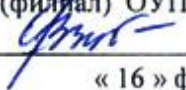


АКАДЕМИЯ ТРУДА И
СОЦИАЛЬНЫХ
ОТНОШЕНИЙ; ОУП ВО
"АТИСО"

Подписано цифровой
подписью: АКАДЕМИЯ ТРУДА И
СОЦИАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ;
ОУП ВО "АТИСО"
Дата: 2023.01.17 13:06:18 +05'00'

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УВР
Ур СЭИ (филиал) ОУП ВО «АТиСО»
 О.В. Зубкова
« 16 » февраля 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА И ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Психология общения

(название дисциплины в соответствии с учебным планом)

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

09.02.07 Информационные системы и программирование

(код профессии, специальности СПО)

Специалист по информационным системам

(наименование квалификации)

Кафедра: Гуманитарных, естественнонаучных и математических дисциплин

Разработчики программы: Спирина Л.М., к. п.н., доцент.

Челябинск -2021

Оглавление

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
1.1. Область применения рабочей программы учебного предмета, курса, дисциплины (модуля).....	3
1.2. Цели и задачи учебной дисциплины	3
1.3. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена	3
1.4. Требования к результатам освоения учебной дисциплины	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....	4
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины.....	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	7
3.2. Информационное обеспечение реализации программы	7
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	11
6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА И КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	12
6.1 Оценочные средства для проведения текущего контроля по учебной дисциплине	12
6.2 Контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля по учебной дисциплине	25
7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА И КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	26
7.1. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации.....	26
по учебной дисциплине	26
7.2. Контрольно-измерительные материалы для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине	29
8. ПРОВЕРКА СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ	31

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения рабочей программы учебного предмета, курса, дисциплины (модуля)

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология общения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 09.02.07 «Информационные системы и программирование», квалификация Специалист по информационным системам.

1.2. Цели и задачи учебной дисциплины

Цель изучения учебной дисциплины:

Сформировать у студентов теоретические знания и практические умения в области психологии общения, адекватного их применения в профессиональной деятельности и повседневной жизни обучающегося.

Задачи изучения учебной дисциплины:

- изучить основные теоретические основы и направления развития психологической науки;
- овладеть понятийным аппаратом, описывающим познавательную, эмоционально-волевою, мотивационную и регуляторную сферы психического, проблемы личности, общения и деятельности;
- изучить и использовать опыт анализа профессиональных и учебных проблемных ситуаций, организации профессионального общения и взаимодействия, принятия индивидуальных и совместных решений.

1.3. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Учебная дисциплина «Психология общения» в программе подготовки специалистов среднего звена относится к дисциплинам Общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла (ОГСЭ.05) специальности 09.02.07 «Информационные системы и программирование».

Учебная дисциплина «Психология общения» базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных студентами при изучении дисциплин ОУДБ.01 «Русский язык», ОУДБ.04 «История».

Знания, умения и навыки, полученные студентами при изучении данной дисциплины, являются основой формирования и развития рационального мировоззрения и культуры мышления; могут быть полезными при изучении дисциплин профессионального цикла.

1.4. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить следующие компетенции:

ОК.03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК.04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами..

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

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

31 - 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.

32 - 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.

33 - номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.

34 - содержание актуальной нормативно-правовой документации; современную научную и профессиональную терминологию; возможные траектории профессионального развития и самообразования.

35 - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности.

36 - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) .

Уметь:

У1 – 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.

У2 - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).

У3 - 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.

У4 - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию.

У5 - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.

У6 - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

У7 - описывать значимость своей профессии (специальности).

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов 2±10м	Объем часов 3±10м
Максимальная учебная нагрузка (всего)	48	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36	36
В том числе:		
теоретическое обучение	26	26
практические занятия	10	10
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	12	12
В том числе:		
работа по темам	6	6
доклады	6	6
Итоговые аттестации	ДФК 1 семестр	ДФК 3 семестр

1.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов 2 г 10м./ 3г.10 м.	Теоретические	Практические занятия	Самостоятельная	Уровень освоения	Коды формируемых компетенций
Раздел 1. Психология общения							
Тема 1.1 Общение - основа человеческого бытия	Содержание учебного материала	7	4	1	2	1	ОК.03
	Занятия лекционного типа 1. Основные понятия психологии общения 2. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль 3. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения 4. Единство общения и деятельности						
	Практические занятия Провести самодиагностику, ответив на вопросы теста В.Ф. Ряховского «Коммуникабельны ли Вы?»						
	Самостоятельная работа студентов Проработка конспектов занятий, учебной литературы. Провести анализ профессиональной своей специальности, описать роль и место общения в структуре деятельности. Подготовить сообщения о взаимосвязи общения и деятельности						
Тема 1.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Содержание учебного материала	7	4	1	2	2	ОК.03, ОК.04
	Занятия лекционного типа 1. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. 2. Искажения в процессе восприятия. 3. Психологические механизмы восприятия. 4. Влияние имиджа на восприятие человека						
	Практические занятия 1. Тест КОС(2. Тест «Ваш стиль общения»						
	Самостоятельная работа студентов 2.1. Проработка конспектов лекций, учебной литературы. 2.2. Описать типичные искажения при восприятии людей, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности. Определить, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности (если да, то доказать на конкретных примерах).						
Тема 1.3 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).	Содержание учебного материала	8	4	2	2	2	ОК.04
	Занятия лекционного типа 1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. 2. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа 3. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. 4. Взаимодействие как организация совместной деятельности						

	Практические занятия (интерактивная форма обучения) 1. Практическое задание. Проведение рабочей дискуссии «Кораблекрушение» на выработку навыка группового принятия решения и отработку приемов партнерского общения						
	Самостоятельная работа студентов 1. Проработка конспектов лекций, учебной литературы. 2. Подготовка докладов по темам						
Тема 1.4 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).	Содержание учебного материала Занятия лекционного типа 1. Основные элементы коммуникации 2. Вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация. 3. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. 4. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Практические занятия 1. Практическое задание. Доказать на примерах влияние коммуникативных барьеров на эффективность общения Самостоятельная работа студентов 1. Проработка конспектов лекций, учебной литературы. 2. Подготовка докладов по темам: «Речь невербальных компонентов в деловом общении» «Толерантность и ее значение в развитии коммуникативных способностей»	8	4	2	2	2	ОК.05
Тема 1.5 Формы делового общения и их характеристики	Содержание учебного материала Занятия лекционного типа 1. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. 2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация. Практические занятия 1. Логические задания 2. Тестирование Самостоятельная работа студентов 1. Проработка конспектов лекций, учебной литературы. 2. Подготовка докладов по теме: «Речь как показатель общей культуры человека» 3. Подготовить компьютерную самопрезентацию на тему «Я в своей профессии» (продолжительность до 5 минут)	8	4	2	2	2	ОК.05
Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения							
Тема 2.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	Занятия лекционного типа 1. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов 2. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. 3. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации. Практические занятия 1. Проведение самодиагностики способа поведения в конфликте с помощью теста: «Ваш способ реагирования в конфликте» 2. Анализ производственных конфликтов	10	6	2	2	2	ОК.04

	3. Тестирование						
	Самостоятельная работа студентов 3.1. Проработка конспектов лекций, учебной литературы. 3.2. Подготовка докладов по темам: «Роль негативных эмоций в общении человека» «Эффективные способы управления своими эмоциями» 3.3. Проанализировать какое-либо художественное произведение / кинофильм, в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликте						
ВСЕГО		48	26	10	12		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены оборудованные помещения.

Основное оборудование учебной аудитории для лекционных занятий:

- рабочие места обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- маркерная (или меловая) доска.
- мультимедийное оборудование.

Основное оборудование учебной аудитории для практических (лабораторных) занятий:

- рабочие места обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- маркерная (или меловая) доска.
- мультимедийное оборудование.

Программное обеспечение:

- ОС Microsoft Windows;
- пакет приложений Microsoft Office (Open Office, Libre Office).

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Основная литература

1. Дедов, Н.П. Социальная психология: учебное пособие для бакалавриата: [16+] / Н.П. Дедов, Ж.В. Коробанова, А.Н. Неврюев; под ред. Ж.В. Коробановой; Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва: Прометей, 2020. – 161 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576030> (дата обращения: 15.10.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-907244-02-3. – Текст: электронный.

2. Маслова, Т. А. Психология общения: учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Саратов: Профобразование, 2019. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-0299-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85787.html> (дата обращения: 15.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Кислицына, И.Г. Психология делового общения: учебное пособие / И.Г. Кислицына; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 112 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1886-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381>

Дополнительная литература

4. Кузнецова, М. А. Психология общения: учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. — Москва: Российский государственный университет правосудия, 2019. — 168 с. — ISBN 978-5-93916-811-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/94194.html> (дата обращения: 15.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Психология общения: энциклопедический словарь / М. М. Абдуллаева, В. В. Абраменкова, С. М. Аврамченко [и др.]; под редакцией А. А. Бодалева. — 2-е изд. — Москва: Когито-Центр, 2019. — 600 с. — ISBN 978-5-89353-335-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88339.html> (дата обращения: 15.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
6. Пшеничнова, Л. М. Психология общения: учебное пособие / Л. М. Пшеничнова, Г. Г. Ротарь. — Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. — 112 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/88432.html> (дата обращения: 15.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины (модуля)

Интернет ресурс (адрес)	Описание ресурса
http://www.medpsy.ru/	Научный сетевой журнал «Клиническая и медицинская психология: исследования, обучение, практика»
http://www.koob.ru	Электронная библиотека «КУБ»
http://www.flogiston.ru/	Интернет-ресурс: Флогистон: психология из первых рук.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения, подлежащие проверке</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Формы и методы оценки</i>
<i>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:</i> 31 - 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. 32 - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;	«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено	Тестирование; устный опрос; терминологический диктант по ходу изучения категорий и понятий; доклады; письменный опрос по материалам лекционного курса.

методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности. 33 - номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации. 34 - содержание актуальной нормативно-правовой документации; современную научную и профессиональную терминологию; возможные траектории профессионального развития и самообразования. 35 - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности. 36 - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) <i>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:</i> У1 – 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. У2 - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). У3 - 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. У4 - определять актуальность нормативно-	высоко. «Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. «Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки. «Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.	
---	---	--

правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию. У5 - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования. У6 - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. У7 - описывать значимость своей профессии (специальности).		
В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить следующие компетенции: ОК.03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. ОК.04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.. ОК.05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста		

Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
Понимание смысла компетенции	Имеет базовые общие знания в рамках диапазона выделенных задач (1 балл) Понимает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах области исследования. В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать информацию. (2 балла) Имеет фактические и теоретические знания в пределах области исследования с пониманием границ применимости (3 балла)	Минимальный уровень Базовый уровень Высокий уровень
Освоение компетенции в рамках изучения учебной дисциплины	Наличие основных умений, требуемых для выполнения простых задач. Способен применять только типичные, наиболее часто встречающиеся приемы по конкретной сформулированной (выделенной) задаче (1 балл) Имеет диапазон практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования. В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать информацию. (2 балла) Имеет широкий диапазон практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем. Способен выявлять проблемы и умеет находить способы решения, применяя современные методы и технологии. (3 балла)	Минимальный уровень Базовый уровень Высокий уровень
Способность	Способен работать при прямом наблюдении.	Минимальный

применять на практике знания, полученные в ходе изучения дисциплины	Способен применять теоретические знания к решению конкретных задач. (1 балл) Может взять на себя ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем. Затрудняется в решении сложных, неординарных проблем, не выделяет типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы (2 балла)	уровень Базовый уровень
	Способен контролировать работу, проводить оценку, совершенствовать действия работы. Умеет выбрать эффективный прием решения задач по возникающим проблемам. (3 балла)	Высокий уровень

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по выполнению лекционных занятий

Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

Методические указания по выполнению практических занятий

Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.).

Методические указания по подготовке к ДФК

Наиболее ответственным этапом в обучении студентов является экзаменационная сессия. На ней студенты отчитываются о выполнении учебной программы, об уровне и объеме полученных знаний. Это государственная отчетность студентов за период обучения, за изучение учебной дисциплины.

Залогом успешного прохождения контроля являются систематические, добросовестные занятия студента. Однако это не исключает необходимости специальной работы перед сессией и в период сдачи зачета. Специфической задачей студента в период экзаменационной сессии являются повторение, обобщение и систематизация всего материала.

В процессе повторения анализируются и систематизируются все знания, накопленные при изучении программного материала: данные учебника, записи лекций, конспекты прочитанных книг, заметки, сделанные во время консультаций или семинаров, и др.

Консультации, которые проводятся для студентов в период экзаменационной сессии, необходимо использовать для углубления знаний, для восполнения пробелов и для разрешения всех возникших трудностей.

При подготовке к контролю необходимо еще раз проверить себя на предмет усвоения основных категорий и ключевых понятий курса.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА И КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля по учебной дисциплине

Раздел 1. Психология общения.

Тема 1.1 Общение- основа человеческого бытия (ОК.03)

Практическое занятие (самодиагностика)

Ответьте на вопросы теста «Коммуникабельны ли вы?» (автор В.Ф.Ряховский) / Рогов Е.И. Психология общения. - М., 2001.

Полученный результат теста нельзя абсолютизировать! Однако если Вы считаете необходимым проводить самоанализ, хотя бы на основе вопросников подобного типа, то это уже само по себе говорит об искреннем желании понять и устранить затруднения, связанные с налаживанием контактов с окружающими, научиться корректировать свое поведение в процессе общения.

Инструкция: На каждый из приведенных вопросов следует ответить: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбывает ли вас из колеи ее ожидание?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже совсем невмоготу?
3. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на какую-либо тему на совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, сказать, который час и т.д.)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 30 рублей, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане, либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы они ни была (в магазине, в библиотеке, театральной кассе). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения, нежели встать в очередь и томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких «чужих» мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?
14. Услышав где-то в «кулуарах» высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменном виде, чем в устной форме?

Обработка результатов

Ответ «да» оценивается в 2 балла; «иногда» – в 1 балл; «нет» – в 0 баллов. Общее число баллов суммируется и по классификатору определяется, к какой категории людей вы относитесь.

От 30 до 32 баллов – вы явно не коммуникабельны. Близким людям с вами нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контактнее, контролируйте себя.

От 25 до 29 баллов – вы неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у вас, наверное, немного друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь таким неудовольствием, в вашей власти преломить эти особенности характера.

От 19 до 24 баллов – вы в известной степени общительны; в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

От 14 до 18 баллов – у вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний. Экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

От 9 до 13 баллов – вы общительны, любопытны, разговорчивы и любите высказываться по разным вопросам. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите быть в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя и не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего вам не достает – так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы сможете себя заставить не отступать.

От 4 до 8 баллов – вы, должно быть, очень общительны, всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие в дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас головную боль. Охотно высказываетесь по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца.

3 балла и менее – ваша коммуникабельность чрезмерна. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Вам нужно поработать над собой и своим характером! Прежде всего, воспитайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительнее относитесь к людям.

Тема 1.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) (ОК.03, ОК.04)

Тест: Коммуникативные и организаторские склонности

Инструкция: Вам предлагается ответить на 40 вопросов. Имейте в виду, что вопросы короткие и не могут содержать всех необходимых подробностей. Поэтому представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не следует тратить много времени на обдумывание, отвечайте быстро. Возможно, на некоторые вопросы вам будет трудно ответить. Тогда постарайтесь дать тот ответ, который вы считаете предпочтительным. При ответе на любой из этих вопросов обращайте внимание на его первые слова. Ваш ответ должен быть точно согласован с ними. Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо приятное впечатление. Важен не конкретный ответ, а суммарный балл по серии вопросов.

Итак, если ваш ответ на вопрос положителен (вы согласны), то около номера вопроса поставьте «да»; если ваш ответ отрицательный (вы не согласны) – поставьте «нет».

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?

2. Часто ли удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими вашего мнения?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненное вам кем-то из ваших товарищей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время с книгами или за какими-либо другими занятиями, чем с людьми?
8. Если возникли какие-то помехи в осуществлении ваших намерений, то легко ли вы отступаете от них.
9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?
10. Любите ли вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли вам включиться в новую для вас компанию?
12. Часто ли вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно бы было выполнить сегодня?
13. Легко ли вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли вы добиваться, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?
15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?
20. Правда ли, что вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?
21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?
27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди мало знакомых для вас людей?
28. Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли вы, что вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую для вас компанию?
30. Принимали ли вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято вашими товарищами?
33. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомую для вас компанию?
34. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у вас много друзей?
38. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания у своих товарищей?

39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

Обработка результатов

Для того, чтобы узнать свои коммуникативные склонности, воспользуйтесь «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37 вопросы и за каждый ответ «нет» на 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39 вопросы. Коэффициент коммуникативности (K_k) определяют по формуле: $K_k = m/20$, где m – количество совпавших с «ключом» ответов.

Если K_k соответствует:

от **0,10** до **0,45** – низкий уровень;

от **0,46** до **0,55** – уровень ниже среднего;

от **0,56** до **0,65** – средний уровень;

от **0,66** до **0,75** – высокий уровень;

от **0,76** до **1,00** – очень высокий уровень.

КОММУНИКАТИВНЫЕ СКЛОННОСТИ, обеспечивают эффективность общения и психологическую совместимость в деятельности.

НИЗКИЕ – человек малообщительный, испытывает трудности и определенные неудобства в установлении контактов с людьми.

НИЖЕ СРЕДНЕГО – человек не стремится к общению, чувствует себя скованно в незнакомом коллективе, круг своих знакомых ограничивает, не стремится отстаивать свое мнение, трудно переживает обиды.

СРЕДНИЕ – человек общительные, разговорчивый (особенно в кругу знакомых людей), круг знакомств не ограничивает.

ВЫСОКИЕ – человек общительный, не теряется в новой обстановке, быстро находит друзей, в общении проявляет инициативу, стремится расширить круг своих знакомых.

ОЧЕНЬ ВЫСОКИЕ – человек очень общительный, испытывает потребность в общении, активно вовлекается в события, происходящие вокруг него. Вносит оживление в компании, легко заводит новые знакомства, стремясь к расширению круга своих друзей.

Для подсчета организаторских способностей воспользуйтесь следующим «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38 вопросы и за каждый ответ «нет» на 4, 8, 12, 16, 20, 28, 32, 36, 40 вопросы. Коэффициент организаторских способностей (K_o) определяют по формуле: $K_o = m/20$, где m – количество ответов совпавших с «ключом».

Если K_o соответствует:

от **0,20** до **0,55** – низкий уровень;

от **0,56** до **0,65** – уровень ниже среднего;

от **0,66** до **0,70** – средний уровень;

от **0,71** до **0,80** – высокий уровень;

от **0,81** до **1,00** – очень высокий уровень.

ОРГАНИЗАТОРСКИЕ СКЛОННОСТИ, обеспечивают возможности организовывать себя и других.

НИЗКИЕ – человек не умеет себя организовать, отсутствует внутренняя собранность. В общественной жизни инициативы не проявляет.

НИЖЕ СРЕДНЕГО – человек избегает принятия самостоятельного решения, проявление инициативы в общественной жизни занижено.

СРЕДНИЕ – в экстремальных ситуациях человек может организовать себя и убедить коллег в принятии какого-либо решения.

ВЫСОКИЕ – человек все делает согласно внутренним устремлениям. В трудной ситуации способен принимать самостоятельные решения.

ОЧЕНЬ ВЫСОКИЕ – испытывает потребность в организаторской деятельности. Принимает самостоятельные решения, отстаивает свое мнение и добивается, чтобы оно было принято другими.

Методика КОС позволяет определить наличие уровня коммуникативных и организаторских склонностей на данный период. При наличии целеустремленности и надлежащих условий деятельности данные склонности могут развиваться.

Методика КОС позволяет определить наличие уровня коммуникативных и организаторских склонностей на данный период. При наличии целеустремленности и надлежащих условий деятельности данные склонности могут развиваться.

Тема 1.3 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). (ОК.04)

Тест Ваш стиль делового общения

Инструкция. С помощью этого теста вы можете оценить свой стиль делового общения. Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите одно — то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. Я против откладываний и проволочек.
10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других.
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.

- 22. Я восприимчив к нуждам других.
- 23. Хорошее планирование — ключ к успеху.
- 24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
- 25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
- 26. Я очень ценю опыт.
- 27. Я прислушиваюсь к мнению других.
- 28. Говорят, что я быстро соображаю.
- 29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
- 30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
- 31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
- 32. Я постоянно задаю себе вопросы.
- 33. Делая что-либо, я тем самым учусь.
- 34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.
- 35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
- 36. Я не люблю вдаваться в детали.
- 37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
- 38. Я способен оценить климат в группе.
- 39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
- 40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
- 41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
- 42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
- 43. Я могу открыто выразить свои чувства.
- 44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
- 45. Я очень люблю читать.
- 46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
- 47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.
- 48. Я люблю достигать поставленных целей.
- 49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
- 50. Я люблю разнообразие.
- 51. Факты говорят сами за себя.
- 52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.
- 53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
- 54. Мой мозг никогда не перестает работать.
- 55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
- 56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.

57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.
67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71. Общение и работа совместно с другими людьми являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.
73. Мне очень нравится играть идеями.
74. Я не люблю попусту терять время.
75. Я люблю делать то, что у меня получается.
76. Взаимодействуя с другими, я учусь.
77. Абстракции интересны для меня.
78. Мне нравятся детали.
79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.
80. Я достаточно уверен в себе.

Обработка результатов.

Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас. Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

Стиль 1: 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79.

Стиль 2: 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78.

Стиль 3: 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 76, 80.

Стиль 4: 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 73, 77.

Стиль 1 — ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие

этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой.

Стиль 2 — ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.

Стиль 3 — ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, «духа работы в команде», понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, умеют сопереживать окружающим.

Стиль 4 — ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понять.

Рабочая дискуссия «Кораблекрушение»

Время проведения вместе с обсуждением 45 мин.

Цель: сформировать навыки корректного ведения диспута и группового принятия решения.

Процедура проведения: Инструкция доводится до участников.

Ситуация: Вы дрейфуете на яхте в южной части Тихого океана. В результате пожара большая часть яхты и ее груз уничтожена. Яхта медленно тонет. Ваше местонахождение не ясно из-за поломки основных навигационных приборов, но примерно Вы находитесь на расстоянии тысячи миль к юго-западу от ближайшей земли.

Проблема: Дан список 15 предметов, которые остались после пожара. В дополнение к этим предметам вы располагаете прочным надувным спасательным плотом с веслами, достаточно большим, чтобы выдержать вас и вес перечисленные ниже предметы. Имущество оставшихся в живых людей составляют: пачка сигарет, несколько коробков спичек, пять однодолларовых банкнот. Вы должны ранжировать 15 предметов в соответствии с их значением для выживания. Поставьте цифру 1 у самого важного предмета, 2 - у второго по значению и т.д. до 15 - наименее важного для вас.

Выполнение

Группа студентов разбивается на подгруппы по усмотрению преподавателя (можно вытягивать жребий; разбивать в алфавитном порядке и т.п.) Список из 15 предметов вывешивается на доске и раздается каждой подгруппе.

Список

Сектант

Зеркало для бритья

Канистра с водой 20 литров

Противомоскитная сетка

Одна коробка с армейским пищевым рационом

Карга тихого океана

Спасательная плавучая подушка

8-литровая канистра нефтевой смеси

Транзиторный радиоприемник

Репеллент, средство для отпугивания акул

2 кв. метра непрозрачного пластика

Бутыль (2,5л) 80° рома

5 метров нейлонового каната

Две коробки шоколада

Рыболовная снасть

Обсуждение игры.

- На что была направлена игра?
- В процессе игры придерживались ли вы корректного обсуждения?
- Проявляли ли вы толерантное отношение к мнению других?

- Удалось ли избежать конфликта? Если да, что этому способствовало? Если нет, что этому предшествовало?

Тема 1.4 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). (ОК.05)

Практическое задание

Инструкция: Ответьте на приведенные утверждения «да» или «нет».

1. Собеседники часто обращают мое внимание на то, что я говорю слишком громко или слишком тихо.
2. Во время разговора я, порой, не знаю, куда деть руки.
3. Я чувствую неловкость в первые минуты знакомства.
4. Почти всегда предстоящее общение с незнакомым человеком вызывает у меня тревогу.
5. Я часто бываю скован в движениях.
6. В течение 10-минутной беседы я не могу обойтись без того, чтобы к чему-либо не прислониться или на что-либо не облокотиться.
7. Я обычно не обращаю внимания на мимику и движения партнера, сосредотачиваясь на его речи.
8. Я стараюсь ограничить круг своего делового общения несколькими хорошо знакомыми мне людьми.
9. При разговоре я часто верчу что-либо в руках.
10. Мне трудно скрыть внезапно возникшие эмоции.
11. Во время деловых бесед я стараюсь полностью исключить мимику и жестикуляцию.

Результаты:

Чем меньше утвердительных ответов (ответов «да»), тем лучше человек владеет невербальными средствами общения.

Если даны 11 отрицательных ответов («нет»), это не означает, что можно пренебречь невербальными методами. Внимательно наблюдая за собой и собеседниками, можно обнаружить много интересных, информативных моментов, которые ранее ни о чем не говорили и которые теперь способны значительно облегчить вашу профессиональную деятельность.

Тема 1.5.Формы делового общения и их характеристики (ОК.05)

Практическая работа

Цель: Развитие навыков публичного выступления; развитие умений аргументации и убеждений; формирование навыков терпимого отношения к мнениям других.

Процедура проведения: группе предлагается тема для обсуждения, формулировка которой пишется на доске. Например:

1) Что означает выражение «Не сотвори себе кумира»?; «Золотое правило» нравственности во взаимоотношениях учитель-ученик (официант-посетитель; парикмахер – посетитель; начальник – подчиненный; и т.п.).

2) Определите три важных качества, необходимых руководителю в современных условиях.

Можно **использовать логические задачи**, например:

1. Полторы курицы за полтора дня снесут полтора яйца. Сколько яиц снесут две курицы за три дня?
2. Рыбак идет по лесу и встречает товарища с уловом, который сообщает, что поймал рыбу весом восемь килограммов и еще половина собственного веса. Сколько весит рыба?
3. Крестьянин на рынке после торгов купил лошадь за шесть тысяч рублей. Через год он продал ее за семь тысяч. Через полтора года он купил ту же лошадь за восемь тысяч рублей, которую продал через два года за девять тысяч. Сколько выгадал или проиграл крестьянин?

Процедура проведения. Участники игры на листках бумаги излагают свои позиции, аргументы, решения; вырабатывают свою точку зрения. Время 5-7 минут. Листочки

складываются на общий стол текстом вниз и перемешиваются. Затем участники по очереди берут со стола листок, на котором сформулирована чья-то точка зрения на обсуждаемую проблему, и выступают перед группой с речью, в которой всеми возможными способами стремятся убедить группу в справедливости той позиции, которая изложена на доставшемся листочке. Время выступления 2 минуты. После чего слушатели оценивают убедительность выступающего и определяют, защищал ли он свою позицию или вынужден отстаивать ту, с которой он не был согласен.

Обсуждение:

- В чем состояла сложность отстаивания убеждения несхожей позиции?
- Есть ли те, кто в процессе выступления изменил свою точку зрения?
- В чем сила убеждения?

Домашнее задание

Проанализируйте результаты выполнения практической работы. И определите, в чем сложность выполнения предложенных упражнений; соблюдали ли вы правила аргументации; чтобы вам хотелось изменить в своем поведении при аргументации; в чем сложность публичного выступления.

Тема 2.1 Конфликт: его сущность и основные характеристики. (ОК.04)

Практическая работа состоит из двух частей:

1. Самодиагностика стратегии поведения в конфликтах. (1 час) Диагностический инструментарий:

Тест: «Стратегия поведения в конфликте К.Томаса» (Мириманова М.С. Конфликтология. - М., - 2003)

Тест позволит определить основные способы реагирования на конфликтные ситуации.

Инструкция: Вам предлагается 30 пар вопросов, содержащих в разных комбинациях 12 суждений о стратегиях поведения человека в конфликтной ситуации. В каждой из пар необходимо выбрать суждение, которое является наиболее типичным для вашего собственного поведения.

1.

- а) Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса;
- б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чем мы оба согласны.

2.

- а) Я стараюсь найти компромиссное решение;
- б) Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого человека и моих собственных.

3.

- а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;
- б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

4.

- а) Я стараюсь найти компромиссное решение;
- б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.

5.

- а) Улаживая спорную ситуацию, все время пытаюсь найти поддержку у другого человека;
- б) Стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6.

- а) Я пытаюсь избежать неприятностей для себя;
- б) Я стараюсь добиться своего.

7.

- а) Стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно;
- б) Считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться в другом.

8.

- а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего;
- б) Первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9.

- а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий;
- б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10.

- а) Я твердо стремлюсь добиться своего;
- б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11.

- а) Первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые вопросы и интересы;
- б) Стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

12.

- а) Зачастую избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры;
- б) Даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.

13.

- а) Предлагаю среднюю позицию;
- б) Настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.

14.

- а) Сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах;
- б) Пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов.

15.

- а) Стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения;
- б) Стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.

16.

- а) Стараюсь не задеть чувств другого;
- б) Обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17.

- а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;
- б) Стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18.

- а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем;
- б) Дам возможность другому остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.

19.

- а) Первым делом пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы;
- б) Стараюсь отложить спорные вопросы, с тем чтобы со временем решить их окончательно.

20.

- а) Пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия;
- б) Стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21.

- а) Во время переговоров стараюсь быть внимательным к другому;
- б) Всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22.

- а) Пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека;
- б) Отстаиваю свою позицию.

23.

- а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас;
- б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24.

- а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу;
- б) Стараюсь убедить другого пойти на компромисс.

25.

- а) Пытаюсь убедить другого в своей правоте;
- б) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к аргументам другого.

26.

- а) Обычно я предлагаю среднюю позицию;
- б) Почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

27.

- а) Зачастую стремлюсь избежать споров;
- б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28.

- а) Обычно настойчиво стремлюсь добиться своего;
- б) Улаживая ситуацию, обычно стремлюсь найти поддержку у другого.

29.

- а) Предлагаю среднюю позицию;
- б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

30.

- а) Стараюсь не задеть чувств другого;
- б) Всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Ключ

Соперничество: 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а. **Сотрудничество:** 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.

Компромисс: 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а.

Избегание: 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б. **Приспособление:** 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

Обработка результатов

По каждому совпадению с ключом начисляйте по 1 баллу.

Подсчитайте сумму баллов по каждой стратегии (Соперничество, Сотрудничество, Компромисс, Избегание, Приспособление).

Полученные количественные оценки сравниваются между собой для выявления наиболее предпочитаемой формы социального поведения в ситуации конфликта, тенденций взаимоотношений в сложных условиях. Чем больше сумма баллов по какой-то стратегии, тем ярче она выражена. Проведите анализ полученного результата

2. Разбор производственных ситуаций. (1 час)

Цель: Отработать умения определения тактики поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.

- 1) Проанализируйте предлагаемую конфликтную ситуацию и найдите наиболее приемлемый выход из нее.

Варианты конфликтных ситуаций

Вариант 1

Между секретарем и посетителем происходит диалог.

Твердым, уверенным голосом, без намека на отрицательные эмоции посетитель обращается к секретарю: «Вы уже третий день не можете отдать подготовленные мной документы на подпись. Поймите, что наши партнеры ждать не будут. Не тот уровень»

На повышенных тонах секретарь отвечает: «Во – первых, надо предупреждать, что документы срочные! Во – вторых не надо разговаривать со мной таким тоном и перекладывать на меня ответственность за свою нерасторопность. Сами вовремя ничего не делаете и ищите крайнего»

Анализ конфликтной ситуации в тетрадах для выполнения практической работы:

- 1) Определите, кто и какие правила поведения нарушил?
- 2) Что необходимо предпринять, чтобы предотвратить конфликт?
- 3) Какой тип личности соответствует секретарю?

Раздаточный материал по определению типа личности.

Существует множество типологий личности. Н.Обозов выделяет три типа личности в зависимости от поведения в конфликте: *практик, собеседник, мыслитель.*

Практик. Его лозунг: «Лучшая защита – нападение». У него ярко выраженная потребность влиять на позиции других людей. Ему свойственно создавать напряженность в отношениях и провоцировать различные столкновения.

*Собеседник*Его лозунг: «Лучше плохой мир, чем хорошая война». Он изначально настроен на сотрудничество. Часто бывают эмоциональными лидерами

*Мыслитель*Его лозунг: «Пускай думает, что он победил». Они предпочитают дистанцию в общении, редко попадают в конфликтные ситуации. Если же попадают в конфликты, то выстраивают сложную систему доказательств своей правоты.

Вариант 2

Вы - администратор гостиницы. К вам приехал отдыхающий, который купил путевку с проживанием в номере «люкс». Сейчас свободных номеров «люкс» нет (неожиданно приехала делегация предпринимателей малого бизнеса на симпозиум). Турист возмущен.

Анализ конфликтной ситуации в тетрадах для выполнения практической работы:

- 1) Какой тип конфликта?
- 2) Укажите субъект конфликта, объект конфликта и инцидент?
- 3) Опишите, как вы будете разрешать эту ситуацию?

Вариант 3

Вы - администратор ресторана. У вас по телефону клиент забронировал столик. К тому моменту, когда клиент приехал в ресторан, выяснилось, что ему поставили «бронь» на другой столик. Тот столик, который он хотел, уже занят. Клиент возмущен.

Анализ конфликтной ситуации в тетрадах для выполнения практической работы:

- 1) Какой тип конфликт?
- 2) Укажите субъект конфликта, объект конфликта и инцидент?
- 3) Опишите, как вы будете разрешать эту ситуацию?

Вариант 4

Вы - администратор новой гостиницы. В этой гостинице в номерах были предусмотрены холодильники. Но холодильники в номера должны будут устанавливать только завтра. Клиент возмущен, так как у него есть скоропортящиеся продукты.

Анализ конфликтной ситуации в тетрадах для выполнения практической работы:

- 1) Какой тип конфликта?
- 2) Укажите субъект конфликта, объект конфликта и инцидент?
- 3) Опишите, как вы будете разрешать эту ситуацию?

Вариант 5

Вы - администратор ресторана. В вашем ресторане два клиента заказывают два одинаковых сложных блюда. Официанты принимают оба заказа. Но потом на кухне выясняется, что ингредиентов хватит только на приготовления только одного блюда. Официанты сообщают об этом вам. Вы не знаете, что делать?

Анализ конфликтной ситуации в тетрадах для выполнения практической работы:

- 1) Есть ли в данной ситуации конфликт?

- 2) Если есть, то какой?
- 3) Укажите субъект конфликта, объект конфликта и инцидент?
- 4) Опишите, как вы будете разрешать эту ситуацию?

6.2. Контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля по учебной дисциплине

Шкала оценки для проведения текущего контроля по учебной дисциплине в устной форме

№ п/п	Оценка за ответ	Характеристика ответа
1	Отлично	- полно раскрыто содержание материала; - материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; - точно используется терминология; - показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; - продемонстрированные знания и умения позволяют самостоятельно решать поставленные задачи; - ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; - продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; - допущены одна - две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию. - количество баллов за освоение компетенций от 8 до 9
2	Хорошо	- вопросы излагаются систематизировано и последовательно; - продемонстрированные знания и умения позволяют самостоятельно решать поставленные задачи, однако требуют определенного контроля; - продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; - ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет один из недостатков: в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; приобретенный практический опыт, знания и умения требуют не значительной корректировки в процессе выполнения задания; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя. - количество баллов за освоение компетенций от 5 до 7
3	Удовлетворительно	- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; - при неполном знании теоретического материала выявлен недостаточный уровень знаний и умений; студент не может применить теоретические знания на практике; - количество баллов за освоение компетенций от 3 до 4
4	Неудовлетворительно	- не раскрыто основное содержание учебного материала; - обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;

		- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов - отсутствуют практический опыт, знания и умения по предлагаемым ситуационным вопросам или задачам, количество баллов за освоение компетенций менее 3. - отказ от ответа или отсутствие ответа
--	--	---

Шкала оценки для проведения текущего контроля по учебной дисциплине в письменной форме

№ п/п	Оценка за ответ	Характеристика ответа
1	Отлично	Материал раскрыт полностью, изложен логично, без существенных ошибок, выводы доказательны и опираются на теоретические знания Количество баллов за освоение материала от 8 до 9
2	Хорошо	Основные положения раскрыты, но в изложении имеются незначительные ошибки выводы доказательны, но содержат отдельные неточности Количество баллов за освоение материала от 5 до 7
3	Удовлетворительно	Изложение материала не систематизированное, выводы недостаточно доказательны, аргументация слабая. Количество баллов за освоение материала от 3 до 4
4	Неудовлетворительно	Не раскрыто основное содержание материала, обнаружено незнание основных положений темы. Не сформированы компетенции, умения и навыки. Количество баллов за освоение компетенций менее 3 Ответ на вопрос отсутствует

Критерии формирования оценок по тестам

Оценка	Требования к знаниям
отлично	80%-100%
хорошо	65-80%
удовлетворительно	50-65%
неудовлетворительно	менее 50%
зачтено	50% и более
не зачтено	менее 50%

Преподаватели имеют право использовать критерии оценки при проведении текущего контроля успеваемости отличные от указанных в разделе 6.2.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА И КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Контрольные вопросы для подготовки к ДФК при проведении промежуточной аттестации по учебной дисциплине:

1. Основные понятия психологии общения.

2. Роль общения в профессиональной деятельности человека
3. Общение – основа человеческого бытия
4. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.
5. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения
6. Единство общения и деятельности
7. Понятие социальной перцепции.
8. Факторы, оказывающие влияние на восприятие.
9. Искажения в процессе восприятия.
10. Психологические механизмы восприятия.
11. Влияние имиджа на восприятие человека.
12. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
13. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа.
14. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
15. Взаимодействие как организация совместной деятельности
16. Основные элементы коммуникации.
17. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры
18. Невербальная коммуникация
19. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.
20. Формы постановки вопросов.
21. Деловая беседа. Формы постановки вопросов
22. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.
23. Конфликт: его сущность и основные характеристики
24. Понятие конфликта и его структура.
25. Невербальное проявление конфликта.
26. Стратегия разрешения конфликтов
27. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
28. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.
29. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.
30. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы.

Итоговые тестовые задания.

Обучающимся предлагается в течение 20 минут ответить на тесты и провести экспресс-проверку.

1) Установите соответствие

Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятиям: а) конфликт, б) внутриличностный конфликт, в) межличностный конфликт, г) межгрупповой конфликт, д) конфликт между группой и личностью:

- 1) Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов;
- 2) Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению;
- 3) Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей;
- 4) Столкновение противоположно направленных интересов различных групп;
- 5) Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

Правильный ответ: 1 – в; 2 – а; 3 – б; 4 – г; 5 - д

2) Выберите правильный ответ:

Конфликтогены – это слова, действия (бездействие), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта,
- б) препятствуют возникновению конфликта,
- в) помогают разрешить конфликт

Правильный ответ: а

3) Продолжите предложение

Конфликтная ситуация – это

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечение обстоятельств

Правильный ответ: б

4) Определите, какая ситуация характеризует внутриличностный конфликт

- а). Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования
- б) Конфликт, возникающий у руководителя фирмы в результате родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга

Правильный ответ: б

5) Установите соотношение

Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

а) сотрудничеству, б) компромиссу, в) избеганию, г) соперничеству, д) приспособлению:

- 1) Открытая борьба за свои интересы,
- 2) Поиск решения, удовлетворяющий интересы всех сторон,
- 3) Стремление выйти из конфликта, не решая его,
- 4) Урегулирование разногласий через взаимные уступки,
- 5) Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами

Правильный ответ: 1 – г; 2 – а; 3 – в; 4 – б; 5 – д

6) Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу

- 1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом
- 2. Обе стороны обладают одинаковой властью
- 3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение
- 4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего
- 5. Возможность выработать временное решение, поскольку на выработку другого нет времени
- 6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

Правильный ответ: 2,3,5

7) Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки рефлексивного слушания, приобрести опыт совместной работы, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество

Правильный ответ: б

8) Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению

- а) Правда на Вашей стороне
- б) Недостаток власти для решения проблем желаемым способом
- в) Лучше добрые отношения, чем настаивание на своей позиции
- г) Открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации
- д) Предмет разногласий не значительный и не особо волнует

Правильный ответ: а; в; д.

9) Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги,
- б) обрушивать на партнера множество претензий,
- в) исходить из добрых намерений партнера,

- г) видеть все только со своей позиции,
- д) учитывать интересы партнера по общению,
- е) критически оценивать партнера.

Правильный ответ: а; б; г; е.

10) Закончите предложение, вписав соответствующее слово:

Поиск решения, удовлетворяющий интересы всех сторон – это.....

- а) компромисс,
- б) сотрудничество,
- в) избегание,
- г) соперничество,
- д) приспособление

Правильный ответ: б

Критерии оценки

Отлично: 9-10 правильных ответов

Хорошо: 7-8 правильных ответов

Удовлетворительно: 5 -6 правильных ответов

Меньше 5 – результат неудовлетворительный

7.2. Контрольно-измерительные материалы для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Шкала оценки для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине в устной форме

№ п/п	Оценка за ответ	Характеристика ответа
1	Отлично	- полно раскрыто содержание материала; - материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; - точно используется терминология; - показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; - продемонстрированные знания и умения позволяют самостоятельно решать поставленные задачи; - ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; - продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; - допущены одна - две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию. - количество баллов за освоение компетенций от 8 до 9
2	Хорошо	- вопросы излагаются систематизировано и последовательно; - продемонстрированные знания и умения позволяют самостоятельно решать поставленные задачи, однако требуют определенного контроля; - продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; - ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет один из недостатков: в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; приобретенный практический опыт, знания и

		умения требуют не значительной корректировки в процессе выполнения задания; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя. - количество баллов за освоение компетенций от 5 до 7
3	Удовлетворительно	- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; - при неполном знании теоретического материала выявлен недостаточный уровень знаний и умений; студент не может применить теоретические знания на практике; - количество баллов за освоение компетенций от 3 до 4
4	Неудовлетворительно	- не раскрыто основное содержание учебного материала; - обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; - допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов - отсутствуют практический опыт, знания и умения по предлагаемым ситуационным вопросам или задачам, количество баллов за освоение компетенций менее 3. - отказ от ответа или отсутствие ответа

Шкала оценки для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине в письменной форме

№ п/п	Оценка за ответ	Характеристика ответа
1	Отлично	Материал раскрыт полностью, изложен логично, без существенных ошибок, выводы доказательны и опираются на теоретические знания Количество баллов за освоение материала от 8 до 9
2	Хорошо	Основные положения раскрыты, но в изложении имеются незначительные ошибки выводы доказательны, но содержат отдельные неточности Количество баллов за освоение материала от 5 до 7
3	Удовлетворительно	Изложение материала не систематизированное, выводы недостаточно доказательны, аргументация слабая. Количество баллов за освоение материала от 3 до 4
4	Неудовлетворительно	Не раскрыто основное содержание материала, обнаружено незнание основных положений темы. Не сформированы компетенции, умения и навыки. Количество баллов за освоение компетенций менее 3 Ответ на вопрос отсутствует

Критерии формирования оценок по тестам

Оценка	Требования к знаниям
отлично	80%-100%
хорошо	65-80%

удовлетворительно	50-65%
неудовлетворительно	менее 50%
зачтено	50% и более
не зачтено	менее 50%

8. ПРОВЕРКА СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

ОК.03. ПЛАНИРОВАТЬ И РЕАЛИЗОВЫВАТЬ СОБСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ И ЛИЧНОСТНОЕ РАЗВИТИЕ.

Задание 1. Тестовое задание

Вариант 1

1. Установите соотношения

Э.Берн выделил три позиции поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения? К каждой характеристике подберите способ поведения.

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

2. Закончите предложение, вписав необходимую фразу.

Эмпатия – это _____

- а) отождествление себя с партнером по общению;
- б) эмоциональный отклик на проблемы партнера;
- в) способность представить, как Вас воспринимает партнер по общению;
- г) все ответы верны

3. Установите соотношение.

Определите, какой принцип взаимоотношений

- 1) принцип «здесь и сейчас»;
- 2) принцип доверительности;
- 3) принцип паритетности;
- 4) принцип проблематизации;
- 5) принцип персонифицирования.

по смыслу соответствует следующим характеристикам:

А. Доверие к намерениям партнера без оценки его личности.

Б. Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние.

В. Общение направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы.

Г. Разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение; выражать свои чувства и желания.

Д. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.

Правильные ответы:

- 1. А – 3; Б – 1; В – 2
- 2. б - эмоциональный отклик на проблемы
- 3. А – 2; Б – 1; В – 4; Г – 5; Д – 3

Вариант 2

1. Установите соотношения

Какие характеристики соответствуют по смыслу следующим механизмам восприятия:

- 1) идентификации;
- 2) эмпатии;
- 3) аттракции;
- 4) рефлексии.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает с бытия.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

2. Диалог возможен при соблюдении ряда принципов (правил взаимоотношений): 1) принцип «здесь и сейчас»; 2) принцип доверительности; 3) принцип паритетности; 4) принцип проблематизации; 5) принцип персонифицирования. Определите, какая из характеристик по смыслу соответствует каждому принципу.

А. Доверие к намерениям партнера без оценки его личности.

Б. Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние.

В. Общение направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы.

Г. Разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение; выражать свои чувства и желания.

Д. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.

3. Выберите правильный ответ. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:

- а) «эффектом ореола»;
- б) «эффектом проекции»;
- в) «эффектом упреждения».

Правильные ответы

1. А – 2; Б – 3; В – 1; Г – 4

2. А — 2; Б — 1; В — 4; Г — 5; Д — 3

3. б - «эффект проекции»

Задание 2. Контрольная работа

Цель: Определить уровень усвоения теоретического материала по учебной дисциплине и выявить проблемы усвоения.

Задания в контрольной работе состоят из двух частей. Первая часть (1-10 вопросы) — ответы на тесты; 11 вопрос — носит описательно-аналитический характер.

Вариант 1

1. Установите соотношение.

Определите, какой принцип взаимоотношений

- 1) принцип «здесь и сейчас»;
- 2) принцип доверительности;
- 3) принцип паритетности;
- 4) принцип проблематизации;
- 5) принцип персонифицирования.

по смыслу соответствует следующим характеристикам:

В. Доверие к намерениям партнера без оценки его личности.

Б. Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние.

С. Общение направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы.

Г. Разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое

мнение; выражать свои чувства и желания.

Д. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.

Правильный ответ: А – 2; Б – 1; В – 4; Г – 5; Д – 3

2. В каких ситуациях эффективно использовать *перефразирование*:

- а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;
- б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;
- в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;
- г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

Правильный ответ: б; в

3. *Найдите правильный ответ.*

Критическая оценка со стороны вашего руководителя обычно проявляется в жесте:

- 1) руки, скрещенные на груди;
- 2) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком.
- 3) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;
- 4) закрытие рта ладонью.

Правильные ответы: 2.

4. *Определите, какая из смысловых характеристик* соответствует понятиям: а) конфликт, б) внутриличностный конфликт, в) межличностный конфликт, г) межгрупповой конфликт, д) конфликт между группой и личностью:

- 5) Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов.
- 6) Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.
- 7) Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.
- 8) Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.
- 5) Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

Правильный ответ: 1 – в; 2 – а; 3 – б; 4 – г; 5 - д

5. *Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу*

- 1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.
- 2. Обе стороны обладают одинаковой властью.
- 3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.
- 4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.
- 5. Возможность выработать временное решение, поскольку на выработку другого нет времени.
- 6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

Правильный ответ: 2,3,5

6. *Установите соотношения*

Изпредложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

- 1) «этика»;
- 2) «нравственность»;
- 3) «мораль».

А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.

Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.

В. Наука, изучающая нравственность.

Правильные ответы: А – 1; Б – 2; В - 3

7. *Продолжите предложение.*

Вежливость – это

- а) выражение уважительного отношения к другим людям и их достоинству.

б) умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях.

Правильный ответ: а

8. Жесты, характеризующие желание активных действий проявляется в *позиции*:

а) скрещенные руки и ноги;

б) наклон головы;

в) руки на бедрах

Правильный ответ: в

9. Как *поступают* в финале беседы?:

а) принимают окончательное решение;

б) выслушивают доводы собеседника

в) выражают уверенность в успешности будущего сотрудничества

г) демонстрируют свое превосходство

д) излагают свою позицию

е) благодарят партнера за беседу

Правильные ответы: а; в; е

10. Установите соотношение.

Вам предлагается 4 ситуации. Определите, в какой ситуации эффективнее использовать:

а) выяснение;

б) отражение чувств;

в) перефразирование;

г) резюмирование:

1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

Правильный ответ: 1 – г; 2 - в; 3 –б; 4 - а

11. Дайте характеристику коммуникативным барьерам и проанализируйте их влияние на выстраивание конструктивного общения.

Вариант 2

1. Установите соотношения

Какие характеристики соответствуют по смыслу следующим механизмам восприятия:

1) идентификации;

2) эмпатии;

3) аттракции;

4) рефлексии.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает с бытия.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

Правильный ответ: А – 2; Б – 3; В – 1; Г – 4

2. Установите соотношение.

Вам предлагается 4 ситуации. Определите, в какой ситуации эффективнее использовать:

а) выяснение;

б) отражение чувств;

в) перефразирование;

г) резюмирование:

1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.
2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.
3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.
4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

Правильный ответ: 1 – г; 2 - в; 3 –б; 4 - а

3. Жест, при котором собеседник *оценивает информацию* в процессе делового общения – это

- а) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;
- б) почесывание подбородка;
- в) прикладывание рук к груди.

Правильный ответ: б.

4. *Выберите правильный ответ:*

Конфликтогены – это слова, действия (бездействие), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта,
- б) препятствуют возникновению конфликта,
- в) помогают разрешить конфликт

Правильный ответ: а

5. *Какая стратегия* поведения позволяет выработать навыки *рефлексивного слушания*, приобрести опыт совместной работы, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество

Правильный ответ: б

6. *Закончите предложение*, вписав соответствующее слово:

Поиск решения, удовлетворяющий интересы всех сторон – это _____

- а) компромисс,
- б) сотрудничество,
- в) избегание,
- г) соперничество,
- д) приспособление

Правильный ответ: б

7. *Выберите правильный ответ.*

Что, по Вашему мнению, характеризует *предупредительность*:

- а) галантность по отношению к дамам;
- б) подбострастность;
- в) умение оказать небольшую услугу;
- г) льстивость;
- д) приветливость по отношению к старшему;
- е) умение вовремя сгладить неловкость.

Правильный ответ: а; в; д; е

8. *Укажите, какие позиции* при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

- а) этические нормы и правила;
- б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;
- в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;
- г) все позиции верны;
- д) все позиции неверны.

Правильный ответ: г

9. Установите соотношение

Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

а) сотрудничеству, б) компромиссу, в) избеганию, г) соперничеству, д) приспособлению:

- 1) Открытая борьба за свои интересы,
- 2) Поиск решения, удовлетворяющий интересы всех сторон,
- 3) Стремление выйти из конфликта, не решая его,
- 4) Урегулирование разногласий через взаимные уступки,
- 5) Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами

Правильный ответ: 1 – г; 2 – а; 3 – в; 4 – б; 5 – д

10. Закончите предложение, вписав необходимую фразу.

Эмпатия – это _____

- а) отождествление себя с партнером по общению;
- б) эмоциональный отклик на проблемы партнера;
- в) способность представить, как Вас воспринимает партнер по общению;
- г) все ответы верны

Правильный ответ: б

11. Проанализируйте классификацию общения (виды, формы, средства)

ОК.04. РАБОТАТЬ В КОЛЛЕКТИВЕ И КОМАНДЕ, ЭФФЕКТИВНО ВЗАИМОДЕЙСТВОВАТЬ С КОЛЛЕГАМИ, РУКОВОДСТВОМ, КЛИЕНТАМИ.

Задание 1. Тестовые задания

Вариант 1

1. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В. Общение, проявляющееся через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

2. Выберите правильный ответ. Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей, — это:

- а) конкуренция;
- б) кооперация.

3. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению.

А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.

Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника

Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

Правильные ответы

1.1- Б; 2 – А; 3- В

2.б) кооперация

3. 1 - А; 2 – Г; 3 – В; 4 - Б

Вариант 2

1) Выберите правильный ответ. Кинесика изучает:

- а) прикосновения в процессе общения;
- б) внешнее проявление человека;
- в) расположение собеседников в пространстве.

2) В каких ситуациях эффективно: 1) выяснение; 2) отражение чувств;

3) перефразирование; 4) резюмирование?

А. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

Б. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

В. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

Г. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

3) Какие понятия по смыслу соответствуют: 1) рефлексивному слушанию;

2) нерефлексивному слушанию?

А. Умение внимательно слушать, молча, не перебивая речь собеседника своими комментариями.

Б. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим.

Правильные ответы

1) б;

2) 1 — Г; 2 — В; 3 — Б; 4 — А.;

3) 1 — Б, 2 — А

Задание 2. Контрольная работа

Вариант 1

1. Найдите правильный ответ.

Взгляд посетителя офиса направлен сверху вниз. Это указывает на то, что человек проявляет:

- а) неуверенность;
- б) превосходство и гордость;
- в) скрытое наблюдение.

Правильные ответы: б

2. Установите соотношение.

Вам предлагается 4 ситуации. Определите, в какой ситуации эффективнее использовать:

- а) выяснение;
- б) отражение чувств;
- в) перефразирование;
- г) резюмирование:

1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

Правильный ответ: 1 – г; 2 - в; 3 –б; 4 - а

3. Определите, в каких ситуациях может быть эффективно нерефлексивное слушание:

- а) У вашего коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать
- б) Сослуживцу необходимо высказаться о «наболевшем»
- в) Секретарь стремится получить активную поддержку со стороны руководителя

г) Ваш друг переполнен эмоциями по поводу предстоящего экзамена в Вуз и стремится, как можно скорее, высказаться по этому событию.

Правильный ответ: б, г

4. Неполная посадка на стуле, при которой туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги – на пол, так, что одна нога выступает чуть вперед, оставляя другую позади, *характеризует позу:*

- а) открытости;
- б) готовности;
- в) защиты

Правильный ответ: б

5. *Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу:*

- 1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом
- 2. Обе стороны обладают одинаковой властью
- 3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение
- 4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего
- 5. Возможность выработать временное решение, поскольку на выработку другого нет времени
- 6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

Правильный ответ: 2,3,5

6. *Определите, чего нельзя допускать в условиях конфликта:*

- а) преувеличивать свои заслуги,
- б) обрушивать на партнера множество претензий,
- в) исходить из добрых намерений партнера,
- г) видеть все только со своей позиции,
- д) учитывать интересы партнера по общению,
- е) критически оценивать партнера.

Правильный ответ: а; б; г; е.

7. *Установите соотношение*

Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

- а) сотрудничеству, б) компромиссу, в) избеганию, г) соперничеству, д) приспособлению:
- 1) Открытая борьба за свои интересы,
- 2) Поиск решения, удовлетворяющий интересы всех сторон,
- 3) Стремление выйти из конфликта, не решая его,
- 4) Урегулирование разногласий через взаимные уступки,
- 5) Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами

Правильный ответ: 1 – г; 2 – а; 3 – в; 4 – б; 5 – д

8. *Выберете позиции, которые способствуют атмосфере доброжелательности во время деловой беседы?*

- а) пунктуальность;
- б) правильность выбора места проведения беседы;
- в) интерьер помещения;
- г) установление контакта с партнером;
- д) форма диалога;
- е) использование обращения по имени;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны

Правильный ответ: ж

9. *Выберете правильный ответ.*

Что, по Вашему мнению, характеризует *предупредительность*:

- а) галантность по отношению к дамам;
- б) подбострастность;
- в) умение оказать небольшую услугу;

- г) лъстивость;
- д) приветливость по отношению к старшему;
- е) умение вовремя сгладить неловкость.

Правильный ответ: а; в; д; е

10. Определите, что характеризует: «Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Знание не только другого, но и знание того, как другой понимает нас»:

- а) идентификацию;
- б) эмпатию;
- в) аттракцию;
- г) рефлексия.

Правильный ответ: г

11. Опишите приемы повышения эффективности общения.

Вариант 2

1. Какой принцип взаимоотношений применяет собеседник в следующей ситуации:

«Разговор ведет от своего имени, без ссылки на чужое мнение при этом выражает свои чувства и желания»

- 1) принцип «здесь и сейчас»;
- 2) принцип доверительности;
- 3) принцип паритетности;
- 4) принцип проблематизации;
- 5) принцип персонифицирования.

Правильный ответ: 5

2. Установите соотношения

Какие понятия по смыслу соответствуют:

- а) выяснению;
- б) отражению чувств;
- в) перефразированию;
- г) резюмированию

- 1. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.
- 2. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).
- 3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.
- 4. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

Правильный ответ: 1- г; 2 –б; 3 – а; 4 – в

3. Определите ситуацию, в которой эффективнее использовать *выяснение*:

- 1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.
- 2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.
- 3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.
- 4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

Правильный ответ: 4

4. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу

- 1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом
- 2. Обе стороны обладают одинаковой властью
- 3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение
- 4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего
- 5. Возможность выработать временное решение, поскольку на выработку другого нет времени
- 6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

Правильный ответ: 2,3,5

5. Закончите предложение

Урегулирование разногласий через взаимные уступки – это

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество

Правильный ответ: а

6. Выявите, как поступают в финале беседы?:

- а) принимают окончательное решение;
- б) выслушивают доводы собеседника
- в) выражают уверенность в успешности будущего сотрудничества
- г) демонстрируют свое превосходство
- д) излагают свою позицию
- е) благодарят партнера за беседу

Правильные ответы: а; в; е

7. Какое состояние собеседника может характеризовать поза: напряженно выпрямленное туловище, ноги плотно стоящие на полу, взгляд отсутствующий?

- а) отсутствие интереса;
- б) отключение от проблем с демонстрацией внимательного слушания;
- в) недостаток уверенности.

Правильные ответы: б

8. Что означает, «Рука, поданная для рукопожатия вертикально»:

- а) превосходство;
- б) партнерское отношение;
- в) стремление к подчинению

Правильные ответы: б

9. Установите соотношения

Какие характеристики соответствуют по смыслу следующим механизмам восприятия:

- 1) идентификации;
- 2) эмпатии;
- 3) аттракции;
- 4) рефлексии.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает с бытия.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

Правильный ответ: А – 2; Б – 3; В – 1; Г – 4

10. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

- а) этические нормы и правила;
- б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;
- в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;
- г) все позиции верны;
- д) все позиции неверны.

Правильный ответ: г

11. Опишите законы аргументации и убеждения и проанализируйте рекомендации специалистов при аргументации.

Критерии оценки 1-10 вопросы (тесты)

Отлично: 9-10 правильных ответов

Хорошо: 7-8 правильных ответов

Удовлетворительно: 5 -6 правильных ответов

Меньше 5 – результат неудовлетворительный

Критерии оценки 11 вопроса (описательный и аналитический характер)

оценка «отлично»: последовательность, полнота и аналитический подход к изложению материала, выделение узловых учебных элементов, в которых заключена сущность вопроса, владение профессиональной терминологией.

оценка «хорошо»: глубина знаний вопроса с допустимыми незначительными недочетами в изложении материала, правильная последовательность изложения, соблюдение профессиональной терминологии, ответы на поставленные вопросы раскрыты в объеме 75 %

оценка «удовлетворительно»: изученный материал недостаточно усвоен, отсутствует последовательность и логика изложения, отсутствует аналитический подход к изложению вопроса, не используются профессиональные термины, объем ответов содержит от 70-50 % изученного материала.

оценка «неудовлетворительно»: допущены серьезные ошибки в изложении изученного материала, отсутствует ответ на поставленный вопрос, не владеет элементарными характеристиками и понятиями, объем ответов содержит менее 50 % изученного материала.

ОК.05. ОСУЩЕСТВЛЯТЬ УСТНУЮ И ПИСЬМЕННУЮ КОММУНИКАЦИЮ НА ГОСУДАРСТВЕННОМ ЯЗЫКЕ С УЧЕТОМ ОСОБЕННОСТЕЙ СОЦИАЛЬНОГО И КУЛЬТУРНОГО КОНТЕКСТА

Задание 1. Тестовые задания

Вариант 1

1). Какие действия по смыслу соответствуют: 1) выяснению; 2) отражению чувств; 3) перефразированию; 4) резюмированию?

А. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.

Б. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).

В. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.

Г. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

2) Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:

а) руки, скрещенные на груди;

б) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком;

в) прикрытие рта ладонью

3) Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

а) руки, скрещенные на груди;

б) руки на бедрах;

в) рука, поддерживающая подбородок.

Правильные ответы

1) 1 — В, 2 — Б, 3 — Г, 4 — А;

2) б; 3) а

Вариант 2

1) Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:

а) превосходство;

б) партнерское отношение;

в) стремление к подчинению.

2) В каких высказываниях используется резюмирование?

- А. «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую пользу?»
- Б. «Из сказанного вами можно сделать вывод о том, что результаты работы нашего отдела вас полностью устраивают и вы готовы к дальнейшему сотрудничеству».
- В. «Я хорошо понимаю ваше состояние. Возможно, в подобном случае я испытывал бы такие же чувства».
- Г. «Главное, что вы хотели бы от меня, — это подготовка документации в сжатые сроки».
- 3) Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению?
- а) он обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;
 - б) делает клиенту замечания, комментирует сказанное им, перебивает;
 - в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность клиенту высказаться до конца;
 - г) проявляет искренний интерес к словам клиента и его критическим замечаниям;
 - д) сосредоточен на своих личных проблемах.

Правильные ответы

- 1) б;
- 2) Б, Г;
- 3) в, г.

Задание 2. Тест по теме 3.1 Эмоциональное поведение в конфликтах и саморегуляция.

Вариант 1

1) Установите соответствие

Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятиям: а) конфликт, б) внутриличностный конфликт, в) межличностный конфликт, г) межгрупповой конфликт, д) конфликт между группой и личностью:

- 9) Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов;
- 10) Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению;
- 11) Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей;
- 12) Столкновение противоположно направленных интересов различных групп;
- 5) Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

Правильный ответ: 1 – в; 2 – а; 3 – б; 4 – г; 5 - д

2) Выберите правильный ответ:

Конфликтогены – это слова, действия (бездействие), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта,
- б) препятствуют возникновению конфликта,
- в) помогают разрешить конфликт

Правильный ответ: а

3) Продолжите предложение

Конфликтная ситуация – это

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечение обстоятельств

Правильный ответ: б

4) Определите, какая ситуация характеризует внутриличностный конфликт

- а). Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования
- б) Конфликт, возникающий у руководителя фирмы в результате родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга

Правильный ответ: б

5) Установите соотношение

Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

а) сотрудничеству, б) компромиссу, в) избеганию, г) соперничеству, д) приспособлению:

- 1) Открытая борьба за свои интересы,
- 2) Поиск решения, удовлетворяющий интересы всех сторон,
- 3) Стремление выйти из конфликта, не решая его,
- 4) Урегулирование разногласий через взаимные уступки,
- 5) Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами

Правильный ответ: 1 – г; 2 – а; 3 – в; 4 – б; 5 – д

Вариант 2

1) Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом
2. Обе стороны обладают одинаковой властью
3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение
4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего
5. Возможность выработать временное решение, поскольку на выработку другого нет времени
6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

Правильный ответ: 2,3,5

2) Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки рефлексивного слушания, приобрести опыт совместной работы, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество

Правильный ответ: б

3) Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению

- а) Правда на Вашей стороне
- б) Недостаток власти для решения проблем желаемым способом
- в) Лучше добрые отношения, чем настаивание на своей позиции
- г) Открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации
- д) Предмет разногласий не значительный и не особо волнует

Правильный ответ: а; в; д.

4) Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги,
- б) обрушивать на партнера множество претензий,
- в) исходить из добрых намерений партнера,
- г) видеть все только со своей позиции,
- д) учитывать интересы партнера по общению,
- е) критически оценивать партнера.

Правильный ответ: а; б; г; е.

5) Закончите предложение, вписав соответствующее слово:

Поиск решения, удовлетворяющий интересы всех сторон – это.....

- а) компромисс,
- б) сотрудничество,
- в) избегание,
- г) соперничество,
- д) приспособление

Правильный ответ: б

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№п/п	Подразделение	Фамилия	Подпись	Дата
1	Кафедра ГЕМД	Е.П. Маскайкин		16.02.2021
2	Учеб.-метод. отдел	М.О. Дерябичева		16.02.2021
3	Библиотека	Г.В. Шпакова		16.02.2021