



КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО- ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОГСЭ. 05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

42.02.01 РЕКЛАМА

Рассмотрено на заседании предметно— цикловой комиссии УГ 42.00.00 Средства массовой информации и информационно— библиотечное дело

Председатель ПЦК

Cuf 1 Arrancoba M.le

2018-2019 учеб. год Протокол № 1 от 19.06 2019 (haf) Аргановог 1 2019-2010 учеб. год Протокол № 1 от 19.08 2019 (haf) Арганово 1 2010-2011 учеб. год Протокол № 1 от 18.08 2010 (haf) Арганово 1 2011-2012 учеб. год Протокол № 1 от 19.08 2017 № 1 луканово 1 луканово 1 мере 2010 (haf) Арганово 1 год 1



Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО 42.02.01 «Реклама»

Разработчики: Карамова А.А., преподаватель АНО СПО «Бирский кооперативный техникум»

ОДОБРЕНО Методическим советом техникума Протокол № 9 от « 29 » ОС 2018 г. Председатель Методсовета — Лутанушка ДА/
РАССМОТРЕНО на заседании ПЦК УГ. 42.00.00 Средства массовой информации и информационно-библиотечное дело Протокол № 5 от « 19 » 0 6 2018 г. Председатель ПЦК Сир / Акказия и.и./
РАССМОТРЕНО на заседании ПЦК УГ. 42.00.00 Средства массовой информации и информационно- библиотечное дело Протокол № 1 от « 9.9 » 0.8 20 19 г. Председатель ПЦК Сиф / Аккашова Л. И. /
РАССМОТРЕНО на заседании ПЦК УГ. 42.00.00 Средства массовой информации и информационно-библиотечное дело Протокол № 1 от « 25 » 08 20 № г. Председатель ПЦК Сиф /Аккашию Л. И. /
РАССМОТРЕНО на заседании ПЦК УГ. 42.00.00 Средства массовой информации и информационно-библиотечное дело Протокол № 1 от « 30 » 08 20 21 г. Председатель ПЦК 1 / Диколия С € /

БАШПОТРЕБСОЮЗ

Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования «Бирский кооперативный техникум»

ЭКСПЕРТИЗА

Комплекта контрольно - оценочных средств по учебной дисциплине/ профессиональному модулю от 9-05 Лиминовина выручения

(название)

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

-	Экспертная оценка		
J.	Наименование экспертного показателя кспертиза оформления титульного листа	да	нет
1	Наименование комплекта контрольно-оценочных средств профессионального модуля на титульном листе совпадает с наименованием учебной дисциплины/профессионального модуля в ППССЗ	V	LTAK
2	Оборотная сторона титульного листа заполнена в соответствии с рекомендациями	V	
Эк пр	спертиза раздела «Результаты освоения модуля, подлежащие оверке»	un (in eg)	land.
1	Раздел «Результаты освоения учебной дисциплины/модуля, подлежащие проверке» имеется	V	WE.
2	Пункт «Профессиональные и общие компетенции» заполнен (с показателями оценки результата)	V	PILOT
3	Пункт «Иметь практический опыт – уметь – знать» заполнен	V	
пр	спертиза раздела «Формы промежуточной аттестации по офессиональному модулю»	restment	Pinks,
1	Представлена информация по формам промежуточной аттестации по учебной дисциплине/ профессиональному модулю	V	
1pe	спертиза раздела «Оценка освоения теоретического курса офессионального модуля»		sid K
	Пункт «Общие положения» представлен	a. Jerne	Mar all
2	Пункт «Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины/МДК представлен вопросами и заданиями к зачету/экзамену		Ti rai
3	Пункт «Оценка по учебной и (или) производственной практике» представлен общими положениями и характеристикой видов работ практики и проверяемыми результатами обучения по профессиональному модулю	T) testion	ra acuell
	Пункт «Форма аттестационного листа» (характеристика профессиональной деятельности студента во время практики) представлен		
	Экспертиза раздела «Контрольно-оценочные материалы для эк (квалификационного)»	замена	
	Раздел «Контрольно-оценочные материалы для экзамена (квалификационного)» представлен		
	Пункт «Общие положения» представлен		
	Пункт «Защита курсового проекта» представлен		
	Пункт «Выполнение заданий» представлен и заполнен - задания представлены в количестве, достаточном для проверки		1-7115

	качества образовательных результатов студентов;		
	- каждое задание имеет:		
	перечень проверяемых результатов обучения,		
	текст задания,	1 1 1 1 1 1	
	вопросы к заданию,	and the state of the	
-	критерии оценки.		
5	Перечень основной и дополнительной литературы включает общедоступные источники информационной базы образовательной организации		
6	Перечисленные Интернет-ресурсы актуальны и достоверны (если предусмотрены)		
7	Перечисленные источники соответствуют библиографическим требованиям оформления	in services	a F
Эк	спертиза оформления комплекта оценочных средств		
1	Комплект контрольно-оценочных материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций студентов имеется	~	
2	Комплект контрольно-оценочных материалов оформлен в соответствии с рекомендациями	V	3
3	Контрольно-оценочные материалы позволяют оценить сформированность общих и профессиональных компетенций по учебной дисциплине/ профессиональному модулю	V	SILE
Ит	оговое заключение (следует выбрать одни из альтернативных позиций)		
	Комплект контрольно-оценочных средств по профессиональному модулю может быть рекомендован к утверждению	V	
	Комплект контрольно-оценочных средств по профессиональному модулю следует рекомендовать к доработке	dia medi	- i
3	Комплект контрольно-оценочных средств по профессиональному модулю следует рекомендовать к отклонению Замечания и рекомендации эксперта по доработке	CALCALANT I	
		Constant Constant Press	O (JA
yko	The second secon	treamoti	a
укс	TOTAL MARKET ANNOUNCE OF THE ADDRESS OF THE PARTY OF THE	operates as a separate as a se	a
уко	TOTAL SECURITION OF THE PROPERTY OF THE PROPER	The section of the se	a
ука	patient and the control of the contr	Services of the services of th	a
ука	TOTAL SECTIONS OF THE SECTION OF THE	score and score	a
ука	TOTAL MARKET AND ASSESSMENT OF THE PARTY OF	openina repolection oppolection oppolection openina	a

РЕЦЕНЗИЯ

на комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОГСЭ. 05 Психология общения специальности 42.02.01 Реклама

Комплект контрольно-оценочных средств разработан в АНО СПО «Бирсккооптехникум» для обеспечения требований ФГОС СПО к минимуму содержания и подготовки по специальности 42.02.01 Реклама.

Контрольно- оценочные средства составлены на основе программы учебной дисциплины и охватывают ее наиболее актуальные разделы и темы.

Комплект контрольно-оценочных средств включает в себя следующие элементы:

1. Паспорт контрольно - оценочных средств

2. Оценочные средства для текущей и промежуточной аттестации.

В соответствии с ФГОС СПО КОС является составной частью нормативно- методического обеспечения системы оценки качества освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена.

В паспорте контрольно- оценочные средств отражены цели и задачи изучения учебной дисциплины, сформулированы требования к уровню предметной подготовки, поставлены задачи формирования компетенций. В паспорте определены виды аттестации для оценки результатов подготовки по учебной дисциплине и формы контроля и оценивания элементов учебной дисциплины.

Контрольно — оценочные материалы для аттестации обучающихся, представленные в комплекте контрольно- оценочных средств предназначены для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины. При помощи комплекта оценочных средств осуществляется контроль и управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умений. Вопросы и практические задания максимально приближены к условиям будущей профессиональной деятельности студентов. Вопросы и задания носят равноценный характер, формулировки четкие, краткие, понятные, исключающие двойное толкование.

Представленный комплект контрольно-оценочных средств учебной дисциплины может быть использован для аттестации студентов на соответствие их персональных достижений требованиям соответствующей программы подготовки специалистов среднего звена.

Penensent Duplemop peruanunoso repurpogemba Jepey "

M.H. James Taurgnurob Ti B.

Tepeu

Tepeu

Tepeu

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	1
2.	Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	5
	3. Оценка освоения учебной дисциплины	5
	3.1. Формы и методы оценивания	<u>5</u>
	3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины (входной	<u>Í</u>
	контроль	<u>5</u>
	3.3. Типовые задания для оценки знаний, умений (рубежный контроль)2	2
	3.4.Задания для оценки знаний, умений (рубежный контроль)	4
	дисциплине	<u>5</u>
	4.1 Вопросы для подготовки к экзамену	6
	4.2 Билеты к экзамену	7
	5. Информационное обеспечение	4

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ 05. Психология общения.

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме экзамена.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование общих компетенций (ОК):

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
- ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение

квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Дисциплина готовит студентов к последующему освоению профессиональных компетенций (**ПК**) в профессиональном модуле:

- ПК 3.1. Выявлять требования целевых групп потребителей на основе анализа рынка.
- ПК 4.1. Планировать собственную работу в составе коллектива исполнителей.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов	
У1- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Применяет различные техники и приемы общения в своей профессиональной деятельности	
У2-использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Самостоятельно регулирует и корректирует свое поведение в межличностном общении Использует различные приемы саморегуляции	
31- взаимосвязь общения и Понимает и определяет влияние и взаимосвязь об деятельности		
32 -цели, функции, виды и уровни общения	Формулирует цели общения, Определяет функции и уровни общения Дает характеристику видам общения	
33- роли и ролевые ожидания в общении	Понимает и объясняет сущность трансактного анализа Понимает и отличает ролевые позиции при общении, Правильно распределяет позиции для эффективного общения	
34- виды социальных взаимодействий	Знает основные классификации взаимодействий Понимает и дает характеристику видам взаимодействия: конкуренция, кооперация, ориентация на понимание, ориентация на контроль Определяет манипуляцию, владеет способами защиты	
35 -механизмы взаимопонимания в общении	Знает классификацию психологических механизмов восприятия в общении Обосновывает выбор механизма восприятия в разных ситуациях Объясняет причины искажений процесса восприятия при общении	
36-техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Знает и применяет различные техники общения: манипуляции, аттракции, коммуникации Выделяет рефлексивное и нерефлексивное слушание Соблюдает правила ведения беседы Владеет приемами убеждения, Понимает и аргументирует принципы использования комплиментов и критики в профессиональной деятельности	
37- этические принципы общения	Знает основные принципы и правила делового этикета Понимает и определяет взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	
38-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Понимает причины возникновения конфликтов, Знает классификацию конфликтов, Объясняет динамику развития конфликтов и источники возникновения Выбирает различные стратегии поведения в конфликте в соответствии с ситуацией Владеет способами разрешения конфликтов	

3. Оценка освоения учебной дисциплины 3.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине ОГСЭ.03 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 различных формах.

3.2 Задания для оценки освоения учебной дисциплины Входной контроль

<u>Тестовый контроль знаний</u>

Условия выполнения:

- 1. внимательно прочитайте инструкцию к выполнению теста;
- 2.время выполнения 25 мин.
- 3. тестовые задания выполняются студентами индивидуально;
- 4. укажите фамилию, имя на листе бумаги.
- 5. задание: выбрать правильный ответ; дополни.

Критерии оценки:

оценка «отлично» выставляется студенту, если он дал 90-100% правильных ответов; **оценка «хорошо»** - 70-80% правильных ответов;

оценка «удовлетворительно» - 50-60% правильных ответов;

оценка «неудовлетворительно» - менее 50 % правильных ответов.

1. Общение - это

- а) Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
- б) Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
- в) Отношение к поступающей информации.

Ответ.А

2.Виды общения:

а)Формальное б)

Деловое.

- в) Спор.
- г) Духовное.
- д)Светское

Ответ.А,Б,В,Г

3.Трактовка «взгляда в сторону означает:

- а) Страх и желание уйти.
- б) Не понял, повтори.

- в) Пренебрежение.
- г) Хочу подчинить себе.

Ответ: А,В.

4. Интерактивной стороной общения называют:

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

Ответ: В

5.Система этических норм, ценностей, которые признаны и приняты людьми- это..

- А) мораль
- Б) этика
- В) норма

Ответ:А

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

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

Ответ:Б

7. Из скольких действий организуется структура акта общения:

- A) 12.
- Б) 13.
- B) 15.
- Γ) 14.

Ответ:А.

8. Определите, какие бывают стороны общения:

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

Ответ:А

9. Основные механизмы познания другого человека:

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

Ответ:Б

10. Функции общения:

- А) Инструментальная.
- Б) Интрегративная.
- В) Деловая.
- Г) Трансляционная.

Ответ:Б

- 11. Система этических норм, ценностей, которые признаны и приняты людьми- это..
- А) мораль
- Б) этика
- В) норма

Ответ:А

- 12. 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 повелении.

- 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.

Ответ:А

- 13. Движения тела человека и визуальный контакт это:
- А) Жест;
- б) Походка;
- в) Мимика;
- г) Все ответы правильные.

Ответ: Г

14. Структура делового общения состоит из:

- А) Коммуникативной стороны.
- Б) Интерактивной стороны.
- В) Перцептивной стороны.
- Г) Субъективной стороны

Ответ:Г.

15. является самым универсальным средством коммуникации

А)Речь

Б) Мимика

В)Жесты

Ответ:А

3.3 Задания для оценки освоения учебной дисциплины Текущий контроль Тема 1. Введение в учебную дисциплину.

Формы и методы контроля: 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:

оценка «отлично» выставляется студенту, если он дал 90-100% правильных ответов;

оценка «хорошо» - 70-80% правильных ответов;

оценка «удовлетворительно» - 50-60% правильных ответов;

оценка «неудовлетворительно» - менее 50 % правильных ответов.

1)Выбрать правильный ответ:

Общение это-

- А) Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности;
- Б) Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности;
- В) Отношение к поступающей информации.

2) Выбрать правильный ответ:

Содержание общения:

- А) Передача от человека к человеку информации.
- Б) Ориентация в коммуникативной ситуации.

- В)заимооценка партнерами по общению друг друга.
- Г) Взаимодействие партнеров друг с другом.

3) Выбрать правильный ответ:

Функции общения:

- А) Инструментальная.
- Б) Интрегративная.
- В) Деловая.
- Г) Трансляционная.

4) Выбрать правильный ответ:

Стиль общения это:

- А)Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.
- Б) Индивидуально-типологические особенности между людьми.
- В) Индивидуально-субъективные особенности между людьми.

5) Выбрать правильный ответ:

Из скольких действий организуется структура акта общения:

- A) 12.
- Б) 13.
- B) 15.
- Γ) 14.

6) Выбрать правильный ответ:

Структура делового общения состоит из:

- А) Коммуникативной стороны.
- Б) Интерактивной стороны.
- В) Перцептивной стороны.
- Г) Субъективной стороны.

Ответы: 1Б, 2Г, 3Б,4А, 5А, 6Г.

Самостоятельная работа обучающегося №1

Подготовка информационного сообщения на тему: «Роль общения в системе общественных и межличностных отношений».

(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Тема 2. Коммуникативная функция общения.

 $\underline{\Phi oрмы\ u\ методы\ контроля:}$ 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:

оценка «отлично» выставляется студенту, если он дал 90-100% правильных ответов; оценка «хорошо» - 70-80% правильных ответов; оценка «удовлетворительно» - 50-60% правильных ответов; оценка «неудовлетворительно» - менее 50 % правильных ответов.

Тест № 2. Коммуникативная функция 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:

Определите, какие бывают стороны общения:

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

5. Дополни:

_____информация проявляется в форме приказа, совета или просьбы.

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

6.Дополни:

_является самым универсальным средством коммуникации

- А)Речь
- Б) Мимика
- В)Жесты

7. 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

8. Выбрать правильный ответ:

Паралингвистикой называют:

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

Самостоятельная работа обучающегося № 2

Подготовка информационного сообщения на тему: «Коммуникативные барьеры».

(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Тема № 3. Интерактивная функция 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:

оценка «**отлично**» выставляется студенту, если он дал 90-100% правильных ответов;

оценка «хорошо» - 70-80% правильных ответов;

оценка «удовлетворительно» - 50-60% правильных ответов;

оценка «неудовлетворительно» - менее 50 % правильных ответов.

Тест № 3. Интерактивная функция 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 обшей 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) 3. Фрейд

Ответы: 1В, 2А, 3Б, 4А, 5А, 6А, 7В, 8А.

Самостоятельная работа обучающегося № 3

Подготовка информационного сообщения на тему: «Интерактивная функция общения».

(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Тема 4. Перцептивная функция 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:

оценка «отлично» выставляется студенту, если он дал 90-100% правильных ответов;

оценка «хорошо» - 70-80% правильных ответов;

оценка «удовлетворительно» - 50-60% правильных ответов;

оценка «неудовлетворительно» - менее 50 % правильных ответов.

Тест № 4. Перцептивная функция общения.

1.Выбрать правильный ответ:

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

- А) Фрейдом.
- Б) Брунером.
- В) Пиаже.
- Г) Выготским.
- 2.Дополни:

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.
- Γ) способность быстро находить верное решение задачи и ориентироваться в сложных жизненных ситуациях, а также предвидеть ход событий.

3.Дополни:

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 вкючает в себя:

- А) проявление тревожности.
- Б) демонстрацию креативног 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

Ответы: 1Б, 2А, 3А, 4В, 5А, 6Б, 7А, 8В.

Практическая работа № 1

Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении (см. Методические указания по выполнению практических работ)

Практическая работа № 2

Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении (см. Методические указания по выполнению практических работ)

Практическая работа № 3

Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении (см. Методические указания по выполнению практических работ)

Практическая работа № 4

Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении (см. Методические указания по выполнению практических работ)

Практическая работа № 5

Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении (см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 4

Создание материалов-презентаций: «Имидж личности». (см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 6

Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении (см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 5

Создание материалов-презентаций: «Имидж личности». (см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 7

Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении (см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 6

Создание материалов-презентаций: «Имидж личности». (см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 8

Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении (см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 7

Создание материалов-презентаций: «Имидж личности». (см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 9

Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении (см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 8

Создание материалов-презентаций: «Имидж личности». (см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 10

Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении (см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 9

Создание материалов-презентаций: «Имидж личности». (см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Тема 5. Средства общения

Формы и методы контроля: тестовый контроль знаний.

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:

оценка «отлично» выставляется студенту, если он дал 90-100% правильных ответов; **оценка «хорошо»** - 70-80% правильных ответов;

оценка «удовлетворительно» - 50-60% правильных ответов;

оценка «неудовлетворительно» - менее 50 % правильных ответов.

Тест №5. Средства общения.

1. Выбрать правильный ответ:

Невербальные средства общения – это:

- а) Кинесика;
- б) Дистанция;
- в) Такесика;
- г) Проксемика.

2. Выбрать правильный ответ:

К вербальным средствам общения относят:

- а) Мимика;
- б) Слова;
- в) Жесты.

3. Выбрать правильный ответ:

Что такое вербальные коммуникации?

- а) язык телодвижений и параметры речи;
- б) устные и письменные;
- в) знаковые и тактильные;
- г) нет правильного ответа;

4. Выбрать правильный ответ:

Движения тела человека и визуальный контакт – это:

- А) Жест;
- б) Походка;
- в) Мимика;
- г) Все ответы правильные.

5. Выбрать правильный ответ:

Речь состоящая из длинных фраз

- а) Показывает эрудицию говорящего;
- б) Плохо воспринимается по смыслу;
- в) Свидетельствует о гибкости ума;
- г) Свидетельствует о неуверенности говорящего.

Ответы: 1А,В; 2Б, 3Б, 4Г, 5Б

Самостоятельная работа обучающегося № 10

Написание реферата: «Средства общения».

(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 11

Написание реферата: «Средства общения».

(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении.

Формы и методы контроля: тестовый контроль знаний.

<u>Тестовый контроль знаний</u>

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:

оценка «**отлично**» выставляется студенту, если он дал 90-100% правильных ответов;

оценка «хорошо» - 70-80% правильных ответов;

оценка «удовлетворительно» - 50-60% правильных ответов;

оценка «неудовлетворительно» - менее 50 % правильных ответов.

Тест № 6. Роль и ролевые ожидания в общении.

1.Выбрать правильный ответ:

Положение личности в группе, коллективе, ее место и роль в системе межличностных отношений, определяющие ее права, обязанности и привилегии.

- А) норма
- Б) роль
- В) статус

2.Выбрать правильный ответ:

Система этических норм, ценностей, которые признаны и приняты людьми- это..

- А) мораль
- Б) этика
- В) норма

3.Выбрать правильный ответ:

Представляют собой ценности, которые ориентируют работников на такие образцы поведения, способствующие достижению организационных целей.

- А) негативные ценности
- Б) позитивные ценности
- В) равноправные

4.Выбрать правильный ответ:

______ учение о морали как одной из форм общественного сознания, ее сущности, законах ее исторического развития и роли в общественной жизни, а также система норм нравственного поведения человека или группы.

- А)Этика
- Б) норма
- В) мораль

5.Выбрать правильный ответ:

Напоминает членам группы о провозглашенных нормах и правилах взаимодействия, обращает внимание на их соблюдение.

- А) гармониэатор
- Б) снимающий напряжение
- В) блюститель правил

6.Дополни:

Эффект ассимиляции- это

- А) использование в новых условиях готовых умений и навыков без их существенного изменения
- Б) способность к быстрой смене психологических позиций в зависимости от возникшей ситуации
- В) партнер, выполняя ту или иную роль, не только ограничивается вербальными и невербальными контактами, но и подкрепляет их своими действиями и поступками.

Ответ: 1В, 2А, 3Б, 4А, 5В, 6А.

Самостоятельная работа обучающегося № 12

Написание реферата: «Классификация социальных ролей».

(см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Тема 7. Понятие конфликта, его виды.

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:

оценка «отлично» выставляется студенту, если он дал 90-100% правильных ответов; оценка «хорошо» - 70-80% правильных ответов; оценка «удовлетворительно» - 50-60% правильных ответов; оценка «неудовлетворительно» - менее 50 % правильных ответов.

Тест № 7. Понятие конфликта, его виды.

1.Выбрать правильный ответ:

Конфликт в переводе с латинского означает:

- а) соглашение;
- б) столкновение;
- в) существование.

2. Выбрать правильный ответ:

Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

- а) конфликтом;
- б) конкуренцией;
- в) соревнованием

3.Выбрать правильный ответ:

В каком случае конфликт рассматривается на психологическом уровне:

- а)когда в его основе лежат личные противоречия
- б) таких случаев нет
- в) когда в его основе лежат групповые противоречия.

4.Выбрать правильный ответ:

Острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения — это

- а) внутриличностный конфликт
- б) межличностный конфликт
- в) признак экстравертности.

5.Выбрать правильный ответ:

Совместная деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и разрешение проблемы – это ...

- а) разрешение конфликта;
- б) затухание конфликта;
- в) манипуляторство.

6.Выбрать правильный ответ:

Наиболее эффективная стратегия поведения, включающая конструктивное обсуждение проблемы и полное разрешение противоречия – это:

- а) уход;
- б) компромисс;
- в) партнерство.

7.Выбрать правильный ответ:

Способ разрешения конфликта, заключающийся в использовании ненасильственных средств и приемов для разрешения проблемы – это:

- а) переговоры;
- б) рефлексия;
- в) эмпатия.

Ответы: 1Б, 2А, 3А, 4А, 5А, 6В, 7А.

Практическая работа № 11

Способы управления конфликтами (см. Методические указания по выполнению практических работ)

Практическая работа № 12

Способы управления конфликтами (см. Методические указания по выполнению практических работ)

Практическая работа № 13

Способы управления конфликтами (см. Методические указания по выполнению практических работ)

Практическая работа № 14

Способы управления конфликтами (см. Методические указания по выполнению практических работ)

Практическая работа № 15

Способы управления конфликтами (см. Методические указания по выполнению практических работ)

Практическая работа № 16

Способы управления конфликтами (см. Методические указания по выполнению практических работ)

Практическая работа № 17

Способы управления конфликтами (см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 13

Написание реферата: «Конфликты в профессиональной деятельности». (см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 18

Способы управления конфликтами (см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 14

Написание реферата: «Конфликты в профессиональной деятельности». (см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 19

Способы управления конфликтами

(см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 15

Написание реферата: «Конфликты в профессиональной деятельности» (см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 20

Способы управления конфликтами (см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 16

Написание реферата: «Конфликты в профессиональной деятельности» (см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 21

Формирование навыков ведения переговоров. (см. Методические указания по выполнению практических работ)

Практическая работа № 22

Формирование навыков ведения переговоров. (см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 17

Написание реферата: «Конфликты в профессиональной деятельности» (см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 23

Формирование навыков ведения переговоров. (см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 18

Написание реферата: «Конфликты в профессиональной деятельности» (см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 24

Формирование навыков ведения переговоров. (см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 19

Написание реферата: «Конфликты в профессиональной деятельности» (см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 25

формирование навыков ведения переговоров. (см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 20

Написание реферата: «Конфликты в профессиональной деятельности» (см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 26

Формирование навыков ведения переговоров. (см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 21

Написание реферата: «Конфликты в профессиональной деятельности» (см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 27

Формирование навыков ведения переговоров. (см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 22

Написание реферата: «Конфликты в профессиональной деятельности» (см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 28

Формирование навыков ведения переговоров. (см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 23

Написание реферата: «Конфликты в профессиональной деятельности» (см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 29

Формирование навыков ведения переговоров. (см. Методические указания по выполнению практических работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 24

Написание реферата: «Конфликты в профессиональной деятельности» (см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Практическая работа № 30

Формирование навыков ведения переговоров. (см. Методические указания по выполнению практических работ) (см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

Самостоятельная работа обучающегося № 25

Написание реферата: «Конфликты в профессиональной деятельности». (см. Методические указания по выполнению самостоятельных работ)

3.4 Задания для оценки знаний, умений (рубежный контроль) Контрольная работа.

Условия выполнения заданий:

- 1)повторить материал по теме: Конфликт: его сущность и основные характеристики; использовать при подготовке информационное обеспечение: Жарова М.Н. Психология общения: учебник СПО Изд. Академия, 2017
- 2)форма контроля знаний студентам предлагают решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.
- 3)время выполнения 40мин.

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;
- «З» 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 придираться 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 настороженным. Как себя вести?

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

Формой аттестации по учебной дисциплине является экзамен. До сдачи экзамена допускаются студенты, успешно выполнившие практические задания, тестирования, все виды самостоятельной работы.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется, если студент отвечает правильно на 90%-100% вопросов;
- оценка «хорошо» выставляется, если студент отвечает правильно на 70-80% вопросов;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент отвечает правильно на 50-600% вопросов;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент отвечает правильно на менее 40% вопросов.

4.1. Вопросы для подготовки к экзамену.

- 1) Назначение учебной дисциплины «Психология общения». Основные понятия.
- 2) Роль общения в профессиональной деятельности
- 3) Общение основа человеческого бытия.
- 4) Общее представление о процессе общения, его роль в социальных отношениях.
- 5) Сущность общения. Структура общения.
- 6) Цели, содержание общения.
- 7) Средства общения.
- 8) Функции общения. Стили и виды общения.
- 9) Общение в системе общественных и межличностных отношений.
- 10) Перцептивная функция общения
- 11) Интерактивная функция общения.
- 12) Коммуникативная функция общения
- 13) Эффекты общения (первичности, новизны, ореола, стереотипа).
- 14) Коммуникативные барьеры в общении.
- 15) Приемы эффективного слушания.
- 16) Слушание в межличностном общении.
- 17) Технологии обратной связи в говорении и слушании.
- 18) Общение как взаимодействие.

- 19) Стратегии и тактики взаимодействия.
- 20) Структура, виды и динамика партнерских отношений.
- 21) Правила корпоративного поведения в команде.
- 22) Механизмы взаимопонимания в общении.
- 23) Понятие социальной роли.
- 24) Виды и характеристики социальных ролей
- 25) Имидж личности. Самопрезентация.
- 26) Понятие эффективного слушания
- 27) Виды слушания
- 28) Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении
- 29) Способы вербального воздействия (убеждение, внушение, принуждение).
- 30) Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения.
- 31) Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения
- 32) Понятие конфликта и его социальная роль.
- 33) Источник и субъекты конфликта. Классификация конфликтов.
- 34) Причины возникновения конфликтов.
- 35) Причины и последствия конфликтов.
- 36) Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
- 37) Значение конфликтов в жизни и профессиональной деятельности человека.
- 38) Способы управления конфликтов.
- 39) Стадии протекания конфликта
- 40) Конструктивные способы управления конфликтами
- 41) Деструктивные способы управления конфликтами
- 42) Переговоры
- 43) Создание благоприятного психологического микроклимата во время переговоров
- 44) Формирование навыков ведения переговоров
- 45) Теория защитных механизмов. Защитные стратегии и стратегии совладения.
- 46) Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия
- 47) Понятие о деловом общении.
- 48) Этапы делового общения. Виды и формы делового общения.
- 49) Деловой разговор и деловая беседа. Спор. Дискуссия. Полемика. Собеседование.
- 50) Деловой стиль общения.

Экзаменационный билет № 1

- 1. Назначение учебной дисциплины « Психология общения». Основные понятия.
- 2. Роль общения в профессиональной деятельности.
- 3. Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее.

У вас несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете какой интерес их объединяет. Что вы предпримите для изменения ситуации и улучшения работы?

Экзаменационный билет № 2

- 1. Общение основа человеческого бытия.
- 2. Общее представление о процессе общения, его роль в социальных отношениях.
- 3. Напишите первую формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы.

Экзаменационный билет № 3

- 1. Сущность общения. Структура общения.
- 2. Цели, содержание общения.
- 3. Какие понятия по смыслу соответствуют:
 - а) выяснению; б) отражению чувств; в)перефразированию; г) резюмирование

- 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

Экзаменационный билет № 4

- 1. Средства общения.
- 2. Функции общения. Стили и виды общения.
- 3. 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.

Экзаменационный билет № 5

- 1. Общение в системе общественных и межличностных отношений.
- 2. Перцептивная функция общения.
- 3. В каких ситуациях эффективно: а) выяснение; б) отражение чувств; в) перефразирование; г) резюмирование:
 - При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.
 - При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.
 - В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

Экзаменационный билет № 6

- 1. Интерактивная функция общения.
- 2. Коммуникативная функция общения.
- 3. К «технике общения» относят прием «золотые слова», т.е. искусство подачи комплиментов. Комплимент и лесть это одно и то же? Ответ поясните

Экзаменационный билет № 7

- 1. Эффекты общения (первичности, новизны, ореола, стереотипа).
- 2. Коммуникативные барьеры в общении.
- 3. Ознакомьтесь с предложенной ситуацией. Проанализируйте, каковы могут быть причины таких ситуаций. Предложите свои варианты действий руководителя.

Неопытный сотрудник поехал на встречу к конфликтному клиенту. Тот остался недоволен результатами встречи, позвонил руководителю этого работника. Начальник уладил разногласие, затем пригласил своего подчиненного, сообщил ему о факте конфликта и его разрешении, а также рассказал об ошибке, которую, по его мнению, совершил сотрудник при построении отношений с этим клиентом. Проанализируйте ситуацию и предложите свой более удачный вариант действий руководителя

Экзаменационный билет № 8

- 1. Приемы эффективного слушания.
- 2. Слушание в межличностном общении
- 3. Проанализируйте, каковы могут быть причины такой ситуации. Предложите свой вариант действий руководителя.

Когда менеджер Юрий пришел на работу, то обнаружил, что Александр ожидает его возле офиса: «Я просто не могу работать с Марией в одной команде, занимающейся новым проектом, - были его первые слова. - У нее еще мало опыта, и она не желает воспринимать мою точку зрения серьезно, потому что у меня нет высшего образования».

Экзаменационный билет № 9

- 1. Технологии обратной связи в говорении и слушании.
- 2.Общение как взаимодействие.
- 3. Вспомните конфликт, который Вы наблюдали на своем учебном месте во время практики или учебы. Ответьте на вопросы.
- -Что было причиной конфликта?
- -Как он был разрешен?

Экзаменационный билет № 10

- 1. Стратегии и тактики взаимодействия.
- 2. Структура, виды и динамика партнерских отношений.
- 3. Ознакомьтесь с предложенными ситуациями. Укажите причину и тип конфликта. Предложите решение конфликта.

На заседании Совета директоров туристической фирмы выяснилось, что члены Совета получают важные отчеты слишком поздно, не успевают должным образом с ними ознакомиться и подготовиться к работе. Защищаясь, два административных работника утверждали, что почти невозможно писать отчеты в офисе, где их беспрерывно отвлекают телефонные звонки или посетители. Трудно работать дома, поскольку компьютер с текстовым редактором нужен в офисе. Председатель Совета директоров должен найти решение проблемы.

Экзаменационный билет № 11

- 1. Правила корпоративного поведения в команде.
- 2. Механизмы взаимопонимания в общении.
- 3. Ознакомьтесь с предложенными ситуациями. Укажите, какими методами может быть решена данная проблема? Какие факторы необходимо учитывать при решении конфликтной ситуации?

Совет директоров решил улучшить информационное обеспечение фирмы и создать библиотеку. Для выполнения решения необходимо отобрать помещение у одного из двух отделов, расположенных на втором этаже и разместить сотрудников в помещении не седьмом этаже с меньшей площадью. Оба отдела не желали расставаться со своим помещением и представили свои доводы Совету директоров, который и решил, у кого отобрать помещение.

Экзаменационный билет № 12

- 1. Понятие социальной роли.
- 2. Виды и характеристики социальных ролей
- 3.Ознакомьтесь с предложенными ситуациями? Какие виды конфликта отражены в ситуации? Как должен был поступить руководитель предприятия?

Руководителю торгового предприятия Шалейникову И.И. дали ложные сведения о нарушении трудовой дисциплины продавцом кондитерского отдела Фроловой З.В. На общем собрании трудового коллектива Шалейников И.И., не проверив полученную им информацию, публично объявил Фроловой З.В. замечание и высказал сомнения в ее честности. После собрания между Фроловой З.В. и Шалейниковым И.И. состоялся разговор, в результате которого ситуация прояснилась, и руководитель извинился перед Фроловой З.В., но он не сделал этого публично. После собрания отношение трудового коллектива к

Фроловой З.В. изменилось, ей перестали доверять как прежде. Фролова З.В. не могла объяснить ситуацию каждому и решила уволиться.

Экзаменационный билет № 13

- 1. Имидж личности. Самопрезентация.
- 2.Понятие эффективного слушания.
- 3.Ознакомьтесь с предложенными ситуациями? Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и Ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый для вас вариант решения:

- а) не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы;
- б) все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник;
- в) выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, поручаемые ему без согласия со мной;
- г) в интересах дела предложу подчиненному выполнить начатую работу. Ответ обоснуйте.

Экзаменационный билет № 14

- 1. Виды слушания.
- 2.Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.
- 3.Ознакомьтесь с предложенными ситуациями? Какой вид конфликта представлен в ситуации? Как следовало поступить руководителю? Директор АО «Весна» Иванов П.С. отдал распоряжения Сидорову Н.П. инженеру производственного отдела составить отчет о реализации продукции за прошлый год. Сидоров Н.П. составил отчет на основе документации, находящейся в бухгалтерии. Но так как он устроился на это рабочее место месяц назад и еще достаточно не ознакомился с требованиями руководства, в отчете были отражены не все данные. На следующем оперативном совещании директор высмеял Сидорова Н.П. в присутствии сотрудников, назвав его отчет безграмотным и усомнился в его соответствии занимаемой должности.

Экзаменационный билет № 15

- 1. Способы вербального воздействия (убеждение, внушение, принуждение).
- 2. Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения.
- 3. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации: В коммунальной квартире проживает множество людей, среди которых пожилая женщина, отличающаяся такими чертами как раздражительность, сварливость, недовольство окружающими. Из-за ее вспыльчивости ежедневно возникают конфликты с соседями.

Экзаменационный билет № 16

- 1. Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения
- 2. Понятие конфликта и его социальная роль.
- 3._Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.

Дети в детском саду. Ясельная группа. Утро. Все дети слушают сказку, которую им читает воспитатель. Мама привела ребенка, который еще не адаптировался к детскому саду. Ребенок плачет в приемной. Мама уходит. Ребенка заводят в группу, он начинает рыдать еще сильнее. Один из детей увидел это и тоже заплакал. Затем заплакали еще двое. Через 10 минут плакала почти вся ясельная группа.

Экзаменационный билет № 17

- 1. Источник и субъекты конфликта. Классификация конфликтов.
- 2. Причины возникновения конфликтов.
- 3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но Вы хотите нормализовать отношения, чтобы не страдала работа. Что бы Вы предприняли в первую очередь.

- а. Открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений
- б. Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.
- в. Обращусь к коллеге со словами: "От наших натянутых отношений страдает дело, пора договориться, как работать дальше"
- г. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации

Экзаменационный билет № 18

- 1. Причины и последствия конфликтов.
- 2. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
- 3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

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 настороженным.

Как себя вести?

Экзаменационный билет № 19

- 1.Значение конфликтов в жизни и профессиональной деятельности человека.
- 2. Способы управления конфликтов.
- 3. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации: С начала семестра студент чувствует неприязнь со стороны преподавателя, который игнорирует его на занятиях, занижает оценки за ответы. Студент беспокоится о предстоящем экзамене.

Экзаменационный билет № 20

- 1. Стадии протекания конфликта.
- 2. Конструктивные способы управления конфликтами.
- 3. Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.

Подчиненный обращается к начальнику: "Сергей Васильевич, я заинтересован в том, чтобы наша компания была одной из самых лучших на рынке, и думаю, Вы со мной согласитесь, что многое зависит от атмосферы внутри коллектива, от того, насколько согласованно мы все действуем и как относимся к своей работе. В последний месяц мы работаем без выходных, так как много заказов, и внутри коллектива чувствуется сильное напряжение, все работают без особого желания, участились конфликты, результативность от этого хуже. Мы просим Вас, как нашего руководителя, дать нам два выходных дня, чтобы мы восстановили свои силы и после отдыха работали в несколько раз лучше". - "Хорошо, эти выходные все будут отдыхать".

Экзаменационный билет № 21

1. Деструктивные способы управления конфликтами.

- 2.Переговоры.
- 3.Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.

Подчиненный обращается к начальнику: "Сергей Васильевич, я заинтересован в том, чтобы наша компания была одной из самых лучших на рынке, и думаю, Вы со мной согласитесь, что многое зависит от атмосферы внутри коллектива, от того, насколько согласованно мы все действуем и как относимся к своей работе. В последний месяц мы работаем без выходных, так как много заказов, и внутри коллектива чувствуется сильное напряжение, все работают без особого желания, участились конфликты, результативность от этого хуже. Мы просим Вас, как нашего руководителя, дать нам два выходных дня, чтобы мы восстановили свои силы и после отдыха работали в несколько раз лучше". - "Хорошо, эти выходные все будут отдыхать".

Экзаменационный билет № 22

- 1.Создание благоприятного психологического микроклимата во время переговоров
- 2. Формирование навыков ведения переговоров.
- 3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Экзаменационный билет № 23

- 1. Теория защитных механизмов. Защитные стратегии и стратегии совладения.
- 2. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия.
- 3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Вы приняли на работу молодого специалиста (только что окончившего колледж), который превосходно справляется с работой. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими членами команды. Вы каждый день получаете такого рода сигналы.

Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Экзаменационный билет № 24

- 1.Понятие о деловом общении.
- 2. Этапы делового общения. Виды и формы делового общения.
- 3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Подчиненный игнорирует советы и указания руководителя, делает по-своему, не обращая внимания на замечания.

Какие меры воздействия могут быть предприняты руководителем?

Экзаменационный билет № 25

- 1. Деловой разговор и деловая беседа. Спор. Дискуссия. Полемика. Собеседование.
- 2. Деловой стиль общения.
- 3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Вы критикуете одну свою подчиненную, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний — она расплакалась.

Как довести до нее свои соображения?

Экзаменационный билет № 26

- 1. Спор, дискуссии, полемика: средства аргументирования и контраргументации.
- 2. Искусство вопроса в деловых контактах.
- 3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Во время деловой встречи с вами, ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет.

Что вы предпримете?

Экзаменационный билет № 27

- 1. Методы диагностики эмпатии.
- 2. Принципы выхода из ситуаций затрудненного общения.
- 3. Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.

"Срочно иди к врачу. Это может быть симптом очень страшной болезни. Ты не представляешь, что может случиться, если вовремя не выявить это заболевание...".

5. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

- 1. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / И. Н. Кузнецов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2018.- 431 с. ISBN 978-5-238-01337-4. Текст: электронный. URL: https://znanium.com/catalog/product/1028716
- 2. Психология общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. 2-е изд., стер. М.: Издательский центр «Академия», 2019. 368 с. ISBN 978-5-4468-0861-8
- 3. Столяренко, Л. Д. Психология общения: учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. изд. 5- е. Ростов-на-Дону: Феникс, 2019. 317 с. (Среднее профессиональное образование). ISBN 978-5-222-32949-8. Текст: электронный. URL: https://znanium.com/catalog/product/1081477

Дополнительные источники:

- 1. Зарецкая И.И. Основы этики и психологии делового общения: учеб .пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / И. И. Зарецкая. М.: Оникс, 2018. 78 с.
- 2. Майерс Д.Е. Социальная психология/ Д.Е. Майерс СПб.: Питер, 2018 231 с.

Интернет-ресурсы:

- 1. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / Авторсоставитель И. Н. Кузнецов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2018.- 431 с. SBN 978-5-238-01337-4. Текст: электронный. URL: https://znanium.com/catalog/product/1028716
- 2. Деловая культура и психология общения: учебник для нач. проф. образования / Г. М. Шеламова. 11-е изд., стер. М.: Издательский центр «Академия», 2018. 192 с. ISBN 978-5-7695-9916-33.
- 3. Шеламова Г. М. Основы этики и психологии профессиональной деятельности: учебник для студ. учреждений нач. проф. образования / Г. М. Шеламова. Электронные учебнометодические комплексы. М.: Издательский центр «Академия», 2019. 176 с. ISBN 978-5-7695-8550-0

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебный год	Вид изменений (объём времени, порядок освоения УД и ПМ и.т.п.)	В какой документ ППССЗвносятся изменения	Конкретное содержание изменений	Экспертное суждение о необходимости и целесообразности внесения изменений	Подпись председателя ЦК/ представителей работодателей
as al - 8102	amodian moramic	КОС	THUDO " Potomi postolarmopion texmitin.	Erosomo amonomen	Couf
	ostaybarestrat opany			8 yoral 00	Axkamola
	Walin			C. D. C. What al war	Thursday of or
	sassers of surround		Dofoguna T.B. Morronoma genoboro otinems, yakum ga oto U.U. Undra - Je so so	NOME NOW AND AND PROM	\$4.08. m(2
	JULIANS CROW XIONIN AGOU		dayme to an MA maken - It yers	Opperageth of higher	do
2021-2022	BLUDGIUL & CHIEBR		Edumped HG UCKKORDIOL CONTOURS MESENTE	CONSCIPETION.	1 V
	daymerchan xoday af an		vyu no neuxonomi. Uj oropyu, sore	andotromamo	Мухамень
			2. Konstal U. M. Mayermonarbhad granta u	specialist	Musicy as Cor
			Mankovamo devapara againme de vacasmo bot	Sharmes	30.08, 30,01
			CMO. Ug. Wholpa - U. WILL		
		- FILE TO THE STATE OF THE STAT			
		TENTE			
				NAME OF THE OWNER OWNER OF THE OWNER OW	

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В КОС ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Учебный год	Вид изменений (объём времени, порядок освоения УД и ПМ и.т.п.)	В какой документ ППССЗ вносятся из- менения	Конкретное содержание изменений	Экспертное суждение о необходимости и целесообразности внесения изменений	Подпись председателя ЦК/ представителей работодателей
2021-2022	Включение планируемых личностных результатов (ЛР)	КОС	Включение следующих планируемых результатов: ОГСЭ.05 Психология общения ЛР 1-9,11,12, согласно Рабочей программы воспитания 42.02.01 Реклама	Приказ Минпросвещения России № П-7 от 27.01.2022	JU salumba C.E Maroran Nº 1 OT 30.08 TO