

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Поверинов Игорь Егорович

Должность: Проректор по учебной работе

Дата подписания: 12.11.2024 10:10:08

Уникальный программный ключ:

6d465b936eef331cede482bde60128076218092f016463815672a2eab0de1b

**МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Чувашский государственный университет имени И.Н. Ульянова»**  
**(ФГБОУ ВО «ЧГУ им. И.Н. Ульянова»)**

Химико-фармацевтический факультет

Кафедра социальной и клинической психологии

Утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена

**ПРОГРАММА**  
**ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ**

по дисциплине  
**ОГСЭ.05 Психология общения**

для специальности  
**33.02.01 Фармация**

Форма обучения: **очная**

Год начала подготовки: **2024**

Чебоксары – 2024

РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО

на заседании предметной (цикловой) комиссии общегуманитарного и социально-экономического цикла «29» августа 2024 г., протокол № 10.

Председатель комиссии О.Н. Широков

Программа текущего контроля предназначена для оценки результатов освоения дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения обучающимися по специальности: 33.02.01 Фармация.

Составитель: Яковлева Ю.В., преподаватель кафедры социальной и клинической психологии

## СОДЕРЖАНИЕ:

1. Паспорт
2. Оценка освоения дисциплины
  - 2.1. Формы и методы оценивания
  - 2.2. Задания для оценки освоения дисциплины
3. Критерии оценки
4. Эталоны ответов

## 1. ПАСПОРТ

### Назначение:

Программа текущего контроля успеваемости предназначена для контроля и оценки результатов освоения дисциплины ОГСЭ.05. «Психология общения» по специальности 33.02.01 Фармация.

**Уровень подготовки:** базовый

**Умения, знания, компетенции подлежащие проверке:**

№	Наименование	Метод контроля
<b>Умения:</b>		
У 1	использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;	<ul style="list-style-type: none"> <li>– устный опрос;</li> <li>– оценка практических занятий;</li> <li>– тестирование.</li> </ul> Оценка знаний и умений осуществляется по балльной системе.
У 2	использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности;	
У 3	общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;	
У 4	психологически грамотно строить свое общение;	
У 5	эффективно вести переговоры в процессе реализации товара;	
У 6	управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;	
У 7	найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта;	
У 8	эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов; выявлять факторы эффективного общения.	
<b>Знания:</b>		
З 1	цели, функции, виды общения;	<ul style="list-style-type: none"> <li>– устный опрос;</li> <li>– оценка практических занятий;</li> <li>– тестирование.</li> </ul> Оценка знаний и умений осуществляется по балльной системе.
З 2	средства общения;	
З 3	психологические основы межличностного понимания;	
З 4	особенности, этические нормы и принципы делового общения;	
З 5	техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия;	
З 6	техники слушания, ведения беседы и убеждения;	
З 7	правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации;	
З 8	особенности ролевого взаимодействия;	
З 9	пути формирования эмпатии в общении;	
З 10	особенности межличностной аттракции;	
З 11	способы управления эмоциями и чувствами;	
З 12	психологические основы формирования первого впечатления.	
<b>Общие компетенции:</b>		
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	Наблюдение за выполнением заданий
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и	

	информационной технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста;	
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения .	
<b>Профессиональные компетенции:</b>		
ПК 1.3	Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;	Наблюдение за выполнением заданий
ПК 1.4	Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций;	
ПК 1.5	Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента.	

## 2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, по дисциплине ОГСЭ.05. Психология общения, направленные на формирование общих и/или профессиональных компетенций.

Элемент дисциплины	Методы контроля	Проверяемые ПК, ОК
<b>Тема 1.</b> Межличностное общение в деловой сфере	Фронтальный опрос	ОК 01, ОК 02, ОК 06
	Практическое занятие №1, устный опрос	ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 06
<b>Тема 2.</b> Межличностная коммуникация.	фронтальный опрос	ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	Практическое занятие №2, устный опрос	ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06.
<b>Тема 3.</b> Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении.	Фронтальный опрос	ПК 1.3, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	Практическое занятие №3, устный опрос	ПК 1.3, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06
<b>Тема 4.</b> Межличностное взаимодействие.	Фронтальный опрос	ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	Практическое занятие №4, устный опрос	ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06
<b>Тема 5.</b> Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения.	Фронтальный опрос	ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	Практическое занятие №5, устный опрос	ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	Практическое занятие №6, устный опрос	ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06
<b>Тема 6.</b> Психологические аспекты ведения беседы.	Фронтальный опрос	ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	Практическое занятие №7, устный опрос	ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	Самостоятельная работа № 1	ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06
<b>Тема 7.</b> Правила эффективного общения.	Фронтальный опрос	ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06
	Практическое занятие №8, устный опрос	ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06

	Самостоятельная работа № 2	ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06

## 2.2. Задания для оценки освоения дисциплины

### Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере.

Коды формируемых компетенций: ОК 01, ОК 02, ОК 06.

#### Фронтальный опрос:

1. Какие основные функции общения Вы знаете?
2. В чем заключается цель делового общения?
3. Какие формы реализации делового общения существуют?
4. Какие этапы можно выделить в деловом общении?
5. В чем заключаются этические принципы делового общения?

#### Практическое занятие №1.

### Тема 2. Межличностная коммуникация.

Коды формируемых компетенций: ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06.

#### Фронтальный опрос:

1. Какие основные типы коммуникации выделяют?
2. Какие формы устной коммуникации вам знакомы? В чем их различия?
3. Какие существуют особенности установления устной и письменной коммуникации на русском языке?
4. Какие коммуникативные позиции существуют?

#### Практическое занятие № 2.

### Тема 3. Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении.

Коды формируемых компетенций: ПК 1.3, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06.

#### Фронтальный опрос.

1. Что представляет собой рефлексивное и нереплексивное слушание?
2. Какие правила обратной связи Вам знакомы?
3. Какие техники слушания Вы можете выделить?

#### Практическое занятие №3.

### Тема 4. Межличностное взаимодействие.

Коды формируемых компетенций: ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06.

#### Фронтальный опрос.

1. Что представляет собой интерактивный аспект общения?
2. На чем базируется эмпатия?
3. В чем заключаются толерантные установки в межнациональном взаимодействии?
4. Что представляют собой конструктивные межличностные конфликты?

#### Практическое занятие №4.

### Тема 5. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения.

Коды формируемых компетенций: ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06.

#### Фронтальный опрос:

1. Какие задачи решает перцептивная функция в деловом общении?
2. Какие стороны включает в себя процесс социальной перцепции?
3. В чем заключается эффект ореола?
4. Что свойственно эффекту стереотипизации?
5. Как сформировать имидж делового человека?

**Практическое занятие №5.**

**Практическое занятие №6.**

**Тема 6. Психологические аспекты ведения беседы.**

Коды формируемых компетенций: ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06.

**Фронтальный опрос.**

1. Какие методы ведения переговоров Вам известны?
2. Что представляет собой корпоративная этика?
3. Что представляет собой собеседование при приеме на работу?

**Практическое занятие №7.**

**Тема 7. Правила эффективного общения.**

Коды формируемых компетенций: ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06.

**Фронтальный опрос.**

1. Какие методы ведения переговоров выделяют?
2. По каким критериям можно говорить об эффективности переговоров?
3. Какие бывают причины конфликтов в деловых отношениях?
4. Какие основные ошибки телефонного делового разговора выделяют?

**Практическое занятие №8.**

### 3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

#### 3.1. Критерии оценки умений выполнения *практических работ*:

Критерий	Оценка в журнал
Верное решение 51-100 %	зачтено
Правильное решение 0- 50 %	незачтено

#### 3.2. Критерии оценки результатов *тестирования*:

Критерий	Оценка в журнал
Не менее 90% правильных ответов	5
70-89% правильных ответов	4
50-69% правильных ответов	3

#### 1.3. Критерии оценки знаний путем *устного и фронтального опроса*:

Оценка **5 (отлично)** выставляется студентам, освоившим все предусмотренные профессиональные и общие компетенции, обнаружившим всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой, продемонстрировавшим умение применять теоретические знания для решения практических задач, умеющим находить необходимую информацию и использовать ее, а также усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

Оценка **4 (хорошо)** выставляется студентам, овладевшим общими и профессиональными компетенциями, продемонстрировавшим хорошее знание учебно-программного материала, успешно выполняющим предусмотренные в программе задания, усвоившим основную литературу, рекомендованную в программе, а также показавшим систематический характер знаний по дисциплине, способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценка **3 (удовлетворительно)** выставляется студентам, обнаружившим знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомым с основной литературой, рекомендованной программой, допустившим погрешности в устном ответе и при выполнении заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Общие и профессиональные компетенции у таких студентов сформированы либо сформированы частично и находятся на стадии формирования, но под руководством преподавателя будут полностью сформированы.

Оценка **2 (неудовлетворительно)** выставляется студентам, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, если общие и профессиональные компетенции не сформированы, виды профессиональной деятельности не освоены, если не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании техникума без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

#### **1.4. Критерии оценки знаний путем *письменного опроса*:**

Оценка **5** (*отлично*) выставляется студентам, освоившим все предусмотренные профессиональные и общие компетенции, обнаружившим всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой, продемонстрировавшим умение применять теоретические знания для решения практических задач, умеющим находить необходимую информацию и использовать ее, а также усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

Оценка **4** (*хорошо*) выставляется студентам, овладевшим общими и профессиональными компетенциями, продемонстрировавшим хорошее знание учебно-программного материала, успешно выполняющим предусмотренные в программе задания, усвоившим основную литературу, рекомендованную в программе, а также показавшим систематический характер знаний по дисциплине, способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценка **3** (*удовлетворительно*) выставляется студентам, обнаружившим знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомым с основной литературой, рекомендованной программой, допустившим погрешности в устном ответе и при выполнении заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Общие и профессиональные компетенции у таких студентов сформированы либо сформированы частично и находятся на стадии формирования, но под руководством преподавателя будут полностью сформированы.

Оценка **2** (*неудовлетворительно*) выставляется студентам, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, если общие и профессиональные компетенции не сформированы, виды профессиональной деятельности не освоены, если не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании техникума без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

## 4. ЭТАЛОН ОТВЕТОВ

### Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере.

#### Фронтальный опрос:

1. Какие основные функции общения Вы знаете?  
Прагматическая функция общения, формирующая функция, функция подтверждения, межличностная функция, внутриличностная функция.
2. В чем заключается цель делового общения?  
В организации продуктивного сотрудничества, а также создании оптимальных условий для успешного решения задач, стоящих перед организацией и её отдельными сотрудниками.
3. Какие формы реализации делового общения существуют?  
Деловые беседы, совещания, переговоры; публичные выступления (доклады, сообщения, приветствия); пресс-конференции; дискуссии, дебаты, прения; презентации; деловые завтраки, обеды, ужины, фуршеты.
4. Какие этапы можно выделить в деловом общении?  
Установление контакта; ориентация в ситуации; обсуждение проблемы и принятие решения; выход из контакта.
5. В чем заключаются этические принципы делового общения?  
В координации действий всех сторон общения, а по возможности и гармонизация интересов членов данного коллектива.

### Тема 2. Межличностная коммуникация.

#### Фронтальный опрос:

1. Какие основные типы коммуникации выделяют?  
Внутриличностная, межличностная, коммуникация в малой группе, общественная, внутренне оперативная, внешне оперативная, личностная.
2. Какие формы устной коммуникации вам знакомы? В чем их различия?  
Монолог — говорит один человек. Диалог — разговаривают два собеседника. Полилог — общение группы лиц.
3. Какие существуют особенности установления устной и письменной коммуникации на русском языке?  
Устная речь – это способ передачи информации с помощью устных слов. Она осуществляется через разговоры, диалоги, презентации, лекции и другие устные формы общения. В устной речи мы используем голос, интонацию, жесты и мимику для передачи своих мыслей и эмоций.  
Письменная речь – это способ передачи информации с помощью письменных символов. Она осуществляется через письма, статьи, книги, эссе и другие письменные формы общения. В письменной речи мы используем письменные символы, чтобы записать свои мысли и идеи.
4. Какие коммуникативные позиции существуют?  
Как коммуникатор ведет себя в каждой из позиций?  
Открытая (когда коммуникатор открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения, оценивает различные факты в подтверждение этой точки зрения); Отстраненная (когда коммуникатор держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения, не исключая ориентации на одну из них, но не заявленную открыто);  
Закрытая (когда коммуникатор умалчивает о своей точке зрения, даже прибегает иногда к специальным мерам, чтобы скрыть ее).

### Тема 3. Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении.

#### Фронтальный опрос:

1. Что представляет собой рефлексивное и нерефлексивное слушание?

Главным правилом нерефлексивного слушания является умение молчать, а рефлексивного — показать, что действительно слушают собеседника и заинтересованы в том, что он говорит.

2. Какие правила обратной связи Вам знакомы?

- 1) оцениваем не личность человека, а его дела;
- 2) избегаем обобщений, подкрепляем свое мнение примерами;
- 3) даем понять, что ошибки — это часть опыта;
- 4) обращаем внимание на сильные стороны, успешные проекты, хвалим человека;
- 5) проявляем уважение к собеседнику;
- 6) объясняем, как видим решение проблемы и каких шагов ждем от оппонента.

3. Какие техники слушания Вы можете выделить?

Пауза; поддакивание, парафраз, резюме, отражение своих чувств, отражение чувств собеседника.

#### **Тема 4. Межличностное взаимодействие.**

##### **Фронтальный опрос.**

1. Что представляет собой интерактивный аспект общения?

Интерактивный аспект общения представляет собой взаимодействие (и воздействие) людей друг с другом в процессе межличностных отношений.

2. На чем базируется эмпатия?

Умении представлять, что чувствует другой человек.

3. В чем заключаются толерантные установки в межнациональном взаимодействии?

В признании прав другого человека, восприятии этого другого как равного себе, претендующего на понимание и сочувствие, готовности принять представителей других народов и культур такими, какие они есть, взаимодействовать с ними на основе согласия и уважения.

4. Что представляют собой конструктивные межличностные конфликты?

Конфликты в которых стороны не выходят за рамки деловых аргументов и нравственных отношений.

#### **Тема 5. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения.**

##### **Фронтальный опрос:**

1. Какие задачи решает перцептивная функция в деловом общении?

Формирование содержания межличностного восприятия; содействие установлению взаимопониманию; обеспечение влияния участников совместной деятельности друг на друга.

2. Какие стороны включает в себя процесс социальной перцепции?

Процесс социальной перцепции включает две стороны: субъективную (субъект восприятия – человек, который воспринимает) и объективную (объект восприятия – человек, которого воспринимают).

3. В чем заключается эффект ореола?

В когнитивном искажении, вследствие которого человек составляет поверхностное и поспешное суждение о личности другого, основываясь на первом впечатлении или на самой выразительной черте характера.

4. Что свойственно эффекту стереотипизации?

Возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю

5. Как сформировать имидж делового человека?

Имидж делового человека строится из следующих составляющих: грамотная речь, хорошие манеры, привлекательный и аккуратный внешний вид, уверенность и внутренняя свобода, адекватная и спокойная реакция на эмоциональные перепады собеседников.

## **Тема 6. Психологические аспекты ведения беседы.**

### **Фронтальный опрос.**

1. Какие методы ведения переговоров Вам известны?

Вариационный, компромиссный, метод интеграции и метод уравнивания.

2. Что представляет собой корпоративная этика?

Совокупность поддерживаемых обществом ценностных представлений, принципов, этических норм поведения, которые принимаются и разделяются всеми работниками, задают общий тон их деятельности, а также определяют согласованность действий управленческого звена, структурных единиц и работников.

3. Что представляет собой собеседование при приеме на работу?

Встречу с потенциальным работодателем или его представителем при приеме на работу, где происходит выяснение опыта претендента, а также его личностных качеств.

## **Тема 7. Правила эффективного общения.**

### **Фронтальный опрос.**

1. Какие методы ведения переговоров выделяют?

Методы переговоров бывают позитивные и негативные. К позитивным методам относятся:

- задавание вопросов;
- активное слушание;
- комментарии и метки положительного отношения (кивки, доброжелательное выражение лица, открытая поза).

Негативные методы выступают барьером для взаимопонимания. Иногда их используют неосознанно, не контролируя свою мимику и речь. Это могут быть:

- раздражающие слова и телодвижения;
- предложения, вносимые «назло» собеседнику;
- неясная аргументация.

2. По каким критериям можно говорить об эффективности переговоров?

Достижение цели переговоров, если уровень достижения устроит его участников; затраты на ее достижение; взаимоотношения с другой стороной после завершения переговорного процесса.

3. Какие бывают причины конфликтов в деловых отношениях?

Распределение ресурсов; взаимозависимость заданий; различия в целях; различия в представлениях и ценностях; различия в манере поведения и жизненном опыте; неудовлетворительные коммуникации.

4. Какие основные ошибки телефонного делового разговора выделяют?

Неправильная дикция или небрежное произношение, посторонний шум, излишняя эмоциональность.