Трудности самопрезентации.
44. Содержание коммуникационного процесса. Способы передачи и приёма информации.
45. Сущность деловых переговоров: понятие, цели. Подходы к деловым переговорам. Стили ведения переговоров.
46. Сущность деловых совещаний, собраний: понятие, цель, классификация, достоинства и недостатки в проведении. Отличие совещаний от собраний.
47. Технологии переговорного процесса.
48. Технологии управления конфликтами.
49. Технология публичного выступления.
50. Технология телефонных бесед. Телефонный этикет.
51. Урегулирование конфликтов с участием третьей стороны.
52. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликтов.
53. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов
54. Факторы, определяющие стратегию выхода.
55. Что не рекомендуют делать в конфликтной ситуации?
56. Что такое «конфликтогены»? Правила бесконфликтного взаимодействия.
57. Что такое «межличностный конфликт»?
58. Что такое острота конфликта? Укажите факторы ее определяющие.Как можно снизить остроту конфликта?
59. Этапы деловой дискуссии. Типы и разновидности вопросов дискуссии.
60. Этапы и стадии публичного выступления.

Темы рефератов (докладов, презентаций)

1. Взаимодействие и взаимосвязь людей. Теория ролей.
2. Виды деловых коммуникаций с примерами из собственной практики.
3. Групповая динамика и конфликтное взаимодействие.
4. Деловые коммуникации и каково их значение в профессиональной деятельности
5. Модели поведения в конфликте и способы урегулирования межличностных конфликтов.
6. Модульная методика диагностики межличностных конфликтов.
7. Назовите и охарактеризуйте основные элементы коммуникативного процесса.
8. Определите сущность и виды влияния на личность в процессе коммуникации.
9. Последствия и функции внутригруппового конфликта.
10. Применение методов психологии в диагностике.
11. Проблема соотношения понятий коммуникация и общение.
12. Раскройте роль обратной связи в осуществлении коммуникации, назовите критерии эффективной обратной связи.
13. Ситуационный метод исследования конфликтов.
14. Социометрия как диагностика конфликтного взаимодействия.
15. Сравните такие методы воздействия как убеждение и внушение. Какой метод наиболее предпочтителен в сфере делового общения?
16. Структура убеждающего воздействия. Какие требования предъявляются к убеждению?
17. Структурная типология межличностного восприятия: межличностная перцепция, идентификация, эмпатия.
18. Субкультура группы: групповые нормы, ценности и стереотипы поведения.
19. Тестовые методики в определении конфликтности личности.
20. Характеристики эффективного внушения.
21. Этапы анализа конфликта.

Критерии оценивания заданий

5 «отлично» - глубоко и прочно усвоен весь программный материал; последовательно и точно построена речь; отсутствуют затруднения с ответами на дополнительные или уточняющие вопросы;

4 «хорошо» - усвоен весь программный материал; в речи имеются незначительные неточности; правильно применены теоретические знания; на большинство дополнительных или уточняющих вопросов дан ответ;

3 «удовлетворительно» - усвоена основная часть программного материала; речь не содержит «деталей»; недостаточно-правильные формулировки; на большинство дополнительных или уточняющих вопросов испытываются затруднения в ответе;

2 «неудовлетворительно» - не усвоена значительная часть программного материала; ответ содержит существенные ошибки.

5. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае обучения в колледже лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются особенности психофизического развития, индивидуальные возможности и состояние здоровья таких обучающихся.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий). На аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и (или) тифло сурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению университетом обеспечивается выпуск и использование на учебных занятиях альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы) а также обеспечивает обучающихся надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежу-

точной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата материально-технические условия университета обеспечивают возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, а также пребывания в них (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов; наличие специальных кресел и других приспособлений).

На аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации лицам с ограниченными возможностями здоровья, имеющим нарушения опорно-двигательного аппарата могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).