

ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ГАЗПРОМ КОЛЛЕДЖ ВОЛГОГРАД ИМЕНИ И.А. МАТЛАШОВА»

УТВЕРЖДЕНО  
директором  
приказ № 35/3 от «25» февраля 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОГСЭ.05 Психология общения

по специальности

18.02.09 Переработка нефти и газа

(уровень образования при приеме на обучение: основное общее образование)

Форма обучения: очная

Год набора – 2025

Волгоград, 2025 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, (далее – ФГОС СПО) по специальности 18.02.09 Переработка нефти и газа, утвержденного приказом утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от «17» ноября 2020 г. № 646, зарегистрированного в Министерстве юстиции РФ «14» декабря 2020 г. № 61451.

**Разработчик:**

Орлова Светлана Васильевна, преподаватель первой квалификационной категории ЧПОУ «Газпром колледж Волгоград им. И.А. Матлашова»

Рассмотрено и одобрено цикловой комиссией общегуманитарных дисциплин  
Протокол № 3 от «15» января 2025 г.  
Председатель ЦК – Т.И. Вострикова

**СОГЛАСОВАНО**

Заместитель директора  
по учебно-воспитательной работе \_\_\_\_\_ Е.Ю. Камынина  
«24» февраля 2025 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	4
1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	4
1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины .....	4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	7
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....	7
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины.....	8
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	13
3.1. Материально-техническое обеспечение, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	13
3.2. Информационное обеспечение реализации программы .....	13
3.2.1. Основные источники .....	13
3.2.2. Дополнительные источники.....	14
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b> .....	15
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ</b> Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по учебной дисциплине .....	18

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 18.02.09 Переработка нефти и газа.

Особое значение дисциплина ОГСЭ.05 Психология общения имеет при формировании и развитии общих компетенций ОК 01 – ОК 06.

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Целью освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения является формирование у обучающихся знаний, умений и навыков (практический опыт), необходимых для профессиональной подготовки по специальности 18.02.09 Переработка нефти и газа.

В рамках программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения обучающимися осваиваются следующие знания, умения и навыки (практический опыт)

Код и наименование компетенции	Знания	Умения	Навыки/ практический опыт
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к	основных базовых понятий и определений в области психологии общения; основных направлений и методов	применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности	применения знаний при выборе наиболее целесообразных способов решения задач учебной и

Код и наименование компетенции	Знания	Умения	Навыки/ практический опыт
различным контекстам	психологии общения, взаимосвязи общения и деятельности; целей, функций, видов и уровней общения		профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	возможностей использования поиска, анализа и интерпретации необходимой информации в области психологии общения для решения задач профессиональной деятельности; возможностей применения информационных технологий для выполнения необходимых задач профессиональной деятельности	быстрого и точного поиска, анализа и интерпретации необходимой информации в области психологии общения для решения задач профессиональной деятельности	применения информационных технологий с целью выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	особенностей ролей и ролевых ожиданий в общении; видов социальных взаимодействий; планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития, в том числе предпринимательской деятельности с учетом знаний в области психологии общения и финансовой грамотности	анализировать конкретные коммуникативные ситуации и применять полученные знания для саморазвития и дальнейшего профессионального роста	применения знаний психологии общения для формирования собственной модели поведения в профессиональной деятельности
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	механизмов взаимопонимания в общении; техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения	использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения, взаимодействия и работы в коллективе и команде	применения знаний психологии общения для формирования собственной модели поведения в коллективе (команде), деятельности, для решения профессиональных задач

<b>Код и наименование компетенции</b>	<b>Знания</b>	<b>Умения</b>	<b>Навыки/ практический опыт</b>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>существования коммуникации в профессиональной сфере с учетом особенностей социального и культурного контекста; особенностей развернутого и логичного изложения своей точки зрения с использованием языковых средств</p>	<p>подготавливать устные выступления, письменные работы (развернутые ответы), составлять сложный и тезисный план по проблематике психологии общения</p>	<p>применения коммуникации в учебной (профессиональной) сфере с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>
<p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации международных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p>этических принципов общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; российских и корпоративных духовно-нравственных ценностей в том числе корпоративизма, созидательного труда, с учетом знаний в области психологии общения</p>	<p>проявлять гражданско-патриотическую позицию, осознанное традиционное поведение, с учетом стандартов антикоррупционного поведения</p>	<p>проявления гражданско-патриотической позиции, традиционного поведения, в том числе с учетом гармонизации международных и межрелигиозных отношений, применения стандартов антикоррупционного поведения</p>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

В соответствии с учебным планом, по очной форме обучения учебная дисциплина осваивается в 5 семестре на 3 курсе, общая трудоемкость дисциплины составляет 32 часа.

Виды учебной работы	Объем в часах
	очная форма обучения
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	32
<b>Обязательная аудиторная нагрузка (всего)</b>	32
в том числе:	
лекции	14
лабораторные работы	нет
практические занятия	18
контрольные работы	нет
курсовой проект	нет
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	нет
<b>Консультация</b>	нет
Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта с оценкой <sup>1</sup>	

<sup>1</sup> Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации представлен в приложении.

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование раздела, темы	Содержание темы	Объем дисциплины, час.					Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СРО	
			Л	ЛР	ПЗ		
		<b>ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ</b>					
<b>5 семестр</b>							
<b>Раздел 1. Сущностные особенности психологии общения</b>		<b>10</b>	<b>4</b>		<b>6</b>		
Тема 1.1. Понятие, сущность и структура общения	<b>Содержание материала</b> Содержание дисциплины и её цель, объект, предмет, задачи в системе научного знания. Общая характеристика общения. Методы исследования в психологии общения. Понятие и способы структурирования общения. Структура и специфика основных сторон общения. Роль общения в профессиональной деятельности.	3	1			ОК 01 – ОК 06	
	<b>Практическое занятие № 1.</b> Применение и разработка методов исследования общения.				2		
Тема 1.2. Основные цели, функции, уровни и виды общения	<b>Содержание материала</b> Цели и основные подходы к классификации функций общения. Уровни общения и их особенности. Критерии эффективности и дефектов общения. Различные классификации видов общения.	3	1			ОК 01 – ОК 06	
	<b>Практическое занятие № 2.</b> Диагностика уровней общения.				2		
Тема 1.3. Сущностные особенности роли и ролевые ожидания в общении	<b>Содержание материала</b> Понятие «роль», сущность и особенности. Основные характеристики роли. Виды ролей и «ролевой веер». Понятие «ролевые ожидания», сущностные особенности. Факторы, влияющие на ролевые ожидания. Ситуации ролевых	4	2			ОК 01 – ОК 06	



Наименование раздела, темы	Содержание темы	Объем дисциплины, час.				СРО	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				
			Л	ЛР	ПЗ		
		ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ					
	ожиданий в процессе общения и взаимодействий.						
	<b>Практическое занятие № 3.</b> Диагностика и анализ ролей и ролевых ожиданий.			2			
<b>Раздел 2. Многоплановый характер общения</b>		<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>		
Тема 2.1. Коммуникация и интеракция (взаимодействие) в процессе общения	<b>Содержание материала</b> Сущностные особенности коммуникаций в процессе общения. Вербальная и невербальная коммуникации. Интеракция (взаимодействие) как обмен действиями в общении. Теории взаимодействия. Виды, стили и способы взаимодействия людей в процессе общения. Различные подходы к классификации видов взаимодействия в процессе общения.	3	1				ОК 01 – ОК 06
	<b>Практическое занятие № 4.</b> Диагностика особенностей взаимодействия в процессе общения.				2		
Тема 2.2. Взаимопонимание как внутренняя основа и цель общения	<b>Содержание материала</b> Понятие «взаимопонимание», сущность и особенности. Психологические основы и закономерности понимания собеседника. Уровни взаимопонимания. Роль национальных и этнических стереотипов в понимании.	1	1				ОК 01 – ОК 06
<b>Раздел 3. Механизмы, техники, приемы и этические составляющие общения</b>		<b>11</b>	<b>5</b>		<b>6</b>		
Тема 3.1. Социально-психологические механизмы взаимопонимания в общении	<b>Содержание материала</b> Понятие и специфика социально-психологических механизмов общения. Различные классификации социально-психологических механизмов общения. Наиболее распространенные механизмы понимания и	4	2				ОК 01 – ОК 06

Наименование раздела, темы	Содержание темы	Объем дисциплины, час.					Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СРО	
			Л	ЛР	ПЗ		
ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ							
	взаимопонимания. Содержание и эффекты межличностного восприятия, их сущность, особенности и виды.						
	<b>Практическое занятие № 5.</b> Решение ситуационных задач по разделам 1-3.			2			
Тема 3.2. Техники и приемы общения, слушания, ведения беседы и убеждения	<b>Содержание материала</b> Техники и приемы общения, сущность и особенности. Профессиональные особенности техник и приемов общения. Технологии эффективного установления контакта и общения. Психология воздействия на партнера по общению как техника общения. Приемы влияния на психику, поведение и общение. Трудности и дефекты общения. Факторы, служащие причинами непонимания собеседника. Коммуникативные барьеры и их виды. Трудности и источники барьеров. Психологическое искусство слушать других как способ преодоления коммуникативных барьеров и трудностей в общении. Типичные ошибки слушания. Особенности реакций слушателя. Стили и типы слушания. Виды и установки эффективного слушания. Техники и приемы слушания. Психологические особенности проведения деловых бесед, переговоров и совещаний. Техники и приемы ведения беседы и убеждения.	4	2				ОК 01 – ОК 06
	<b>Практическое занятие № 6.</b> Решение ситуационных задач по теме 3.2.						
Тема 3.3. Этические составляющие	<b>Содержание материала</b> Этические принципы и нормы в деловом общении. Этика и	3	1				ОК 01 – ОК 06

Наименование раздела, темы	Содержание темы	Объем дисциплины, час.					Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СРО	
			Л	ЛР	ПЗ		
ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ							
общения	этикет деловых взаимоотношений. Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного, коллег и др. категорией людей. Сущность и особенности профессионального этикета. Этикет служебных, деловых отношений. Основные правила, принципы и заповеди делового этикета. Этика и психология решения спорных вопросов.						
	<b>Практическое занятие № 7.</b> Диагностика этики и культуры поведения и общения.			2			
<b>Раздел 4. Конфликты, причины, виды, формы и способы завершения</b>		<b>7</b>	<b>3</b>		<b>4</b>		
Тема 4.1. Источники, причины и виды конфликтов	<b>Содержание материала</b> Понятие «конфликт», его сущность. Необходимые и достаточные условия возникновения конфликта. Структура и динамика конфликта. Источники и причины, возникновения конфликтов. Формулы конфликта. Основные виды классификации конфликтов.	3	1				ОК 01 – ОК 06
	<b>Практическое занятие № 8.</b> Конфликтные ситуации и формулы конфликта (тестирование и решение ситуационных задач).				2		
Тема 4.2. Способы разрешения конфликтов	<b>Содержание материала</b> Формы завершения конфликта. Критерии разрешенности конфликта. Условия и факторы разрешения конфликтов. Стратегии и способы разрешения конфликтов. Этические моменты при разрешении конфликтов.	4	2				ОК 01 – ОК 06
	<b>Практическое занятие № 9.</b> Решение ситуационных задач, диагностика и анализ индивидуальных особенностей				2		

Наименование раздела, темы	Содержание темы	Объем дисциплины, час.					Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СРО	
			Л	ЛР	ПЗ		
		ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ					
	стратегического поведения в разрешении конфликтов.						
Консультация		нет					
Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта с оценкой		нет					
<b>Всего:</b>		<b>32</b>	<b>14</b>		<b>18</b>		

где Л – лекции, ЛР – лабораторные работы, ПЗ – практические занятия

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

#### **3.1. Материально-техническое обеспечение, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Материально-техническое обеспечение дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекторным оборудованием с звуковоспроизведением для презентаций материалов;
- помещения для проведения практических и лабораторных занятий, оборудованные учебной мебелью.

Дисциплина ОГСЭ.05 Психология общения поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: РЕД ОС 7.3, LibreOffice, Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition, СПС Консультант +.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики LibreOffice Impress – для подготовки слайдов и презентаций;
- текстовые редакторы (LibreOffice Writer), LibreOffice Calc – для таблиц, диаграмм.
- автоматизированные обучающие системы (далее - АОС).

Автоматизированная обучающая система - комплекс технического, учебно-методического, лингвистического, программного и организационного обеспечения на базе информационных технологий ЭВМ, предназначенный для обучения.

Колледж обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе с выходом в Интернет, в соответствии с объемом изучаемых дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащенность: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети колледжа (включая правовые системы) и Интернет, к АОС.

Для обеспечения учебного процесса используются электронные библиотечные системы: «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ» и др.

#### **3.2. Информационное обеспечение реализации программы**

##### **3.2.1. Основные источники**

1. Психология общения: учебное пособие / сост. И.Н. Петрова. - Чебоксары: Чуваш. Гос. Пед. Ун-т, 2021. - 116 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/192287> (дата обращения: 13.01.2025). - Текст: электронный.

2. Разомазова, А.Л. Психология делового общения: курс лекций / А.Л. Разомазова. - Липецк: Изд-во Липецкого государственного технического университета, 2020. - 67 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/247238> (дата обращения: 13.01.2025). - Текст: электронный.

3. Черняева, Анна Валерьевна. Психология делового общения: практикум / А.В. Черняева. - Издание 2-е, переработанное и дополненное. - Волгоград: ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ, 2021. - 124 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/247514?category=3149> (дата обращения: 13.01.2025). - Текст: электронный.

### **3.2.2. Дополнительные источники**

1. Осадчук, Ольга Леонидовна. Психология социального взаимодействия: практикум / О.Л. Осадчук, Н.Н. Рыбакова, И.А. Дегтярева - Электрон. Дан. - Омск: СибАДИ, 2022. - URL: <https://e.lanbook.com/book/392132?category=43925> (дата обращения: 13.01.2025). - Текст: электронный.

2. Практикум по психологии делового общения: методическое пособие / сост. С.В. Воронин. - Сочи: РИЦ ФГБОУ ВО «СГУ», 2021. - 28 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/351305> (дата обращения: 13.01.2025). - Текст: электронный.

3. Психология стресса и стрессоустойчивого поведения : учеб. пособие : текст. электрон. изд. / авт-сост. Л.А. Проскурякова; И-во науки и высшего образования Рос. Федерации, Кузб. Гуман.-пед. Ин-т Кемеров. Гос. Ун-та. - Электрон. Текст дан. - Новокузнецк: КГПИ КемГУ, 2023. - 1 электрон. Опт. Диск (CD-R). - URL: <https://e.lanbook.com/book/392132?category=43925> (дата обращения: 13.01.2025). - Текст: электронный.

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

Код и наименование компетенции	Результаты обучения и критерий оценивания	Методы оценки
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p><b>На уровне знаний:</b> определяет и оперирует базовыми понятиями психологии общения; правильно и точно описывает основные направления и методы психологии общения, определяет особенности взаимосвязи общения и деятельности; грамотно трактует цели, функции, виды и уровни общения</p>	<p>тестирование, опрос, вопросы проблемного характера, презентация, доклад, кос к дз</p>
	<p><b>На уровне умений:</b> демонстрирует умения применения техник и приёмов эффективного общения в профессиональной деятельности</p>	<p>экспертное наблюдение за деятельностью обучающихся в процессе освоения учебной дисциплины, выполнения практических работ, оценка отчетов по практическим работам, кос к дз</p>
	<p><b>На уровне навыков /практического опыта:</b> применения полученных знаний при выборе наиболее целесообразных способов решения задач учебной деятельности применительно к различным контекстам</p>	
<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p><b>На уровне знаний:</b> определяет возможности использования поиска, анализа и интерпретации необходимой информации в области психологии общения для решения задач профессиональной деятельности; определяет возможности применения информационных технологий для выполнения необходимых задач профессиональной деятельности.</p>	<p>тестирование, опрос, вопросы проблемного характера, презентация, доклад, кос к дз</p>
	<p><b>На уровне умений:</b> демонстрирует умения быстрого и точного поиска, анализа и интерпретации необходимой информации в области психологии общения для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>экспертное наблюдение за деятельностью обучающихся в процессе освоения учебной дисциплины, выполнения практических работ, оценка отчетов по практическим работам, кос к дз</p>
	<p><b>На уровне навыков /практического опыта:</b> применения информационных технологий с целью выполнения задач профессиональной деятельности</p>	
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное</p>	<p><b>На уровне знаний:</b> определяет особенности ролей и ролевых ожиданиях в общении; определяет виды социальных</p>	<p>тестирование, опрос, вопросы проблемного характера,</p>

Код и наименование компетенции	Результаты обучения и критерий оценивания	Методы оценки
<p>профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>взаимодействий; определяет возможности планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития, в том числе предпринимательской деятельности с учетом знаний в области психологии общения и финансовой грамотности</p>	<p>презентация, доклад, кос к дз</p>
	<p><b>На уровне умений:</b> демонстрирует умение анализировать конкретные коммуникативные ситуации и применение полученных знания для саморазвития и дальнейшего профессионального роста</p>	<p>экспертное наблюдение за деятельностью обучающихся в процессе освоения учебной</p>
	<p><b>На уровне навыков /практического опыта:</b> применения знаний психологии общения для формирования собственной модели поведения в профессиональной деятельности</p>	<p>дисциплины, выполнения практических работ, оценка отчетов по практическим работам, кос к дз</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p><b>На уровне знаний:</b> определяет механизмы взаимопонимания в общении; определяет техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения</p>	<p>тестирование, опрос, вопросы проблемного характера, презентация, доклад, кос к дз</p>
	<p><b>На уровне умений:</b> демонстрирует умение использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения, взаимодействия и работы в коллективе и команде</p>	<p>экспертное наблюдение за деятельностью обучающихся в процессе освоения учебной</p>
	<p><b>На уровне навыков /практического опыта:</b> применения знаний психологии общения для формирования собственной модели поведения в коллективе (команде), деятельности, для решения профессиональных задач</p>	<p>дисциплины, выполнения практических работ, оценка отчетов по практическим работам, кос к дз</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p><b>На уровне знаний:</b> грамотно определяет осуществление коммуникации в профессиональной сфере с учетом особенностей социального и культурного контекста; определяет особенности развернутого и логичного изложения своей точки зрения с использованием языковых средств</p>	<p>тестирование, опрос, вопросы проблемного характера, презентация, доклад, кос к дз</p>
	<p><b>На уровне умений:</b> демонстрирует умение подготавливать устные выступления, письменные работы (развернутые ответы), составлять сложный и тезисный план по проблематике психологии</p>	<p>экспертное наблюдение за деятельностью обучающихся в процессе освоения</p>



Код и наименование компетенции	Результаты обучения и критерий оценивания	Методы оценки
	<p>общения</p> <p><b>На уровне навыков /практического опыта:</b>  применения коммуникации в учебной (профессиональной) сфере с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>учебной дисциплины, выполнения практических работ, оценка отчетов по практическим работам, кос к дз</p>
<p>ОК 06.  Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p><b>На уровне знаний:</b>  определяет этические принципы общения; определяет источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; определяет российские и корпоративные духовно-нравственные ценности в том числе корпоративизма, созидательного труда, с учетом знаний в области психологии общения)</p>	<p>тестирование, опрос, вопросы проблемного характера, презентация, доклад, кос к дз</p>
	<p><b>На уровне умений:</b>  демонстрирует проявление гражданско-патриотической позиции, традиционное поведение, с учетом стандартов антикоррупционного поведения</p>	<p>экспертное наблюдение за деятельностью обучающихся в процессе освоения учебной</p>
	<p><b>На уровне навыков /практического опыта:</b>  проявления гражданско-патриотической позиции, традиционного поведения, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применения стандартов антикоррупционного поведения</p>	<p>дисциплины, выполнения практических работ, оценка отчетов по практическим работам, кос к дз</p>

ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ГАЗПРОМ КОЛЛЕДЖ ВОЛГОГРАД ИМЕНИ И.А. МАТЛАШОВА»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОГСЭ.05 Психология общения

по специальности

18.02.09 Переработка нефти и газа

(уровень образования при приеме на обучение: основное общее образование)

Форма обучения: очная

Год набора – 2025

Волгоград, 2025 г.

## 1. Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой

## 2. Проверяемые знания и умения<sup>2</sup>

Обучающийся должен **знать**:

1. Взаимосвязь общения и деятельности;
2. Цели, функции, виды и уровни общения;
3. Роли и ролевые ожидания в общении;
4. Виды социальных взаимодействий;
5. Механизмы взаимопонимания в общении;
6. Техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
7. Этические принципы общения;
8. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Обучающийся должен **уметь**:

1. Применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;
2. Использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Актуализируются следующие **компетенции**:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

---

<sup>2</sup> Указать в соответствии с рабочей программой знания и умения.

### 3. Таблица соотнесения заданий с проверяемыми знаниями и умениями

Проверяемые знания и умения	Задания для проверки усвоенных знаний и освоенных умений
<b>Знания:</b>	
1. Взаимосвязь общения и деятельности	теоретические вопросы 1 – 3
2. Цели, функции, виды и уровни общения	теоретические вопросы 4 – 6
3. Роли и ролевые ожидания в общении	теоретические вопросы 7 – 9
4. Виды социальных взаимодействий	теоретические вопросы 10 – 16
5. Механизмы взаимопонимания в общении	теоретические вопросы 17 – 19
6. Техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	теоретические вопросы 20 – 25
7. Этические принципы общения	теоретические вопросы 26 – 29
8. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	теоретические вопросы 30 – 34
<b>Умения:</b>	
1. Применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности	практические задачи 3 – 9
2. Использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	практические задачи 1 – 2, 10 – 14

#### 4. Теоретические вопросы

1. Содержание понятия «общение». Структура и специфика основных сторон общения.
2. Методы исследования в психологии общения.
3. Роль общения в профессиональной деятельности.
4. Цели и основные подходы к классификации функций общения.
5. Уровни общения, их особенности и типы. Критерии эффективности и дефектов общения.
6. Различные классификации видов и типов общения.
7. Содержание понятия «роль». Основные характеристики роли. Виды ролей и «ролевой веер».
8. Понятие «ролевые ожидания», сущность и особенности. Факторы, влияющие на ролевые ожидания.
9. Ситуации ролевых ожиданий в процессе общения и взаимодействий.
10. Понятия «взаимодействие» и «отношение», общая характеристика социального взаимодействия людей.
11. Место взаимодействия в структуре общения. Основные компоненты взаимодействия.
12. Стили взаимодействий и их особенности. Основные критерии, позволяющие правильно понять стиль взаимодействия.
13. Различные подходы к классификации видов и способов взаимодействия в процессе общения.
14. Понятия «познание», «понимание», «взаимопонимание» в процессе общения. Психологические основы и закономерности понимания собеседника.
15. Уровни взаимопонимания в процессе общения.

16. Роль национальных и этнических стереотипов в понимании.
17. Понятие и специфика социально-психологических механизмов общения. Различные классификации социально-психологических механизмов общения.
18. Наиболее распространенные механизмы понимания и взаимопонимания в процессе общения.
19. Содержание и эффекты межличностного восприятия, их сущность, особенности и виды.
20. Техники и приемы воздействия, и влияния на психику, поведение, общение.
21. Трудности и дефекты общения, причины возникновения. Коммуникативные барьеры и их виды.
22. Технологии и приемы эффективного установления контакта и общения.
23. Стили и типы слушания. Типичные ошибки слушания, техники и приемы эффективного слушания.
24. Психологические особенности проведения деловых бесед, переговоров и совещаний.
25. Техники и приемы ведения беседы и убеждения.
26. Содержание понятий: «этика делового общения», «культура поведения», «культура общения», «деловой этикет». Этические принципы и нормы в деловом общении.
27. Основные правила и принципы профессиональной этики и этикета. Этика и этикет служебных, деловых отношений.
28. Культура и этика общения по телефону. Этика работы с деловой корреспонденцией и документацией.
29. Этика и психология решения спорных вопросов и конфликтов. Техники, приемы и культура ведения полемики (спора), этические моменты при разрешении конфликтов.
30. Понятие «конфликт». Источники и причины, возникновения конфликтов.
31. Структура и динамика конфликта. Формулы конфликта, особенности их применения.
32. Основные виды классификации конфликтов.
33. Формы завершения конфликта. Критерии разрешенности конфликта, условия и факторы разрешения конфликтов.
34. Стратегии и способы разрешения конфликтов.

## **5. Практические задания**

### **Задача 1**

Важнейшей предпосылкой эффективного общения является выявление ведущей репрезентативной системы взаимодействующего с вами человека и опора на неё в процессе непосредственного контакта.

Познакомьтесь с ситуацией для анализа.

### **Ситуация для анализа.**

В процессе общения и взаимодействия, наблюдая за человеком, вы обратили внимание на следующие особенности собеседника:

– ключевые слова: «заметил», «рассмотрел», «увидел», «в ракурсе», «с точки зрения», «ярко», «представьте», «ясно», «ослепительно», «следить», «показать», «рассматривать», «тусклый» и др.;

– ключевые выражения и предложения: «Жизнь так тускла». «Увиденное проливает больше света на это». «Этот образ останется в моей памяти». «Я счастлив, что мы с вами смотрим на это одними глазами»;

– преобладающие движения глаз и зрачков, взгляда: верхнее правое, верхнее левое, прямо вперед, часто устремляет взгляд выше линии горизонта;

– преобладающая поза и положение тела: максимально откинулся на спинку стула, вытянул ноги вперед;

– преобладающие жесты рук: на уровне лица;

– преобладающий темп речи: ускоренный;

– преобладающая интонация голоса: повышенная

Определите, какая репрезентативная система является ведущей у данного собеседника?

С каких слов Вы начнете общение с данным собеседником?

## **Задача 2**

Важнейшей предпосылкой эффективного общения является выявление ведущей репрезентативной системы взаимодействующего с вами человека и опора на неё в процессе непосредственного контакта.

Познакомьтесь с ситуацией для анализа.

### **Ситуация для анализа.**

В процессе общения и взаимодействия, наблюдая за человеком, вы обратили внимание на следующие особенности собеседника:

– ключевые слова: «говорят», «рассказывают», «читал», «послушайте», «громко», «созвучно», «тихо», «услышать», «вскрикнуть», «резко», «комментировать», «приглушенный», «напевный», «шелестеть» и др.;

– ключевые выражения и предложения: «Это правильное решение прозвучало для вас». «Это слишком неритмично». «Я могу слышать свист, дую в свисток». «Вы не можете ничего выразить правильно»;

– преобладающие движения глаз и зрачков, взгляда: среднее вправо (движение вбок), среднее влево, нижнее влево;

– преобладающая поза и положение тела: наклонит голову к плечу (поза «разговор по телефону»);

– преобладающие жесты рук: выше пояса;

– преобладающий темп речи: ровный, размеренный;

– преобладающая интонация голоса: монотонная

Определите, какая репрезентативная система является ведущей у данного собеседника?

С каких слов Вы начнете общение с данным собеседником?

## **Задача 3**

Вам известно, что одним из ключевых элементов эффективного общения является создание раппорта и психологическое присоединение (подстройка) к партнеру.

Эффективному общению способствует использование приёмов и техник подстройки, активизации и управления вниманием, воздействия, убеждения и др.

Познакомьтесь с ситуацией для анализа.

#### **Ситуация для анализа.**

Представьте, что вы собрали своих подчиненных и хотите, чтобы совещание принесло максимум полезных результатов. Вы обращаетесь к подчиненным: «Мы здесь собрались для решения важной проблемы. Каждый из вас должен проявить предельную активность и внимание. Будьте серьезны. Нам необходимо интенсивно проработать содержание нашей задачи».

Результат – активность не повысилась.

Используя приём «перехода» вновь обратитесь к подчиненным.

В чём сущность данного приёма эффективного общения?

#### **Задача 4**

Вам известно, что одним из ключевых элементов эффективного общения является создание раппорта и психологическое присоединение (подстройка) к партнеру.

Эффективному общению способствует использование приёмов и техник подстройки, активизации и управления вниманием, воздействия, убеждения и др.

Познакомьтесь с ситуацией для анализа.

#### **Ситуация для анализа.**

Во время беседы (первый партнер), рассказывал второму партнеру об особенностях одного проекта. Через какое-то время первый партнер положил на стол несколько приятных картинок и предметов, не относящихся к проекту (но без демонстрации), второй партнер обратил на них внимание и проявил положительные эмоции.

В следующий раз (через какое-то время), когда первому партнеру необходимо было воздействовать на настроение второго партнера, он вновь незаметно подсуныте ему эти же картинки. Второй партнер вернулся к приятному переживанию и воздействие удалось.

Какой приём (техника) воздействия был использован первым партнером?

В чём сущность данного приёма (техники) взаимодействия?

#### **Задача 5**

Вам известно, что одним из ключевых элементов эффективного общения является создание раппорта и психологическое присоединение (подстройка) к партнеру.

Эффективному общению способствует использование приёмов и техник подстройки, активизации и управления вниманием, воздействия, убеждения и др.

Познакомьтесь с ситуацией для анализа.

#### **Ситуация для анализа.**

Во время беседы первый партнер сделал вывод: «День – это лишь светлый промежуток между двумя темными ночами».

Второй партнер ответил (сделал свой вывод): «Ночь – это лишь темный промежуток между двумя светлыми днями».

Какой приём (техника) убеждения (подстройки) был использован вторым партнером?

В чём сущность данного приёма (техники) взаимодействия?

### **Задача 6**

Вам известно, что одним из ключевых элементов эффективного общения является создание раппорта и психологическое присоединение (подстройка) к партнеру.

Эффективному общению способствует использование приёмов и техник подстройки, активизации и управления вниманием, воздействия, убеждения и др.

Познакомьтесь с ситуацией для анализа.

#### **Ситуация для анализа.**

Один из собеседников обращается к другому партнеру: «Вы хотите обсудить проблему на своей или на моей территории?»

Какой приём (техника) воздействия был использован первым собеседником?

В чём сущность данного приёма (техники) воздействия?

### **Задача 7**

Вам известно, что одним из ключевых элементов эффективного общения является создание раппорта и психологическое присоединение (подстройка) к партнеру.

Эффективному общению способствует использование приёмов и техник подстройки, активизации и управления вниманием, воздействия, убеждения и др.

Познакомьтесь с ситуацией для анализа.

#### **Ситуация для анализа.**

Один из собеседников обращается к другому партнеру (продавец к покупателю):

– вопрос первого партнера: «Вы согласны с тем, что мороженое пломбир жирнее молочного мороженого?»;

– ответ второго партнера: «Да»;

– вопрос первого партнера: «Вы видите, что видов мороженого пломбир гораздо больше, чем молочного мороженого?»;

– ответ второго партнера: «Да»;

– вопрос первого партнера: «Вы согласны с тем, что мороженое пломбир вкуснее молочного мороженого?»;

– ответ второго партнера: «Да»;

– вопрос первого партнера: «Вам пломбир?»;

– ответ второго партнера: «Да»;

Какая техника воздействия была использована первым собеседником (продавцом)?

В чём сущность данной техники воздействия?

### **Задача 8**

Эффективному общению способствует использование приёмов и техник подстройки, активизации и управления вниманием, воздействия, убеждения и др.



Эффективному общению, способствуют приёмы и техники, основанные на умении спрашивать и слушать. Познакомьтесь с ситуацией для анализа, в которой представлены типы вопросов.

#### **Ситуация для анализа.**

Один из партнеров по общению задает ряд вопросов другому собеседнику:

- «Расскажите, какой вуз вы окончили и когда?»
- «Почему вы выбрали именно нашу организацию?»
- «На каких условиях вы согласны работать?»

Какие типы вопросов были заданы первым собеседником?

В чём сущность и достоинства данных типов вопросов?

#### **Задача 9**

Эффективному общению способствует использование приёмов и техник подстройки, активизации и управления вниманием, воздействия, убеждения и др.

Эффективному общению, способствуют приёмы и техники, основанные на умении спрашивать и слушать. Познакомьтесь с ситуацией для анализа, в которой представлены реакции собеседников в процессе слушания.

#### **Ситуация для анализа.**

В процессе беседы, когда один из партнеров излагал свои мысли, второй собеседник проявлял ряд реакций в процессе слушания:

– реакции слушания были следующие: «да-да», «угу-угу», «ну конечно», чаще он просто кивал головой.

Какой вид слушания проявлял второй собеседник?

В чём сущность и достоинства данного вида слушания?

#### **Задача 10**

Вам известно, что эффективному общению способствует использование приёмов и техник подстройки, активизации и управления вниманием, воздействия, убеждения и др., а также приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Познакомьтесь с ситуацией для анализа.

#### **Ситуация для анализа.**

Один из собеседников, видя, что партнер испытывает повышенное возбуждение и эмоции, обращается к другому партнеру: «Я вижу, что вы возмущены, вас что-то задело». «Я тоже немного взволнован». «Если беседа так пойдёт и дальше, у нас ничего не выйдет. Давайте успокоимся».

Второй партнёр отвечает ему: «Да, меня действительно задело ваше предложение, и я разозлился, но я согласен с вами, давайте успокоимся».

Какой приём воздействия и саморегуляции поведения в процессе межличностного общения был использован первым собеседником?

В чём сущность данного приёма воздействия и саморегуляции поведения в процессе межличностного общения?

#### **Задача 11**

Вам известно, что эффективному общению способствует использование приёмов и техник подстройки, активизации и управления вниманием, воздействия,

убеждения и др., а также приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Познакомьтесь с ситуацией для анализа, в котором представлен приём психической саморегуляции.

**Ситуация для анализа.**

Человек бежит к автобусу, но не успевает на него, сначала он расстроился, а затем сказал самому себе: «Пусть я опоздал на последний автобус, зато подышу свежим воздухом и пройду».

Какой приём психической саморегуляции, был использован данным человеком?

В чём сущность данного приёма психической саморегуляции?

**Задача 12**

Вам известно, что эффективному общению способствует использование приёмов и техник подстройки, активизации и управления вниманием, воздействия, убеждения и др., а также приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Познакомьтесь с ситуацией для анализа, в котором представлен приём психической саморегуляции.

**Ситуация для анализа.**

Человек какое-то время стремился чем-то обладать, например, хотел занять определенную должность, но на желаемую должность назначили другого человека.

Человек сначала расстроился, а затем говорит самому себе: «Эта должность не так уж и хороша, ответственности намного больше, усилий больше, а зарплата почти такая же, зачем не это».

Какой приём психической саморегуляции, был использован данным человеком?

В чём сущность данного приёма психической саморегуляции?

**Задача 13**

Вам известно, что эффективному общению способствует использование приёмов и техник подстройки, активизации и управления вниманием, воздействия, убеждения и др., а также приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Познакомьтесь с ситуацией для анализа, в котором представлен приём психической саморегуляции.

**Ситуация для анализа.**

Руководитель вызвал к себе подчиненного и начал его отчитывать, будучи в очень возбужденном эмоциональном состоянии: «Оксана Игоревна, вы вновь не сдали баланс, из-за вас мы можем пострадать и недополучить финансирование, вы безответственный работник ...», руководитель еще долго отчитывал Оксану Игоревну.

При этом виновной Оксана Игоревна не была, но она не хотела портить отношения с руководителем, поэтому она не стала возражать и тем более прерывать

начальника, она молчала, но чтобы сильно не расстроиться или не расплакаться она стала про себя (использовала внутреннюю речь) петь веселую песенку.

Какой приём психической саморегуляции, был использован Оксаной Игоревной?

В чём сущность данного приёма психической саморегуляции?

#### **Задача 14**

Вам известно, что эффективному общению способствует использование приёмов и техник подстройки, активизации и управления вниманием, воздействия, убеждения и др., а также приёмов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Познакомьтесь с ситуацией для анализа, в котором представлен приём (техника) психической саморегуляции.

#### **Ситуация для анализа.**

Вы общались с человеком, и после этой беседы, вы сильно расстроились. Возможно, ваше эмоциональное состояние находится на грани эмоционального срыва и тогда вы начали говорить себе (используя внутреннюю речь, если нет окружающих можно и вслух): «Я спокоен. Я совершенно спокоен. Всё в порядке... и т.д.»

Какой приём (техника) психической саморегуляции был использован?

В чём сущность данного приёма (техники) психической саморегуляции?

### **6. Тестовые материалы**

1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание людьми друг друга, называется?

- А) познанием
- Б) общением
- В) подражанием
- Г) идентификацией

2. То, ради чего существо вступает в акт общения, называется?

- А) средством
- Б) функцией
- В) целью
- Г) содержанием

3. Сколько сторон, включает в себя структура общения?

- А) две
- Б) пять
- В) четыре
- Г) три

4. Функция общения, состоящая в том, что в процессе общения с другими людьми можно понять, познать и утвердить себя, называется?

- А) подтверждающей
- Б) формирующей
- В) внутриличностной
- Г) прагматической

5. Роли, которые не проявляются в актуальной ситуации, хотя субъект потенциально является носителем данной роли, называют?

- А) социальные
- Б) латентные
- В) приписанные
- Г) активные

6. Ситуация, в которой индивид, имеющий определенный статус, сталкивается с несовместимыми ожиданиями, или, он не в состоянии выполнять предписываемые ролью требования, называется?

- А) «ролевой веер»
- В) ролевая диффузия



- А) этикетом делового общения                      В) моралью делового общения  
Б) эстетикой делового общения                      Г) этикой делового общения

17. В психологии под конфликтом понимают ...

- А) физическое или вербальное поведение, направленное на причинение вреда кому-либо  
Б) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений  
В) поведение не связанное с собственными эгоистическими интересами, а направленное на оказание кому-либо помощи  
Г) поведение человека, основанное на отстаивании и защите своих интересов, целей, не причиняющее вреда окружающим

18. По какой формуле конфликтов, предложенной В.П. Шейновым, отражается зависимость конфликта от конфликтогенов?

- А)  $КС + И = КФ$     В)  $КС1 + КС2 + \dots + КС_n = КФ$   
Б)  $КФГ_1 \rightarrow КФГ_2 \rightarrow КФГ_3 = КФ$                       Г)  $КС + КФГ = КФ$

19. Стратегия конфликтного поведения, проявляющаяся в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другим людям, называется?

- А) соперничеством    В) сотрудничеством  
Б) компромиссом    Г) избеганием

20. Уклонение, как способ разрешения (стиль в поведении) конфликта является эффективным в том случае, когда?

- А) проявляется соревновательное взаимодействие оппонентов  
Б) каждая сторона желает добровольно и на равноправной основе обсудить спорные вопросы  
В) стороны поступают как партнеры, доверяют и считаются с потребностями друг друга  
Г) требуется отсрочить острое столкновение, чтобы выиграть время.