



Частное профессиональное образовательное учреждение  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИННОВАЦИОННЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ»

Рассмотрена и утверждена на заседании  
Педагогического совета протокол  
от «13» июня 2019г.



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ЧПОУ «СККИТ»  
А.В. Жукова  
от «13» июня 2019г.

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

40.02.01 ПРАВО И ОРГАНИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

БАЗОВАЯ

Рабочая программа учебной дисциплины Психология общения разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта от 12.05.2014 №508 по специальности среднего профессионального образования 40.02.01 Право и организация социального обеспечения, укрупненная группа специальности 40.00.00 Юриспруденция

**Организация-разработчик:** Частное профессиональное образовательное учреждение «Северо-Кавказский колледж инновационных технологий»

Разработчики: Погосян В.В., преподаватель ЧПОУ «СККИТ»

Рекомендовано Педагогическим советом № \_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_2019г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14
5 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

### 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины Психология общения является составной частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения, квалификация Юрист, укрупненная группа специальности 40.00.00 Юриспруденция.

### 1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл специальности 40.02.01. Право и организация социального обеспечения (ОГСЭ.05)

### 1.3 Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

**Цель дисциплины:** формирование у студентов гуманистического мышления; способности решать разнообразные психологические проблемы в межличностной, межкультурной, межэтнической (межнациональной) и деловой коммуникации с использованием современных приемов и средств.

**Задачи дисциплины:** заключаются в усвоении основных закономерностей процесса общения, умении анализировать ход и результат общения с точки зрения его нравственной наполненности и деловой эффективности, в понимании механизмов взаимодействия между людьми. Важной задачей является изучение конкретных норм и правил, регулирующих общение между людьми. Практическое овладение культурой общения предполагает формирование определенных качеств личности – коммуникативных способностей.

#### **В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:**

##### **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;

- 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 наставника)

- 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.

- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

- описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения

- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
- 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 объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

**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; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
- номенклатуру 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
- особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.
- современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
- 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

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающие в себя способность:**

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.

ОК 9. Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы.

ОК 10. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда.

ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.

ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению.

ПК 1.1. Осуществлять профессиональное толкование нормативных правовых актов для реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты.

#### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

##### **Для очной формы обучения:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 59 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часа;

- самостоятельной работы обучающегося 27 часов.

##### **Для заочной формы обучения:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 59 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 4 часа;

самостоятельной работы обучающегося 55 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы (очная форма)

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>59</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>32</b>
в том числе:	
Лекционные занятия	26
Практические занятия	6
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	<b>27</b>
<b>В том числе:</b>	
подготовка к лекционным и практическим занятиям	21
подготовка рефератов	4
подготовка эссе	2
Формы контроля – другие формы контроля (3 семестр)	

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы (заочная форма)

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>59</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>4</b>
в том числе:	
Лекционные занятия	2
Практические занятия	2
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	<b>55</b>
<b>В том числе:</b>	
подготовка к лекционным и практическим занятиям	49
подготовка рефератов	4
подготовка эссе	2
Промежуточная аттестация в форме <i>дифференцированного зачета (4 семестр)</i>	



## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

### Психология общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Реализация компетенций	Объем часов (очная)	Объем часов (заочная)	Уровень освоения
Тема 1. Введение в учебную дисциплину	Содержание лекционного занятия Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности. Виды и функции. Структура общения. Общение в системе общественных и межличностных отношений.	ОК 1-12 ПК 1.1	4	2	1
	Самостоятельная работа обучающихся подготовка к лекционным занятиям. Подготовка рефератов на темы: «Этапы становления и развития психологии», «Становление психологии как научной дисциплины», «Психика, ее структура и физиологические основы», «Сознание основные свойства и состояния».		5	9	3
Тема 2. Коммуникативная функция общения	Содержание лекционного занятия: Общение как обмен информацией. Коммуникативные барьеры. Технологии обратной связи в говорении и слушании.	ОК 1-12 ПК 1.1	4		1
	Самостоятельная работа обучающихся подготовка к лекционным занятиям		3	7	3
Тема 3. Интерактивная функция общения	Содержание лекционного занятия: Общение как взаимодействие. Стратегии и тактики взаимодействия. Структура, виды и динамика партнерских отношений. Правила корпоративного поведения в команде.	ОК 1-12 ПК 1.1	4		1
	Самостоятельная работа обучающихся подготовка к лекционным и практическим занятиям		3	7	3

<b>Тема 4. Перцептивная функция общения</b>	<b>Содержание лекционного занятия:</b> Общение как восприятие людьми друг друга. Механизмы взаимопонимания в общении. Имидж личности. Самопрезентация.	ОК 1-12 ПК 1.1	4		1
	<b>Практическое занятие.</b> Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении. Написание эссе «Современная психология», опрос		2	2	2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> подготовка к лекционным и практическим занятиям, подготовка к написанию эссе		5	9	3
<b>Тема 5. Средства общения</b>	<b>Содержание лекционного занятия:</b> Вербальная и невербальная коммуникация. Понятие эффективного слушания. Виды слушания.	ОК 1-12 ПК 1.1	4		1
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> подготовка к лекционным занятиям		3	7	3
<b>Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении</b>	<b>Содержание лекционного занятия:</b> Понятие социальной роли. Виды и характеристики социальных ролей	ОК 1-12 ПК 1.1	2		1
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> подготовка к лекционным занятиям		3	7	3
<b>Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов</b>	<b>Содержание лекционного занятия:</b> Понятие конфликта, его виды. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры.	ОК 1-12 ПК 1.1	4		1
	<b>Практическое занятие .</b> Способы управления конфликтами. Подготовка рефератов на темы: «Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс», «Технологии разрешения конфликтов». Опрос.		4		2
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> подготовка к лекционным и практическим занятиям,		5	9	3

	подготовка рефератов				
	<b>Итого</b>		<b>59</b>	<b>59</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).

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета; читального зала с выходом в Интернет.

Оборудование учебного кабинета: стенды, рабочее место преподавателя; рабочие места по количеству обучающихся; доска.

Технические средства обучения: компьютер, проектор, экран (стационарные или переносные).

#### **3.2. Требования к педагогическим кадрам по реализации рабочей программы по специальности**

должны обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла. Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профессиональных организациях не реже 1 раза в 3 года.

#### **3.3. Требования к учебно-методической документации по дисциплине.**

Учебно-методическая документация по дисциплине Психология общения включает: лекции; практические работы, разработку тематики по рефератам, эссе, перечень вопросов к текущему контролю и промежуточной аттестации.

#### **3.4 Требования к обучению студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ.**

При наличии в группе студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ реализация учебной дисциплины осуществляется в соответствии с Положением «Об организации получения образования студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ в ЧПОУ «СККИТ».

#### **3.5. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### **Основные источники:**

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Режим доступа:

<http://www.iprbookshop.ru/77001.html>

2 Резепов, И. Ш. Общая психология [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / И. Ш. Резепов, А. С. Гаврилова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Профобразование, 2018. — 75 с. — 978-5-4488-0192-1. — Режим доступа:

<http://www.iprbookshop.ru/74503.html>

##### **Дополнительные источники:**

1. Таран, О. Алгоритм успешного общения при подборе персонала: Лайфхаки для руководителей и HR [Электронный ресурс] / О. Таран. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2019. — 192 с. — 978-5-9614-5889-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/82775.html>

2. Дмитриева, Н. Ю. Общая психология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. Ю. Дмитриева. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Научная книга, 2019. — 127 с. — 978-5-9758-1808-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81074.html>
3. Макаров, Б. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 209 с. — 978-5-4487-0339-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79820.html>

#### **Интернет – ресурсы:**

- <http://www.edu.ru>. Федеральный портал «Российское образование»  
<http://window.edu.ru/> Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»  
<http://fcior.edu.ru> Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов  
<http://www.tih.kubsu.ru/informatsionnie-resursi/elektronnie-resursi-nb.html> Электронные библиотечные системы и ресурсы.  
<http://www.ljur.ru/> Юридическая справочная система «Система Юрист»

#### **Журналы и словари**

1. Гайнуллина Л.С. Учебный толковый словарь [Электронный ресурс] / Л.С. Гайнуллина, Н.В. Шульгина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московская государственная академия водного транспорта, 2015. — 29 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/46879.html>
2. Вестник Московского университета. Серия 14. Психология. Издательство: Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова. Год основания: 1977 ISSN: 0137-0936, 2016 г
3. Вестник Российского университета дружбы народов. Серия Психология и педагогика. Издательство: Российский университет дружбы народов. Год основания: 2003 ISSN: 2313-1683, 2018 г

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, написания эссе, рефератов.

Результаты обучения (освоенные умения, освоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения учебной дисциплины Психология общения обучающийся должен <b>уметь:</b></p> <p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- составить план действия; определить необходимые ресурсы;</li> <li>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</li> <li>- 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</li> <li>- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.</li> <li>- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.</li> <li>- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> <li>- описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты</li> </ul>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся при выполнении практических заданий, устном опросе, написании рефератов, подготовке эссе.</p> <p>Формы контроля – другие формы контроля (очная форма обучения)</p> <p>Промежуточная аттестация дифференцированный зачет (заочная форма обучения)</p>

<p>антикоррупционного поведения</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</li> <li>- 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 объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>	
<p>В результате освоения учебной дисциплины Психология общения обучающийся должен <b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- 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</li> <li>- номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</li> <li>- содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> <li>- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</li> <li>- особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов</li> </ul>	<p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся при выполнении практических заданий, устном опросе, написании рефератов, подготовке эссе.</p> <p>Формы контроля – другие формы контроля (очная форма обучения)</p> <p>Промежуточная аттестация дифференцированный зачет (заочная форма обучения)</p>

<p>и построения устных сообщений.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.</li> <li>- современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</li> <li>- 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</li> </ul>	
---	--

Уровень подготовки обучающихся по результатам текущего контроля успеваемости, других форм контроля, дифференцированном зачете, по учебной дисциплине определяется оценками:

- оценка 5 «отлично» ставится обучающемуся, усвоившему взаимосвязь основных понятий учебной дисциплины в их значении для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

- оценка 4 «хорошо» выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившему практические задания, максимально приближенные к будущей профессиональной деятельности в стандартных ситуациях, усвоившему основную рекомендованную литературу;

- оценка 3 «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой;

- оценка 2 «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, недостаточном для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, не справляющемуся самостоятельно с выполнением заданий, предусмотренных программой.

Разработчик:

ЧПОУ «СККИТ» преподаватель

В.В. Погосян



Частное профессиональное образовательное учреждение  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

Рассмотрен и утвержден на заседании  
Педагогического совета протокол  
от «13» июня 2019г.



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ИПОУ «СККИТ»  
А.В. Жукова  
«13» июня 2019г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ  
ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

40.02.01 ПРАВО И ОРГАНИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

БАЗОВАЯ

ЮРИСТ

## **ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**После освоения дисциплины Психология общения студент должен обладать следующими компетенциями:**

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.

ОК 9. Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы.

ОК 10. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда.

ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.

ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению.

ПК 1.1. Осуществлять профессиональное толкование нормативных правовых актов для реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты.

**В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:**

**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;

- 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 наставника)

- 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.

- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
- описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения
- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
- 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 объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы

**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; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
- номенклатуру 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
- особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.
- современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
- 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

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

### Матрица учебных заданий

№	Наименование темы	Формируемые компетенции	Вид контрольного задания
1	Тема 1. Введение в учебную дисциплину	ОК 1-12 ПК 1.1	подготовка к лекционным занятиям, реферат
2	Тема 2. Коммуникативная функция общения	ОК 1-12 ПК 1.1	подготовка к лекционным занятиям
3	Тема 3. Интерактивная функция общения	ОК 1-12 ПК 1.1	подготовка к лекционным занятиям
4	Тема 4. Перцептивная функция общения	ОК 1-12 ПК 1.1	Эссе, опрос
5	Тема 5. Средства общения	ОК 1-12 ПК 1.1	подготовка к лекционным занятиям
6	Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении	ОК 1-12 ПК 1.1	подготовка к лекционным занятиям
7	Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов	ОК 1-12 ПК 1.1	Опрос, реферат

#### Тема 1. Введение в учебную дисциплину

**Форма контроля знаний:** подготовка к лекционным занятиям, реферат

**Вопросы для самоконтроля :**

1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения».
2. Основные понятия.
3. Роль общения в профессиональной деятельности.
4. Виды и функции.
5. Структура общения.
6. Общение в системе общественных и межличностных отношений.

**Темы рефератов:** «Этапы становления и развития психологии», «Становление психологии как научной дисциплины», «Психика, ее структура и физиологические основы», « Сознание основные свойства и состояния».

#### Тема 2. Коммуникативная функция общения

**Форма контроля знаний:** подготовка к лекционным занятиям

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Общение как обмен информацией.
2. Коммуникативные барьеры.
3. Технологии обратной связи в говорении и слушании.

### **Тема 3. Интерактивная функция общения**

**Форма контроля знаний:** подготовка к лекционным занятиям

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Общение как взаимодействие.
2. Стратегии и тактики взаимодействия.
3. Структура, виды и динамика партнерских отношений.
4. Правила корпоративного поведения в команде.

### **Тема 4. Перцептивная функция общения**

**Форма контроля знаний:** эссе

**Вопросы для опроса:**

1. Общение как восприятие людьми друг друга.
2. Механизмы взаимопонимания в общении.
3. Имидж личности.
4. Самопрезентация.

Эссе «Современная психология»

### **Тема 5. Средства общения**

**Формы контроля** – подготовка к лекционным занятиям

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Вербальная и невербальная коммуникация.
2. Понятие эффективного слушания.
3. Виды слушания.

### **Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении**

**Форма контроля** – подготовка к лекционным занятиям

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Понятие социальной роли
2. Виды и характеристики социальных ролей

### **Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов**

**Форма контроля** – опрос, реферат

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Понятие конфликта, его виды.
2. Стадии протекания конфликта.
3. Причины возникновения.
4. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами.
5. Переговоры.

**Темы рефератов:** «Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс», «Технологии разрешения конфликтов».

**Вопросы для подготовки к другим формам контроля (очная форма обучения)**

1. Что такое содержание, цели и средства общения?
2. Виды общения по содержанию, средствам и целям.
3. Чем отличается непосредственное общение от опосредованного общения? 4. Что вы знаете об основных подходах к структуре общения?
5. В чем сущность конвенционального уровня общения?
6. Какие уровни общения находятся ниже конвенционального?
7. Какие уровни общения находятся выше конвенционального?
8. На каком уровне осуществляются реальные деловые контакты? Почему?
9. Что делает общение формальным?
10. Каковы функции восприятия в процессе общения?
11. Посредством каких механизмов происходит восприятие знакомых и незнакомых людей?
12. Что такое “ошибки восприятия”? Чем они обусловлены?
13. Что такое эмпатия, идентификация и рефлексия?
14. Какая сторона общения связана с деятельностью?
15. В чем сущность трансактного анализа Э. Берна?
16. Перечислите функции коммуникации в общении.
17. Как соотносятся вербальные и невербальные средства общения?
18. Что происходит с информацией в ходе общения?
19. Виды психологических барьеров.
20. В чем заключается роль обратной связи при передаче информации?
21. Что такое актуальная роль и ролевой веер?
22. Какое значение имеет рефлексия в профессиональной деятельности социального работника?
23. Какие этические принципы являются основными в профессиональном общении социального работника?
24. Что такое коммуникативная культура личности?
25. Какие компоненты составляют коммуникативную культуру социального работника?
26. Что такое конфликт?
27. Какие причины приводят к конфликту?
28. Какие стратегии решения конфликта являются эффективными?
29. В чем заключается конструктивная и деструктивная функции конфликта? 30. Что такое стресс? Какие бывают виды стресса?

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету (заочная форма обучения)

1. Что такое содержание, цели и средства общения?
2. Виды общения по содержанию, средствам и целям.
3. Чем отличается непосредственное общение от опосредованного общения? 4. Что вы знаете об основных подходах к структуре общения?
5. В чем сущность конвенционального уровня общения?
6. Какие уровни общения находятся ниже конвенционального?
7. Какие уровни общения находятся выше конвенционального?
8. На каком уровне осуществляются реальные деловые контакты? Почему?
9. Что делает общение формальным?
10. Каковы функции восприятия в процессе общения?
11. Посредством каких механизмов происходит восприятие знакомых и незнакомых людей?
12. Что такое “ошибки восприятия”? Чем они обусловлены?
13. Что такое эмпатия, идентификация и рефлексия?
14. Какая сторона общения связана с деятельностью?
15. В чем сущность трансактного анализа Э. Берна?
16. Перечислите функции коммуникации в общении.
17. Как соотносятся вербальные и невербальные средства общения?
18. Что происходит с информацией в ходе общения?
19. Виды психологических барьеров.
20. В чем заключается роль обратной связи при передаче информации?
21. Что такое актуальная роль и ролевой веер?
22. Какое значение имеет рефлексия в профессиональной деятельности социального работника?
23. Какие этические принципы являются основными в профессиональном общении социального работника?
24. Что такое коммуникативная культура личности?
25. Какие компоненты составляют коммуникативную культуру социального работника?
26. Что такое конфликт?
27. Какие причины приводят к конфликту?
28. Какие стратегии решения конфликта являются эффективными?
29. В чем заключается конструктивная и деструктивная функции конфликта? 30. Что такое стресс? Какие бывают виды стресса?

## **РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВИДОВ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

### **Рекомендации по подготовке к лекциям**

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы.

Каждому студенту следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

### **Рекомендации по подготовке к практическим занятиям (семинарам)**

При подготовке к практическому занятию студент должен ознакомиться с планом, выполнить все инструкции, предложенные преподавателем.

Результатом работы является свободное владение теоретическим материалом, полные ответы на поставленные вопросы, коллективное обсуждение проблемных тем.

### **Методические рекомендации по подготовке рефератов**

Реферат – это изложение в письменном виде научной работы, результатов изучения научной проблемы, включающий обзор соответствующих литературных и других источников.

Основными структурными элементами являются:

- титульный лист;
- содержание;
- ключевые слова;
- определения;
- обозначения и сокращения;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (если есть).

Работа выполняется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210 x 297 мм). Иллюстрированный материал (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.) при необходимости можно выполнять на листах большего формата.

Текст печатается полуторным интервалом нормальным шрифтом черного цвета. Размер шрифта – 14 (Times New Roman). Межстрочный интервал – 1,5.

Абзацы в тексте начинаются отступом от левого поля. Отступ равен 1 см.

Опечатки, опiski в тексте можно исправлять подчисткой или корректором. На место исправленное место вписываем текст от руки черной пастой или тушью. Если исправленный текст составляет часть страницы, то на это место можно наклеить бумагу с исправленным текстом.



На одной странице допускается не более двух исправлений, сделанных от руки.

Повреждение листов, помарки и следы не полностью удаленного прежнего текста не допускаются.

Предусматриваются следующие размеры полей (с отклонениями в пределах + 2 мм):

левое – 30 мм;

правое – 10 мм;

верхнее – 20 мм;

нижнее - 20 мм.

Рекомендуется производить выравнивание текста по ширине.

Объем работы: 10-15 страниц.

### **Методические рекомендации по подготовке эссе**

Термин «эссе» происходит от французского слова «essai» и означает «очерк, проба, попытка». Эссе - это размышления автора на любую тему.

Целью эссе является информация или интерпретация, а не пересказ или цитирование какого-либо события.

При написании эссе необходимо выполнять следующие рекомендации:

1. Обязательным формальным требованием к данной работе является заголовок. Остальное: содержание, способ изложения мыслей, постановка проблемы, формулирование выводов и т.д. - пишется по усмотрению автора.

2. Главным требованием содержательного характера является высказывание взгляда автора на рассматриваемую проблему. Здесь возможны варианты: сопоставление уже известных точек зрения и мнения пишущего или только выражение субъективных мыслей автора по рассматриваемому вопросу.

3. В качестве средств выразительности при написании эссе приветствуется использование различных ассоциаций, сравнений, приведение цитат (однако не стоит забывать о том, что эссе - это всё-таки личное мнение и увлекаться цитированием не стоит), проведение параллелей и аналогий. Живость и динамичность тексту эссе обычно придают вопросы, неожиданные переходы, непредсказуемые выводы.

4. При написании эссе необходимо донести точку зрения студента, заставить задуматься над прочитанным, сделать свои собственные выводы по исследуемым вопросам. Главное при написании эссе - высказать собственную точку зрения.

Общие требования к качеству эссе оцениваются по следующим критериям:

1 Знание и понимание теоретического материала – студент определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры; используемые понятия строго соответствуют теме; самостоятельность выполнения работы.

2 Анализ и оценка информации – студент грамотно применяет категории анализа; умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений; способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к заключению; диапазон используемого информационного пространства (студент использует большое количество различных источников информации); дает объективную личную оценку.

3 Построение суждений - ясность и четкость изложения; логика структурирования доказательств - выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией; приводятся различные точки зрения и их личная оценка.

4 Оформление работы - работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат; соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка; оформление текста с полным

соблюдением правил русской орфографии и пунктуации; соответствие формальным требованиям.

### **Работа с литературными источниками**

В процессе обучения студенту необходимо самостоятельно изучать учебно-методическую литературу. Самостоятельно работать с учебниками, учебными пособиями, Интернет-ресурсами. Это позволяет активизировать процесс овладения информацией, способствует глубокому усвоению изучаемого материала.

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи.

Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода).

Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно.

Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались.

Различают два вида чтения; первичное и вторичное. Первичное - это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах. После него не должно остаться ни одного непонятого слова. Содержание не всегда может быть понятно после первичного чтения.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым).

Как уже отмечалось, самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

При работе с литературой рекомендуется вести записи.

Основные виды систематизированной записи прочитанного:

Аннотирование – предельно краткое связное описание просмотренной или прочитанной книги (статьи), ее содержания, источников, характера и назначения;

Планирование – краткая логическая организация текста, раскрывающая содержание и структуру изучаемого материала;

Тезирование – лаконичное воспроизведение основных утверждений автора без привлечения фактического материала;

Цитирование – дословное выписывание из текста выдержек, извлечений, наиболее существенно отражающих ту или иную мысль автора;

Конспектирование – краткое и последовательное изложение содержания прочитанного.

Конспект – сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

### **Промежуточная аттестация**

Каждый семестр заканчивается сдачей зачетов (экзаменов). Подготовка к сдаче зачетов (экзаменов) является также самостоятельной работой студентов. Студенту необходимо к зачету (экзамену) повторить весь пройденный материал по дисциплине в рамках лекций и рекомендуемой литературы.

### **Критерии оценки самостоятельной работы студентов**

Оценка 5 «отлично» ставится обучающемуся, усвоившему взаимосвязь основных понятий учебной дисциплины в их значении для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

Оценка 4 «хорошо» выставляется студенту, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешно выполнившего практические задания, максимально приближенные к будущей профессиональной деятельности в стандартных ситуациях, усвоившему основную рекомендованную литературу.

Оценка 3 «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой.

Оценка 2 «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, недостаточном для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, не справляющемуся самостоятельно с выполнением заданий, предусмотренных программой.