



УТВЕРЖДАЮ
 Директор техникума
 Р.Г. Ахунова
 2020 г.

Р.Г. Ахунова
 « » 20 г.

Р.Г. Ахунова
 « » 20 г.

СОГЛАСОВАНО
 Председатель Совета Попечителей
 Р.Г. Ахунова
 « 21 » 01 2020 г.

СОГЛАСОВАНО
 ООО «Торсервис»
 Александр Корочев А.А.
 « 24 » 01 2020 г.

СОГЛАСОВАНО
 Директор ООО «Бирь-Два»
 Р.Г. Ахунова
 « 24 » 01 2020 г.

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
 ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
 ОГСЭ.05 Психология общения**

43.02.15 ПОВАРСКОЕ И КОНДИТЕРСКОЕ ДЕЛО



РАССМОТРЕНО
 На заседании ПЦК УГ 43.00.00 Сервис и туризм
 Председатель ПЦК Карам-Карамеева

| | | | |
|---|------------------------|--------------|-----------------|
| 20 <u>19</u> -20 <u>20</u> учебный год. | ПРОТОКОЛ № 3 от 27.12. | 20 <u>19</u> | Карам-Карамеева |
| 20 -20 учебный год. | ПРОТОКОЛ № от | 20 | / |
| 20 -20 учебный год. | ПРОТОКОЛ № от | 20 | / |
| 20 -20 учебный год. | ПРОТОКОЛ № от | 20 | / |

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| 1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств | 6 |
| 2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке..... | 6 |
| 3. Оценка освоения учебной дисциплины..... | 8 |
| 3.1. Формы и методы оценивания..... | 8 |
| 3.2. Типовые задания для оценки освоения дисциплины..... | 10 |
| 3.2.1. Типовые задания для оценки знаний, умений (текущий контроль).. | 10 |
| 3.2.2. Типовые задания для оценки знаний, умений (рубежный контроль) | 23 |
| 4. Контрольно - оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине..... | 25 |
| 4.1. Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету..... | 25 |
| 5. Информационное обеспечение..... | 25 |

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональную компетенцию, и общими компетенциями:

- У1- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- У2- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- 31- взаимосвязь общения и деятельности;
- 32 - цели, функции, виды и уровни общения;
- 33- роли и ролевые ожидания в общении;
- 34 - виды социальных взаимодействий;
- 35- механизмы взаимопонимания в общении;
- 36- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- 37 - этические принципы общения;
- 38- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- 39 - приемы саморегуляции в процессе общения.

Формой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Таблица 1

| Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции | Показатели оценки результата | Форма контроля и оценивания |
|--|---|------------------------------------|
| Уметь: | | |
| У1- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; | Применять различные техники и приемы общения в своей профессиональной деятельности | Практическая работа |
| У2- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; | Самостоятельно регулировать и корректировать свое поведение в межличностном общении, используя различные приемы | Практическая работа |

| | | |
|---|---|--|
| | саморегуляции | |
| Знания: | | |
| 31 – взаимосвязь общения и деятельности; | Понимать и определять влияние и взаимосвязь общения и деятельности | тестовый контроль знаний, устный опрос |
| 32- цели, функции, виды и уровни общения; | Формулировать цели общения, определять функции и уровни общения. Дать характеристику видам общения | тестовый контроль знаний, устный опрос |
| 33 – роли и ролевые ожидания в общении; | Понимать и объяснять сущность транзактного анализа. Понимать и отличать ролевые позиции при общении. Правильно распределять позиции для эффективного общения | тестовый контроль знаний, устный опрос |
| 34- виды социальных взаимодействий; | Знать основные классификации взаимодействия. Понимать и дать характеристику: конкуренция, кооперация, ориентация на понимание, ориентация на контроль. | тестовый контроль знаний, устный опрос |
| 35-механизмы взаимопонимания в общении; | Знать классификацию психологических механизмов восприятия в общении. Обосновывать выбор механизма восприятия в разных ситуациях. | тестовый контроль знаний, устный опрос |
| 36 – техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; | Знать и применять различные техники в общении: манипуляция, аттракция, коммуникация. Выделять рефлексивные и нерефлексивные слушания. Соблюдать правила ведения беседы. Владеть приемами убеждения. | тестовый контроль знаний, устный опрос |

| | | |
|--|--|---|
| 37- этические принципы общения; | Знать основные принципы и правила делового этикета. Понимать и определять взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений. | тестовый контроль знаний, устный опрос |
| 38- источники, причины, виды и способы разрешения конфликта; | Понимать причины возникновения конфликтов, знать классификацию конфликтов. Выбирать различные стратегии поведения в конфликте в соответствии с ситуацией. Владеть способами разрешения конфликтов. | тестовый контроль знаний, устный опрос |
| 39- приемы саморегуляции в процессе общения. | Знать основные приемы саморегуляции в процессе общения. | тестовый контроль знаний, устный опрос |

3. Оценка освоения учебной дисциплины

3.1.Формы и методы оценивания

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

Текущий контроль предназначен для повышения качества знаний студентов; повышения мотивации студентов к активной и равномерной учебной работе в течение всего семестра; приобретение и развитие навыков самостоятельной работы; укрепления обратной связи между преподавателем и студентом, позволяющий совершенствовать методику проведения занятий. Текущий контроль осуществляется в виде устного опроса, выполнения тестирования, практических работ, самостоятельной работы обучающегося (поиск информации в сети Интернет, подготовка доклада, подготовка реферата).

Рубежный контроль - проверка отдельных знаний, навыков и умений студента, полученных в ходе обучения. Рубежный контроль осуществляется в виде контрольных работ.

Формой итоговой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет. Служит для проверки результатов обучения в целом и в полной мере позволяет оценить совокупность приобретенных студентом универсальных и профессиональных компетенций.

3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.2.1. Типовые задания для оценки знаний 31, 32, 33, 34, 35, 36,37,38,39, умений У1, У2. (текущий контроль)

Тест №1 «Общение – основа человеческого бытия»

Тест №2 «Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

Тест №3 «Общение как взаимодействие(интерактивная сторона общения)»

Тест №4 «Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)»

Тест №5 «Формы делового общения и их характеристики»

Тест №6 «Конфликт: его сущность и основные характеристики»

Тест №7 «Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция»

Тест №8 «Общие сведения об этической культуре».

Практическая работа№1 «Составление сравнительной характеристики авторитарной и диалогической коммуникации (в таблице)»

Практическая работа№2 «Составление психологического портрета. Тестирование «Групповые роли»

Практическая работа №3 «Выполнение упражнений-размышлений»

Практическая работа №4 «Разработка проекта на тему «Этика деловых отношений»

Самостоятельная работа

1. Написание сочинения-рассуждения на тему «Роль и место общения в структуре деятельности специалиста по поварскому и кондитерскому делу»
2. Работа с конспектом.
3. Подготовка сообщения на тему (на выбор):«Полифункциональность общения»; «Виды общения: императивное, манипулятивное, диалогическое».
4. Подготовка сообщения на тему (на выбор):«Виды и техники слушания партнера по общению»; «Интерактивная сторона общения». Работа с конспектом.
5. Подготовка сообщения по теме:«Психологические характеристики группы: групповые интересы, потребности, нормы, ценности, цели».
6. Тестирование «Самооценка активности» по С.М. Емельянову, «Стратегии поведения в конфликтах» К. Томаса. Подготовка докладов по теме «Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция».

Тема 1. Общение – основа человеческого бытия

Формы и методы контроля: устный опрос, тестовый контроль знаний.

Устный опрос

Условия выполнения заданий:

1)повторить тему 1.1. Общение – основа человеческого бытия.

2)-используйте информационное обеспечение: Психология общения [Текст]: учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования / М. Н. Жарова. - М.: Издательский центр "Академия", 2014. - 256 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-6755-1.

-Электронный ресурс: Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Ефимова Наталия Сергеевна. – М.: Издательский Дом "ФОРУМ": ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 192 с. - для учащихся ПТУ и студентов средних специальных учебных заведений. – ISBN 978-5-8199-0249. -

<http://znanium.com/go.php?id=410246>.

Вопросы для устного ответа:

1. Что такое общение? Какова основа общения?
2. В чем заключается основная задача делового общения?
3. Что означает «уметь общаться»?
4. Какие «абстрактные типы» собеседников вам известны?
5. Какие «абстрактные типы» собеседников вам встречались чаще всего? Приведите пример.

Критерии оценки:

При устном ответе студент должен:

- целостно излагать материала; показать свои умственные и словесные способности;
- продемонстрировать степень понимания специфических особенностей знаний;
- правильно приводить примеры для доказательства положения не только из учебника, но самостоятельно;
- полноту и правильность ответа;
- степень осознанности, понимания изученного;
- языковое оформление ответа.

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Оценка «5» - ставится, если:

- студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;
- обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;
- излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «4» - студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «3» - студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «2» - ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Тестовый контроль знаний

Условия выполнения:

- 1.внимательно прочитайте инструкцию к выполнению теста;
- 2.время выполнения 5 мин.
- 3.тестовые задания выполняются студентами индивидуально;
- 4.укажите фамилию, имя на листе бумаги.
- 5.задание: выбрать правильный ответ; дополни.

Критерии оценки:

«5» - 1 ошибка

«4» - 2

«3» - 3-4

«2» - 5 и более

Тест № 1. Общение – основа человеческого бытия.

1) Дополни:

В процессе общения формируются и развиваются _____ и этические отношения, которые составляют культуру делового взаимодействия.

- А) социальные;
- Б) психологические;
- В) физиологические;
- Г) физические.

2) Выбрать правильный ответ:

Общение – это.....

- А) соединение, связь психических явлений друг с другом.
- Б) совокупность генов или каких-либо качеств, полученных человеком в наследство от своих родителей.
- В) предпосылки к развитию способностей.
- Г) это сложный, многогранный процесс, представляющий собой взаимодействие двух и более людей, при котором происходит обмен информацией, а также процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания друг друга.

3) Выбрать правильный ответ:

Деловое общение- это.....

- А) это общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела и создающее необходимые условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели.
- Б) средства передачи информации, рассчитанные на массовую аудиторию: печать, радио, телевидение и т.п.
- В) приобретение знаний, умений и навыков в результате жизненного опыта.

4) Дополни:

Вздорный человек, «нигилист»- это...

- А) Всегда уверен в том, что все знает лучше всех; он постоянно включается в любой разговор.
- Б) Постоянно задает вопросы, независимо от того, имеют ли они реальную основу или надуманы. Он просто «сгорает» от желания спрашивать.
- В) Не придерживается темы беседы, нетерпелив, несдержан. Своей позицией смущает собеседников и провоцирует на то, чтобы они не соглашались с его аргументами.
- Г) Любит высказываться пространно, бестактно прерывает беседу.

5) Выбрать правильный ответ:

Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.):

- А) манипулятивное
- Б) светское
- В) деловое

6) Выбрать правильный ответ:

По содержанию общение делят:

- А) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное
- Б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное
- В) биологическое, социальное.

7) Выбрать правильный ответ:

Из предложенных выражений какие характеризуют язык:

- А) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов
- Б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений
- В) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения .

Самостоятельная работа обучающегося №1

Написание сочинения-рассуждения на тему «Роль и место общения в структуре деятельности специалиста по поварскому и кондитерскому делу»

Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

Формы и методы контроля: тестовый контроль знаний.

Тестовый контроль знаний

Условия выполнения:

- 1.внимательно прочитайте инструкцию к выполнению теста;
- 2.время выполнения 7 мин.
- 3.тестовые задания выполняются студентами индивидуально;
- 4.укажите фамилию, имя на листе бумаги.
- 5.задание: выбрать правильный ответ; дополни.

Критерии оценки:

- «5» - 1 ошибка
- «4» - 2
- «3» - 3-4
- «2» - 5 и более

Тест № 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

1)Выбрать правильный ответ:

Термин «социальная перцепция» впервые был введен.....

- А) Фрейдом.
- Б) Брунером.
- В) Пиаже.
- Г) Выготским.

2)Доплни:

Социальная перцепция- это.....

- А) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп.
- Б) неосознанное влияние одного человека на другого, вызывающее определенные изменения в его психологии и поведении.
- В) совокупность видов активности, объединяемых понятием «жизнь» и свойственных живой материи.
- Г) способность быстро находить верное решение задачи и ориентироваться в сложных жизненных ситуациях, а также предвидеть ход событий.

3)Доплни:

Восприятие- это....

- А) способность эмоционально воспринять другого человека, проникнуть в его внутренний мир, принять его со всеми его мыслями и чувствами.
- Б)способность быстро находить верное решение задачи и ориентироваться в сложных жизненных ситуациях, а также предвидеть ход событий.
- В) эмоционально окрашенное, повышенное внимание человека к какому-либо объекту или явлению.

4) Выбрать правильный ответ:

Перцептивная сторона общения включает в себя:

- А) проявление тревожности.
- Б) демонстрацию креативного поведения.
- В) процесс формирования образа другого человека.

5) Выбрать правильный ответ:

Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...

- А) идентификации.
- Б) эмпатия.
- В) рефлексии.

6) Выбрать правильный ответ:

Основные механизмы познания другого человека:

- А) эмпатия.
- Б) все ответы верны.
- В) рефлексия.
- Г) идентификация.

7) Выбрать правильный ответ:

Познание себя; познание партнера по общению; организация совместной деятельности на основе взаимопонимания; установление эмоциональных отношений – это....

- А) функции социальной перцепции.
- Б) задачи социальной перцепции.
- В) принципы социальной перцепции.
- Г) цели социальной перцепции.

8) Дополнить:

Перцептивное общение основано на трех компонентах: субъекте, _____ и процессе восприятия

- А) цели.
- Б) Задачи
- В) объект

Самостоятельная работа обучающегося №2

Работа с конспектом

(см. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов)

Тема 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

Формы и методы контроля: тестовый контроль знаний.

Тестовый контроль знаний

Условия выполнения:

1. внимательно прочитайте инструкцию к выполнению теста;
2. время выполнения 7 мин.

3.тестовые задания выполняются студентами индивидуально;

4.укажите фамилию, имя на листе бумаги.

5.задание: выбрать правильный ответ; дополни .

Критерии оценки:

«5» - 1 ошибка

«4» - 2

«3» - 3-4

«2» - 5 и более

Тест №3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

1)Выбрать правильный ответ:

Интерактивной стороной общения называют:

- А) обмен информацией
- Б) восприятие друг друга
- В) взаимодействие

2) Выбрать правильный ответ:

Сотрудничество индивидов для решения общей задачи – это..

- А) кооперация
- Б) конкуренция
- В) конфликт

3) Выбрать правильный ответ:

Стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны:

- А) сотрудничество
- Б) компромисс
- В) избегание

4) Выбрать правильный ответ:

Стремление субъектов взаимодействия к поиску альтернатив, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон:

- А) сотрудничество
- Б) альтруизм
- В) избегание

5) Выбрать правильный ответ:

Основные механизмы межличностного взаимодействия:

- А) Согласование, эмпатия, координация
- Б) координация, компромисс, взаимопонимание
- В) взаимопонимание, координация, согласование

6) Выбрать правильный ответ:

Организованная система активности взаимодействующих сторон, направленная на достижение общей цели – это..

- А) Согласованные действия
- Б) несогласованные действия
- В) координированные действия

7) Выбрать правильный ответ:

Один из подходов к описанию взаимодействия в процессе общения- трансактный анализ был разработан:

- А) Я.Щепаньским
- Б) Э.Холлом
- В) Э.Берном

8) Выбрать правильный ответ:

Кем была предложена теория управления впечатлениями.

- А) Э. Гофман
- Б) Г.Блумер
- В) З.Фрейд

Самостоятельная работа обучающегося №3

Подготовка доклада
(см. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов)

Практическая работа № 1

«Составление сравнительной характеристики авторитарной и диалогической коммуникации (в таблице)»

(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).

Формы и методы контроля: тестовый контроль знаний.

Тестовый контроль знаний

Условия выполнения:

- 1.внимательно прочитайте инструкцию к выполнению теста;
- 2.время выполнения 8 мин.
- 3.тестовые задания выполняются студентами индивидуально;
- 4.укажите фамилию, имя на листе бумаги.
- 5.задание: выбрать правильный ответ; дополни.

Критерии оценки:

- «5» - 1 ошибка
- «4» - 2
- «3» - 3-4
- «2» - 5 и более

Тест № 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).

1) Выбрать правильный ответ:

Коммуникативной стороной общения называют:

- А) обмен информацией
- Б) восприятие друг друга
- В) взаимодействие

2) Выбрать правильный ответ:

Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:

- А) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком.
- Б) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, и наконец сам темп речи
- В) жесты, мимику, пантомимику

3) Выбрать правильный ответ:

Что является особенностью невербального общения:

- А) отсутствие возможности подделать эти импульсы
- Б) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- В) оба ответа правильны .

4) Выбрать правильный ответ:

Что относится к неречевому общению:

- А) взгляд
- Б) телефонный разговор
- В) чтение стихотворения вслух

5) Выбрать правильный ответ:

Определите, какие бывают стороны общения:

- А) Коммуникативные
- Б) Комментирующие
- В) Коммерческие
- Г) Компромиссные

6) Дополни:

_____ информация проявляется в форме приказа, совета или просьбы.

- А) Дестабилизация
- Б) Стимуляция
- В) Побудительная

7) Дополни:

_____ является самым универсальным средством коммуникации

- А) Речь
- Б) Мимика
- В) Жесты

8) Выбрать правильный ответ:

Невербальной коммуникацией называется:

- А) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи
- Б) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов
- В) сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме

9) Выбрать правильный ответ:

Паралингвистикой называют:

- а) система вокализации
- б) организация пространства и времени коммуникативного процесса
- в) визуальный контакт

Самостоятельная работа № 4

Подготовка сообщения

(см. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов)

Практическая работа № 2

«Составление психологического портрета. Тестирование «Групповые роли»

(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Тема 5. Формы делового общения и их характеристики

Формы и методы контроля: тестовый контроль знаний.

Тестовый контроль знаний

Условия выполнения:

1. внимательно прочитайте инструкцию к выполнению теста;
2. время выполнения 8 мин.
3. тестовые задания выполняются студентами индивидуально;
4. укажите фамилию, имя на листе бумаги.
5. задание: выбрать правильный ответ; дополни.

Критерии оценки:

- «5» - 1 ошибка
- «4» - 2
- «3» - 3-4
- «2» - 5 и более

Тест №5. Формы делового общения и их характеристики

1) Выбрать правильный ответ:

Характеристика делового общения:

- А) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
- Б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
- В) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
- Г) все ответы правильные

2) Выбрать правильный ответ:

Что не относят к правилам эффективного слушания?

- А) перестаньте говорить
- Б) будьте терпеливы
- В) задавайте вопросы
- Г) планируйте беседу

3) Дополни:

_____ - основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон. Всегда имеют конкретную цель и направлены на заключение соглашений, сделок, контрактов.

- А) Деловые переговоры
- Б) Спор
- В) Деловое совещание
- Г) Деловая переписка

4) Дополни:

_____ - способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов.

- А) Деловые переговоры
- Б) Деловая переписка
- В) Деловое совещание

5)) Выбрать правильный ответ:

Форма барьера (невыразительная быстрая или медленная речь, речь-скороговорка, речь с большим количеством звуков-паразитов)

- А) фонетический барьер
- Б) стилистический барьер
- В) барьер отношений
- Г) барьер непонимания

6) Дополни:

_____ барьер возникает при вербальной форме общения (устной и письменной речи)

- А) невербальный
- Б) семантический
- В) восприятие
- Г) непонимание

7) Выбрать правильный ответ:

К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- а) Информационные
- б) Риторические
- в) Альтернативные

8) Выбрать правильный ответ:

Персональная дистанция в процессе общения:

- а) Свыше 350см
- б) 50 – 120см
- в) 120 – 350см

9) Выбрать правильный ответ:

Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- а) Уважительность
- б) Эгоизм
- в) Доброжелательность

Самостоятельная работа № 5

Подготовка сообщения

(см. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов)

Тема 6. Конфликт: его сущность и основные характеристики.

Формы и методы контроля: устный опрос.

Устный опрос

Условия выполнения заданий:

- 1) повторить тему 6. Конфликт: его сущность и основные характеристики.
- 2) -используйте информационное обеспечение: Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд., перераб. и доп. СПб.: Питер, 2009. 538 с. (Серия «мастера психологии»)

Вопросы для устного ответа:

1. Что такое конфликт?
2. Перечислить типы конфликтов?

3. Перечислит основные признаки конфликта?
4. Перечислить 3 типа внутриличностных конфликтов?
5. Перечислить и (раскрыть) 5 основных стилей поведения в конфликте?

Критерии оценки:

При устном ответе студент должен:

- целостно излагать материала; показать свои умственные и словесные способности;
- продемонстрировать степень понимания специфических особенностей знаний;
- правильно приводить примеры для доказательства положения не только из учебника, но самостоятельно;
- полноту и правильность ответа;
- степень осознанности, понимания изученного;
- языковое оформление ответа.

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Оценка «5» - ставится, если:

- студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;
- обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;
- излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «4» - студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «3» - студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «2» - ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Тема 7. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.

Формы и методы контроля: тестовый контроль знаний.

Тестовый контроль знаний

Условия выполнения:

- 1.внимательно прочитайте инструкцию к выполнению теста;
- 2.время выполнения 8 мин.
- 3.тестовые задания выполняются студентами индивидуально;
- 4.укажите фамилию, имя на листе бумаги.
- 5.задание: выбрать правильный ответ; дополни.

Критерии оценки:

- «5» - 1 ошибка
- «4» - 2
- «3» - 3-4
- «2» - 5 и более

Тест 6. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

1) Дополни:

_____ это особый вид эмоциональных переживаний, носящих выраженный предметный характер и отличающихся сравнительной устойчивостью.

- А) чувство
- Б)настроение
- В)эмоции

2) Выбрать правильный ответ:

Аффектами называют.....

- А) сильные и относительно кратковременные эмоциональные переживания
- Б) не специальное переживание, приуроченное к какому-то частному событию
- В) положительное эмоциональное состояние

3) Выбрать правильный ответ:

Положительные эмоциональные состояния:

- А)чувства, настроение
- Б)интерес и радость
- В)гнев, отвращение
- Г) презрение, страх

4) Выбрать правильный ответ:

Основными формами поведения, типичными для тех, кто или не обладает необходимыми умениями в управлении конфликтами или не может справиться с отрицательными эмоциями являются:

- А)нападение на противоположную сторону, подменой ссорой обсуждения противоречий
- Б)привнесение в конфликт нового содержания,
- В)использование силы или власти для победы, или потеря поддержки
- Г)обида, психологическая защита посредством самоуверенности
- Д) все ответы верны.

5)Дополни:

_____ тип межличностного конфликта начинается с эмоциональной агрессивности одного из субъектов взаимодействия.

- А)Эмоционально невыдержанный
- Б)Чувственно-аффективный
- В)Бескомпромиссный
- Г)Вежливо-обидчивый
- Д)Агрессивный

6)Дополни:

_____ считал, что из сочетаний эмоций возникает комплексы переживания.

- А)К.Изард
- Б)С.Л. Рубинштейн
- Г)А.Н.Леонтьев

7)Дополни:

Агрессия- это.....

- А) положительное эмоциональное состояние
- Б)форма поведения, нацеленная на оскорбление или причинения вреда другому живому существу
- В) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов

8) Выбрать правильный ответ:

Три способа устранения нежелательного эмоционального состояния

- А) посредством другой эмоции
- Б) когнитивная регуляция
- В) моторная регуляция
- Г) все ответы верны
- Д) нет правильного ответа

Самостоятельная работа № 6

Подготовка доклада
(см. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов)

Практическая работа № 3

«Выполнение упражнений-размышлений»

(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Тема 8. Общие сведения об этической культуре

Формы и методы контроля: тестовый контроль знаний.

Тестовый контроль знаний

Условия выполнения:

- 1.внимательно прочитайте инструкцию к выполнению теста;
- 2.время выполнения 8 мин.
- 3.тестовые задания выполняются студентами индивидуально;
- 4.укажите фамилию, имя на листе бумаги.
- 5.задание: выбрать правильный ответ; дополни.

Критерии оценки:

- «5» - 1 ошибка
- «4» - 2
- «3» - 3-4
- «2» - 5 и более

Тест № 7 «Общие сведения об этической культуре»

1) Дополни:

Этика- это.....

- А) наука о душе
- Б)наука о морали(нравственности)
- В) наука о закономерностях наследственности и изменчивости

2)Доплни:

Моральные нормы –это.....

- А)социальные нормы, регулирующие поведение человека в обществе.
- Б)основные понятия этической науки, отражающие наиболее существенные элементы морали

В) абстрагированные, обобщенные представления, которые дают возможность тем, кто на них опирается, верно формировать свои действия, свое отношение к чему-либо.

3) Выбрать правильный ответ:

Сколько современных этических принципов делового общения выделяет П.Н. Шихирев

- А)5
- Б)3
- В)10
- Г)9

4)Выбрать правильный ответ:

Кем был введен термин « Этика»

- А) Рубинштейн
- Б)Аристотель

- В)Фрейд
- Г)Выготский

5)Дополни:

_____ -это моральное осознание человеком своих действий.

- А)долг
- Б)совесть
- В)достоинство

6) Выбрать правильный ответ:

Мораль как способ регулирования поведения человека в обществе представляет с собой.....

- А) систему принципов и норм
- Б)сознание людей
- В) особую структуру правоотношений

7)Моральные принципы относятся к....

- А) только юристам
- Б)только тем людям, которые согласны с такими принципами
- В)только духовенству
- Г) всем людям

8)Под « нравственной этикой» понимается:

- А)учение о том, как должен поступать человек
- Б)учение о закономерностях развития общества
- В) учение о законах бытия
- Г) учение о нравственной морали

Практическое занятие № 4

«Разработка проекта на тему «Этика деловых отношений»

(см. Методические указания по выполнению практических работ)

3.2.2. Типовые задания для оценки знаний 31,32,33,34,35,36,37,38,(9 умений У1,У2 (рубежный контроль)

Контрольная работа по курсу «Психология общения»

Условия выполнения заданий:

1)повторить материал по теме: Конфликт: его сущность и основные характеристики; использовать при подготовке информационное обеспечение дисциплины

Социальная психология : учеб. Пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / А.Н. Сухов. – 10-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2013.

Электронный ресурс: Психологическая библиотека оригинальных текстов (история, теория, практика) по общей, возрастной и социальной психологии, методические разработки для студентов и преподавателей психологии, аннотации журналов по психологии, статьи, обзоры. Форма доступа: <http://www.psychology-online.net>

2)форма контроля знаний – студентам предлагают решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

3)время выполнения 1 час. 20 мин.

Критерии оценки:

«5» - студент дал развернутый ответ, продемонстрировал высокий уровень понимания специфических особенностей знаний; может обосновать свои суждения;

«4» - дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает неточности в изложении материала;

«3» - студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

-излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

-не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

-излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого;

«2» - студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

ВАРИАНТ 1

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

ВАРИАНТ 2

Задача 1

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 2

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 3.

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как

руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настроенным. Как себя вести?

4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине

Предметом оценки являются умения и знания. Контроль и оценка осуществляется с использованием следующих форм и методов: устный опрос, тестовый контроль знаний, выполнение практических заданий, выполнения самостоятельной работы обучающимися.

4.1. Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету по учебной дисциплине

- 1) Общение – основа человеческого бытия. Общее представление о процессе общения, его роль в социальных отношениях и профессиональной деятельности.
- 2) Сущность общения. Структура общения.
- 3) Цели, содержание и средства общения.
- 4) Функции общения. Стили и виды общения.
- 5) Коммуникация, интеракция и социальная перцепция как взаимосвязанные стороны общения.
- 6) Эффекты общения (первичности, новизны, ореола, стереотипа). Коммуникативные барьеры в общении.
- 7) Способы вербального воздействия (убеждение, внушение, принуждение).
- 8) Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения.
- 9) Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения
- 10) Понятие конфликта и его социальная роль.
- 11) Источник и субъекты конфликта. Классификация конфликтов.
- 12) Причины и последствия конфликтов. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
- 13) Стрессы и стрессовые ситуации.
- 14) Теория защитных механизмов. Защитные стратегии и стратегии совладения.
- 15) Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия
- 16) Понятие о деловом общении. Этапы делового общения. Виды и формы делового общения.
- 17) Деловой разговор и деловая беседа. Спор. Дискуссия. Полемика. Собеседование. Деловой стиль общения.
- 18) Этические нормы делового общения.
- 19) Культура речи делового человека. Модели поведения. Тактика общения.
- 20) Понятие об этике. Понятие об этикете, истории его возникновения и развития.
- 21) Деловой этикет. Правила этикета.

5. Информационное обеспечение

Основные источники:

1. Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения. – М., 2003..
2. Волкогонова, О. Д. Управленческая психология: учебник / О. Д. Волкогонова, А. Т. Зуб. – Москва: Форум: Инфра-М, 2015.

3. Этика деловых отношений: учебник / В. К. Борисов, Е. М. Панина, М. И. Панов [и др.]. – Москва: Форум: Инфра-М, 2015.
4. Гарькуша О. Н. Профессиональное общение: учебное пособие / О. Н. Гарькуша. – Москва: Риор: Инфра-М, 2014.

Интернет-ресурсы:

5. Психологическая библиотека оригинальных текстов (история, теория, практика) по общей, возрастной и социальной психологии, методические разработки для студентов и преподавателей психологии, аннотации журналов по психологии, статьи, обзоры. Форма доступа: <http://www.psychology-online.net>
6. **Тесты:** описания тестов (бланки, инструкции, обработка). Форма доступа: <http://www.azps.ru>