

**Частное профессиональное образовательное учреждение
«Донецкий институт Южного Университета (ИУБиП)»**

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине

ОГСЭ.03	Психология общения
(индекс)	(наименование)
	специальность
09.02.07	Информационные системы и программирование
(шифр)	(наименование)

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ	5
3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	35

1 ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

В результате освоения учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 09.02.07 Информационные системы и программирование следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональную компетенцию, и общими компетенциями:

Умения:

У1 – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;

У2 – анализировать задачу и/или проблему и выделять ее составные части;

У3 – определять этапы решения задачи;

У4 – выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;

У5 – составить план действия;

У6 – определить необходимые ресурсы;

У7 – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

У8 – реализовать составленный план;

У9 – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью);

У10 – определять задачи для поиска информации;

У11 – определять необходимые источники информации;

У12 – планировать процесс поиска;

У13 – структурировать получаемую информацию;

У14 – выделять наиболее значимое в перечне информации;

У15 – оценивать практическую значимость результатов поиска;

У16 – оформлять результаты поиска;

У17 – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

У18 – применять современную научную профессиональную терминологию;

У20 – определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды;

У21 – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности описывать значимость своей профессии (специальности).

Знания:

З1 – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;

З2 – основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

З3 – алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;

- 34 – методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- 35 – структуру плана для решения задач;
- 36 – порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- 37 – номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;
- 38 – приемы структурирования информации;
- 39 – формат оформления результатов поиска информации;
- 310 – содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- 311 – современную научную и профессиональную терминологию;
- 312 – возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- 313 – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- 314 – основы проектной деятельности;
- 315 – сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
- 316 – значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности).

Перечень формируемых компетенций:

Общие компетенции:

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

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

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

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

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

Формой аттестации по учебной дисциплине является 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 компетенции:

Таблица 2.1. – Результаты освоения учебной дисциплины

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Критерии оценки	Форма контроля и оценивания
Умения:		
У1 – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; У2 – анализировать задачу и/или проблему и выделять ее составные части; У3 – определять этапы решения задачи; У4 – выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; У5 – составить план действия; У6 – определить необходимые ресурсы; У7 – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; У8 – реализовать составленный план; У9 – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью); У10 – определять задачи для поиска информации; У11 – определять необходимые источники информации; У12 – планировать процесс поиска; У13 – структурировать получаемую информацию; У14 – выделять наиболее значимое в перечне информации; У15 – оценивать практическую значимость результатов поиска; У16 – оформлять результаты поиска; У17 – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; У18 – применять современную научную профессиональную терминологию; У20 – определять и выстраивать траектории профессионального развития	Оценка «Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко. Оценка «Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. Оценка «Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном	Устный опрос Практическая работа Самостоятельная работа Тестирование Зачет

и самообразования организовывать работу коллектива и команды; У21 – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности описывать значимость своей профессии (специальности)	сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.	
Знания:		
31 – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; 32 – основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; 33 – алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; 34 – методы работы в профессиональной и смежных сферах; 35 – структуру плана для решения задач; 36 – порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; 37 – номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; 38 – приемы структурирования информации; 39 – формат оформления результатов поиска информации; 310 – содержание актуальной нормативно-правовой документации; 311 – современную научную и профессиональную терминологию; 312 – возможные траектории профессионального развития и самообразования; 313 – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; 314 – основы проектной деятельности; 315 – сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; 316 – значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности).	Оценка «Неудовлетворительно» - теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.	Устный опрос Практическая работа Самостоятельная работа Тестирование Зачет

Общие компетенции:		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения		

3 ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:

3.1 Формы и методы оценивания

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

Таблица 2.2. – Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля					
	Текущий контроль		Рубежный контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З
Раздел 1 Введение в психологию делового общения			<i>Тестирование</i>	<i>У1 – У21</i> <i>З1 – 16</i> <i>ОК 01 –</i> <i>ОК 04, ОК 06</i>	<i>Зачет</i>	<i>У1 – У21</i> <i>З1 – 16</i> <i>ОК 01 –</i> <i>ОК 04, ОК 06</i>
Тема 1.1. Понятие об общении как специфическом виде деятельности	<i>Устный опрос</i> <i>Практическая работа</i>	<i>У1 – У21</i> <i>З1 – 16</i> <i>ОК 01 – ОК 04, ОК 06</i>				
Тема 1.2. Основные понятия процесса деловых коммуникаций.	<i>Устный опрос</i> <i>Практическая работа</i>	<i>У1 – У21</i> <i>З1 – 16</i> <i>ОК 01 – ОК 04, ОК 06</i>				
Раздел 2			<i>Тестирование</i>	<i>У1 – У21</i> <i>З1 – 16</i> <i>ОК 01 –</i> <i>ОК 04, ОК 06</i>	<i>Зачет</i>	<i>У1 – У21</i> <i>З1 – 16</i> <i>ОК 01 –</i> <i>ОК 04, ОК 06</i>
Тема 2.1. Представление о личности как субъекте затрудненного и незатрудненного	<i>Устный опрос</i> <i>Практическая работа</i>	<i>У1 – У21</i> <i>З1 – 16</i> <i>ОК 01 – ОК 04, ОК 06</i>				

общения						
Раздел 3			Тестирование	У1 – У21 З1 – 16 ОК 01 – ОК 04, ОК 06	Зачет	У1 – У21 З1 – 16 ОК 01 – ОК 04, ОК 06
Тема 3.1. Переговоры как вид делового общения	Устный опрос Практическая работа	У1 – У21 З1 – 16 ОК 01 – ОК 04, ОК 06				
Тема 3.2. Стратегии взаимодействия в конфликте	Устный опрос Практическая работа	У1 – У21 З1 – 16 ОК 01 – ОК 04, ОК 06				
Раздел 4			Тестирование	У1 – У21 З1 – 16 ОК 01 – ОК 04, ОК 06	Зачет	У1 – У21 З1 – 16 ОК 01 – ОК 04, ОК 06
Тема 4.1. Манипулятивное общение	Устный опрос Практическая работа	У1 – У21 З1 – 16 ОК 01 – ОК 04, ОК 06				
Тема 4.2. Этика делового общения.	Практическая работа Практическая работа Самостоятельная работа	У1 – У21 З1 – 16 ОК 01 – ОК 04, ОК 06				
Раздел 5			Тестирование Презентация учебных проектов.	У1 – У21 З1 – 16 ОК 01 – ОК 04, ОК 06	Зачет	У1 – У21 З1 – 16 ОК 01 – ОК 04, ОК 06
Тема 5.1. Психологические особенности публичного	Устный опрос Практическая работа	У1 – У21 З1 – 16 ОК 01 – ОК 04, ОК 06				

выступления						
-------------	--	--	--	--	--	--

3.2 Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины для оценки знаний, умений

3.2.1 Практическая работа

Практическое занятие № 1

Тренинг самопрезентации и повышения эффективности коммуникативных навыков.
Упражнения: «А я счастлив...», «Имя» – упражнение на знакомство, «Моя проблема в общении», «Три закона общения»

1. Тренинг самопрезентации и повышения эффективности коммуникативных навыков

Упражнение «Взаимные презентации» (используется для знакомства)

Условие проведения: Сейчас мы разобьёмся на пары. Дается 10 минут на то, чтобы вы рассказали друг другу о себе как можно подробнее – ведь вам предстоит представлять своего партнёра группе. Постарайтесь получить как можно больше разносторонней информации о своём партнёре. После этого организуется работа в парах – участникам предоставляется возможность самим выбрать себе партнёра.

Вопросы для обсуждения после завершения:

Удалось ли твоему партнёру верно изложить сведения о тебе?

Какие чувства и мысли возникали в момент презентации?

Оцени успешность твоей презентации.

Упражнение «Рукопожатие» (для установления контакта)

Условие проведения: участникам предлагается в течении 2 минут пожать как можно большему количеству человек руки.

Вопросы для обсуждения после завершения:

Как чувствовали себя участники, когда им пожимали руку?

Насколько успешен был контакт?

Что помогало, что мешало при установлении контакта таким образом?

Упражнение «Комплимент».

Условие проведения: ведущий бросает мяч участнику, предварительно назвав его по имени, и говорит комплимент. Поймавший мячик, благодарит за комплимент словом «спасибо», глядя в глаза ведущему. Затем бросает мяч другому.

Упражнение «Сказочная самопрезентация»

Цель: показать участникам, что, используя навыки самопрезентации и абстрагируясь от своих собственных моделей поведения, можно быть очень успешным в самопрезентации.

Используемые материалы: карточки с названием сказочного персонажа.

Условие проведения: каждый участник получивший бумажку с персонажем, должен устроить самопрезентацию от имени этого персонажа, выбрав при этом должность, на которую персонаж претендует. Время подготовки – 5 минут. Остальные участники из хода самопрезентации должны были угадать, что же это за персонаж.

Вопросы для обсуждения после завершения:

Легко ли было выбирать должности и службы для персонажей?

Легко ли было их представлять?

Упражнение «Лозунг жизни»

Цель: развитие творческого мышления, выявление основных жизненных стратегий.

Материалы: листы бумаги, ручки.

Условие проведения: Составьте список людей, живых ныне или умерших, которые восхищают вас тем, как прожили свою жизнь. Другими словами, к чьей команде вы хотели бы присоединиться? Это могут быть и знаменитые писатели, киногерои, ваши знакомые или родственники. Записывайте наилучшее и единственное слово или предложение, которое точно охарактеризует главное, что совершил этот человек. Фамилия - слово. Затем, когда список будет закончен, посмотрите, что объединяет всех этих людей? Какое ключевое слово или словосочетание? Это именно та цель, которую вы не осознавали или которой не придавали особого значения. Но она - ваша. Вы сами ее выбрали. Теперь следуйте ей. Например, если найденное вами слово - "деньги", "власть" или "милосердие", провозгласите это для себя принципом и применяйте его на практике. Вы можете придумать для себя какой-нибудь лозунг, включающий это слово.

Процедура проведения: Участники в течение 10 минут составляют списки и придумывают лозунг. Затем называют его.

Вопросы для обсуждения после завершения:

Насколько ваш лозунг имеет отношение к вашей жизни?

Что нового вы поняли о себе в результате выполнения этого упражнения?

Упражнение «Экспедиция»

Цель: исследовать стратегии самопрезентации в ситуации оценивания. Способствовать преодолению «страха экзамена», нахождению новых способов убеждения, влияния, раскрытию потенциалов естественности.

Условие проведения: Организуется научно-исследовательская экспедиция. Вы все очень хотите в нее попасть: кто-то захочет испытать себя, у кого-то есть профессиональный интерес, кто-то движим любопытством исследователя, а кому-то хочется просто заработать деньги. Не важно, какова ваша мотивация – главное, что она очень велика. Для того чтобы быть зачисленным в отряд, надо пройти собеседование. Решение о зачислении в экспедицию принимает директор. Им буду я. Как только первый участник будет принят, он получает право голоса. Таким образом, решение о принятии последнего участника будут принимать все. Обязательное условие – если вас не приняли с первого раза, вы повторяете свою попытку вплоть до удачной.

Процедура проведения: Работа в кругу. По ходу сюжета участники будут пересаживаться на сторону, где сидит тренер. Тренер и участники садятся напротив друг друга. Посередине ставится стул. На него садится тот, кто готов начать игру. Если собеседование проходит удачно, то участник садится на сторону тренера. Если нет - возвращается на место. В ходе беседы задаются вопросы:

- В качестве кого вы хотите себя предложить?
- Что вы умеете делать?
- Зачем вы хотите попасть в экспедицию?
- Какими чертами характера вы обладаете? И т. д.

Важно, чтобы беседа помогла выявить деловые и личностные качества претендента. После каждого собеседования проводится голосование «за» и «против» и даются пояснения. Эти пояснения могут носить рациональный характер: «Такой специалист нам нужен», или быть эмоциональными: «Мне не понравилась его самонадеянность». Эти пояснения не обсуждаются, не оспариваются, они просто звучат, как «мысли вслух».

Вопросы для обсуждения после завершения: Как я оцениваю свою презентацию? В чем её сильные и слабые стороны? Что я чувствовал в процессе упражнения, и как мне

удалось справиться со своими переживаниями? В чем была суть моего предложения, и какое это имеет отношение к моей жизни? Сумел ли я абстрагироваться от реальности и позволить себе играть? Как это отражается на моей жизни?

Упражнение «Вспомнить первое впечатление»

Цель: вспомнить первое впечатление об участниках группы

Процедура проведения: участникам предлагается вспомнить тот момент, когда они впервые увидели своего соседа слева, вспомнить первое впечатление, которое возникло в момент первого контакта. Затем участники высказывают свои первые впечатления.

Вопросы для обсуждения после завершения: изменилось ли первое впечатление в ходе тренинга? Если изменилось, то как?

Рефлексия. Обсуждение результатов тренинга.

Участникам предлагается ответить на вопросы:

- Что бы вы хотели пожелать друг другу?
- Что запомнилось больше всего?
- Что изменилось в вас во время тренинга?

2. Упражнение «А я счастлив»

Выделяют следующие естественные приемы регуляции организма:

- смех, улыбка, юмор;
- размышления о хорошем, приятном;
- различные движения типа потягивания, расслабления мышц;
- наблюдение за пейзажем за окном;
- рассматривание комнатных цветов в помещении, фотографий и других приятных или дорогих для человека вещей;
- мысленное обращение к высшим силам (Богу, Вселенной, великой идее);
- «купание» (реальное или мысленное) в солнечных лучах;
- вдыхание свежего воздуха;
- чтение стихов;
- высказывание похвалы, комплиментов кому-либо просто так.

А специалисты, занимающиеся проблемой регуляции эмоциональных состояний, нервно-психической напряженности, для управления ими используют специальные приемы сознательно. Именно их и называют методами саморегуляции (или способами самовоздействия), подчеркивая в них активное участие человека.

Саморегуляция – это управление своим психоэмоциональным состоянием, достигаемое путем воздействия человека на самого себя с помощью слов, мысленных образов, управления мышечным тонусом и дыханием.

Таким образом, саморегуляция может осуществляться с помощью четырех основных средств, используемых по отдельности или в различных сочетаниях.

В результате саморегуляции могут возникать три основных эффекта:

- эффект успокоения (устранение эмоциональной напряженности);
- эффект восстановления (ослабление проявлений утомления);
- эффект активизации (повышение психофизиологической реактивности).

Своевременная саморегуляция выступает своеобразным психогигиеническим средством, предотвращающим накопление остаточных явлений перенапряжения, способствующим полноте восстановления сил, нормализующим эмоциональный фон деятельности, а также усиливающим мобилизацию ресурсов организма.

Все сидят в кругу. Один стул свободный. Начинает тот, у кого свободный стул справа. Он должен пересесть на свободный стул и сказать: «А я счастлив». Следующий, у кого справа оказался пустой стул, пересаживается и говорит: «А я тоже», третий участник говорит: «А я учусь у... (называет имя любого участника)». Тот, чье имя назвали, бежит на пустой стул и называет способ поднятия настроения, затем все по аналогии повторяется сначала.

Обсуждение. Какой из предложенных способов поднятия настроения показался вам наиболее интересным?

3. Упражнение на знакомство «Имя»

Упражнение направлено на создание положительной атмосферы в группе, на поднятие самооценки участников тренинга. Оно акцентирует внимание на ценности каждого члена группы.

Каждый участник записывает свое имя на листе бумаги. А затем придумывает положительные прилагательные о себе, начинающиеся с букв имени.

Например:

Ж - жизнерадостная

А - активная

Н - новая

Н - необычная

А - артистичная

Далее все участники группы зачитывают свои имена и придуманные прилагательные

4. Упражнение «Моя проблема в общении»

Члены группы пишут на отдельных листах бумаги в краткой, лаконичной форме ответ на вопрос: «В чем заключается твоя основная проблема в общении?» Листки не подписываются. Листки сворачиваются и складываются в общую кучу. Затем каждый студент произвольно берет любой листок, читает его и пытается найти прием, с помощью которого он смог бы выйти из данной проблемы. Группа слушает его предложение и оценивает, правильно ли понята соответствующая проблема и действительно ли предлагаемый прием способствует ее разрешению. Допускаются высказывания критикующие, уточняющие или расширяющие ответ.

5. Упражнение «Три закона общения»

Группа делится на 2 равные части (земляне и инопланетяне). Земляне выходят за пределы аудитории. Даю оставшимся инопланетянам инструкцию: «На вашу планету прилетел корабль Землян. Их задача любым способом выяснить те правила, по которым вы общаетесь с гостями планеты.

Эти правила таковы:

Землянам мужского пола могут отвечать только особи женского пола вашей планеты, и на все вопросы только «да»

Землянам женского пола на все их вопросы отвечают только инопланетяне мужского пола, и всегда «нет»

Контакты между особями одного пола с разных планет невозможны (отказ демонстрируется невербально, без слов, но выразительно).

Заходят Земляне.

Для Землян инструкция: «Вы прилетаете на планету инопланетян, на которой действуют 3 закона общения. Вы можете, каким угодно способом вступать в контакт с

Инопланетянами. Ваша задача – понять эти 3 закона. У вас есть для этого максимум 15 минут, но вы можете остановить игру, если будете готовы дать ответ раньше».

Рефлексия: (10 минут)

Как вы себя чувствуете?

Что сейчас происходило?

Вопросы к «землянам»:

Что помогло группе прийти к решению?

Что бы вы сделали по другому, если бы вам пришлось снова выполнять подобное упражнение?

Вопрос ко всем, какие выводы можно сделать из этой работы?

Практическое занятие № 2

Развитие индивидуальной техники активного слушания

1. Упражнение «Испорченный телефон».

Цель: сформировать представления о причинах искажения вербальной информации, акцентировать внимание учащихся на значимости адекватного восприятия собеседника.

Инструкция: Все участники группы сидят в кругу. Инструктор на ухо своему соседу, шепотом говорит короткую фразу, тот передает ее следующему участнику группы и т.д.

Обсуждение: Обсуждение в кругу: «Почему данная игра называется «испорченный телефон»? По каким причинам происходит искажение информации? К каким последствиям это может привести? Как избежать искажения информации? Что необходимо предпринять, чтобы информация дошла до слушателя в первоначальном виде?»

2. Упражнение «Передай информацию».

Цель: акцентировать внимание учащихся на значимости адекватного восприятия и передачи информации.

Инструкция: Инструктор просит выйти за дверь 7 добровольцев. За это время группа придумывает небольшой текст. Например: «В пятницу, 17 апреля у нас состоится экскурсия в... Сбор около школы в 15 часов, с собой взять (перечисление 5 предметов), предупредить родителей о том, что вернемся после ужина, так как (краткое описание 3 причин). Далее по одному из-за двери приглашают участников. Инструктор передает им информацию, придуманную группой. Его задача сводится к передаче ее следующему игроку, которого приглашают в аудиторию и так до последнего, седьмого участника.

Инструктору необходимо предупредить участников, находящихся в аудитории, о необходимости сдерживать свои эмоциональные реакции из-за курьезов, которые могут происходить при передаче информации. Не комментировать ответы и не поправлять ошибки в ответах участников актива – семерки.

Обсуждение: «Как изменилась информация от начала игры к ее концу? Почему это произошло? Что необходимо предпринимать, чтобы данное явление нас не касалось? Какие правила активного слушания, точной передачи информации мы с вами можем вывести и руководствоваться ими в своей жизни?»

3. Упражнение «Чудеса интонации».

Цель: оптимизировать слуховое восприятие информации, расширить слуховой спектр восприятия, раскрыть роль интонации в достижении цели.

Инструкция: Участники группы формируют четверки, в которых происходит индивидуальное выполнение трех мини-заданий, а именно:

1. Произнести имя соседа справа в различных интонациях (радостно, грустно, безразлично, быстро, медленно, механически-бесчувственно).
2. Произнести фразу: «Что имеем, не храним, потерявши плачем» - с различными интонациями (злость, жалоба, назидание).
3. Произнести фразу «Желание – тысяча возможностей, а нежелание – тысяча причин» с такими интонациями, которые вызовут у слушателей интерес, протест, одобрительное соглашение.

Обсуждение: «Как интонация и темп общения влияют на восприятие информации? Выделите положительно и отрицательно влияющие формы общения. Какова роль интонации и темпа речи в достижении поставленных целей беседы?»

4. Упражнение «Собеседник».

Цель: сформировать у учащихся стратегии, позволяющие улучшить взаимопонимание.

Инструкция: Упражнение выполняется в парах. Один собеседник закрывает глаза, а второй описывает полюбившееся ему место (в поселке, городе и т.д.), где он бы хотел видеть своего собеседника. Второй участник должен догадаться – где оно находится. Далее участники меняются ролями.

Обсуждение: «Что помогало, и что препятствовало понять собеседника? Какие чувства вызвал собеседник? Почему? Что помогало проникнуться рассказом собеседника?»

Практическое занятие № 3

Упражнение «Семейное фото». Подготовка к устному выступлению.

1. Упражнение: «Семейное фото»

Ход упражнения: коллектив - семья. Группе предлагается выбрать мать, отца, детей, бабушек и дедушек, тетей и дядей и других родственников и расположить их так, как будто они фотографируются на семейную фотографию. Обсуждение и интерпретация - кто какое место занял на фотографии.

2. Законспектировать материал, используя учебную литературу.

3. Подготовить тезисы к устному выступлению по темам:

- Психологический портрет субъектов затрудненного и незатрудненного общения
- Типология «трудных» в общении людей

Практическое занятие № 4

«Я и Ты–высказывания»

1. Задание:

Потренируемся в построении «Я-высказываниях». Переделайте «Ты–высказывания» в «Я-высказывания», используя формулу «Я-высказывания».

ПРИМЕР:

«Ты–высказывания»

«Ты надоедаешь мне своими вопросами» →

«Я-высказывания»

- «1.Если ты спрашиваешь меня о чём-то, когда я занята другими делами,
2. я чувствую раздражение,
- 3.потому что я не готова уделить тебе

внимание,

4. я была бы тебе признательна, если бы ты задавал мне вопросы в более подходящее время, например...»

Ты–высказывания:

1. «Ты никогда не делаешь того, чего я хочу. Ты всегда поступаешь по-своему».
2. «Ты всё время мешаешь мне вести занятие».
3. «Ты опять не готов к занятию»
4. «Ты всё время опаздываешь»
5. «Вы не сдержали свое слово»
6. «Вы опять повторили ту же ошибку»
7. «Вы плохо составили отчет»
8. «Вы постоянно повышаете на меня голос»
9. «Вы постоянно перебиваете меня»

Составьте "Я-высказывания" для следующих ситуаций:

10. Вы решили помочь своему другу подготовиться к экзамену и не пошли на концерт, но ваш друг не пришёл на место встречи, заставив ждать два часа, что вы ему скажите?
11. Преподаватель поставил вам плохую оценку, считая, что вы списали ответ на данный вопрос, что вы скажите преподавателю?
12. Приведите пример своей ситуации и составьте к ней "Я-высказывание".

Практическое занятие № 5

Конфликты в общении и пути и разрешения. Диагностика доминирующей стратегии поведения в конфликте (Тест Томаса). Профилактика стрессов в деловом общении. Деловая игра «Королевский двор».

1. Подготовить тезисы к устному выступлению по темам:

- Конфликты в общении и пути и разрешения
- Диагностика доминирующей стратегии поведения в конфликте
- Профилактика стрессов в деловом общении

2. Тест Томаса

3. Деловая игра «Королевский двор».

Практическое занятие № 6

Диагностика видов лжи. Кейс по развитию коммуникативных навыков. Упражнения: «Книга», «Рекламный ролик», «Воздушный шар», «Чемодан», упражнение – ролевая игра: «Коза и семеро козлят» (на определение лжи и неконгруэнтного поведения)

1. Подготовить тезисы к устному выступлению по темам:

- Диагностика видов лжи

2. Задание: Зная конкретную ситуацию и цель вопроса – сформулируйте сам вопрос:

№	Конкретная ситуация	Цель вопроса	Формулировка вопроса
1	Говорящий использовал незнакомое слово или выражение.	Определить значение слова (смысл понятия).	<i>Уточните, пожалуйста, какой смысл вы вкладываете в понятие “каузальная атрибуция”.</i>
2	Говорящий собирается сказать что-то конфиденциальное и делает паузу.	Поощрить к высказыванию задуманного, не оказывая давления.	<i>Вы говорите о том, что поможет нам найти выход из этой ситуации. Я с большим интересом выслушаю вас.</i>
3	Говорящий уклоняется от темы и не говорит того, что вы хотели от него услышать.	Побудить говорить о нужном для вас.	<i>Вы ведь хотели рассказать о механизмах решения этого вопроса?</i>
4	Говорящий запинаясь, повторяя одно и то же.	Побудить двигаться дальше.	<i>С вашего разрешения я подытожу сказанное. Вы говорили о том, что 1); 2); 3). Наверное, у вас есть еще доводы в защиту этого тезиса?</i>
5	Говорящий неточно сформулировал свою мысль.	Уточнить смысл сказанного перефразированием.	<i>Насколько я вас понял, вы говорили о том, что... Верно?</i>
6	Говорящий высказал какое-то важное суждение.	Проверить понимание сказанного.	<i>Правильно ли я понял, что...?</i>
7	Говорящий не принимает ваше уточнение (добавление).	Выяснить причину, почему ваше дополнение не было принято.	<i>Не могли бы вы помочь мне разобраться, почему не учтено мое предложение по поводу..?</i>
8	Говорящий ранее уже высказывал свое мнение по поводу некоего события	Выяснить, остается ли в силе высказанное ранее мнение.	<i>Позвольте мне уточнить, какого мнения вы придерживаетесь по поводу..?</i>

9	Собеседник хочет изменить ранее высказанную им точку зрения.	Принудить к сохранению предыдущего мнения.	<i>Я знаю, вы человек слова. Вы ведь сохраняете свою точку зрения, высказанную по этому вопросу во время нашей последней встречи?</i>
10	Собеседник начал сомневаться в чем-либо.	Рассеять подозрения у партнера.	<i>Похоже, вас что-то беспокоило? Не могли бы вы сказать, что именно?</i>
11	Говорящий высказал сомнение о согласии с вашей точкой зрения.	Проверить, есть ли согласие оппонента.	<i>Как вы считаете, в какой мере можно согласиться с моей точкой зрения?</i>
12	Партнер высказал ряд соображений, имеющих особое значение для слушающего	Обратить особое внимание на нужную часть высказанных партнером доводов.	<i>Вы очень доходчиво объяснили это положение, которое касается...</i>
13	Говорящий не соглашается с вашими доводами.	Выяснить причины неприятия.	<i>Не могли бы вы уточнить, по каким позициям мы можем продолжать обсуждение и на чем основываются ваши сомнения?</i>

3. Упражнения

3.1 «Книга»

Необходимо представить себя книгой, лежащей на столе (либо любым другим предметом, находящимся в поле зрения). Следует обстоятельно сконструировать в сознании внутреннее «самочувствие» книги – ее покой, положение на столе, защищающую от внешних воздействий обложку, страницы. Кроме этого, постарайтесь мысленно как бы «от лица книги» увидеть комнату и расположенные в ней предметы: карандаши, ручки, бумагу, тетради, стул, книжный шкаф и т.д. Упражнение проводится в течение 3-5 мин. и полностью снимает внутреннее напряжение, переводя его в мир предметов.

3.2 «Рекламный ролик»

Подготовьте 45-секундную радиорекламу для себя. Подумайте, как бы вы стали себя «продавать». Составьте план и запишите его в виде краткого изложения.

3.3 Деловая игра «Воздушный шар»

Участники должны представить, что отправились в далёкое путешествие на воздушном шаре. Вот они пролетают над океаном. До ближайшей суши остаётся ещё около 500 километров. Вроде бы всё хорошо и не о чем беспокоиться, но случается непредвиденная ситуация — на шар садится орёл. Один из участников реагирует на это неожиданным образом — стреляет в птицу, из-за чего в шаре образуется отверстие, которое спускает воздух. Шар начинает падать. Участники выкидывают весь балласт,

чтобы замедлить падение. Но шар продолжает падать. Значит надо выкидывать что-то ещё: провиант, ружьё, собаку и другие предметы. В какой последовательности это будет происходить, предстоит решить участникам игры.

Инструктор раздаёт каждому участнику игры список вещей, с которыми предстоит попрощаться:

- компас;
- фляга со спиртом (5 литров);
- плащ-палатка (1 шт);
- упаковка шоколада;
- боеприпасы;
- собака;
- рюкзак с сухпайком (1 шт);
- аптечка;
- зеркало;
- прибор ночного видения;
- оружие;
- вода (10 литров);
- Библия;
- рыболовная снасть;
- сундук с вещами из дома;
- коробка с сигаретами.

Каждый участник без обсуждения с другими участниками группы должен отметить последовательность, в которой он считает целесообразным выкидывать вещи, и записать её на бумаге.

На индивидуальную работу отводится 5-10 минут. Главным условием является именно индивидуальная работа. Чтобы участники не помогали друг другу, ведущий должен за ними тщательно следить.

После окончания первого этапа начинается групповое обсуждение между участниками. Руководитель (владелец компании или глава отдела) играет роль стороннего наблюдателя. Однако и у него есть важная миссия — фиксировать для себя замечания своих подчинённых, особенно фразы типа «Тебя тоже надо выкинуть» и «Зачем выкидывать бедную собаку».

Можно немного поменять условия игры. Например, попросить оставить две вещи из списка. В таком случае ракурс игры меняется и перед участниками ставится другая задача — определить самые важные предметы.

После того как участники придут к соглашению, начинается следующий этап — дискуссия.

Вопросы для обсуждения

Инструктор задаёт участникам следующие вопросы:

- Какой была атмосфера в группе?
- Что мешало договориться и принять общее решение?
- Какая из проблем была самой острой?
- Какие вопросы было труднее всего решить?
- Были ли в группе лидеры или игра велась действительно командно?
- Кто проявлял активность?
- Кто доминировал?

- Каким образом лидеры оказывали влияние?
- Какие стили общения вы смогли выявить в группе: поиск единомышленников, уход от спора, переход на личности, психологический шантаж? Или вы обнаружили что-то совсем другое?
- Какое поведение помогало прийти к согласию, а какое мешало?

Обсуждение прошедшей игры даёт понять, над какими качествами предстоит серьёзно работать каждому из участников и команде в целом.

3.4 «Чемодан»

Один участник выходит из комнаты, а остальные начинают «собирать ему в дальнюю дорогу чемодан». В этот «чемодан» складывается то, что, по мнению группы, поможет данному человеку в общении с людьми, то есть те положительные качества, которые группа особенно ценит в этом человеке. Но обязательно «уезжающему» напоминает о том, что будет мешать ему в дороге – то есть о его отрицательных качествах, с которыми необходимо работать, чтобы его жизнь стала более приятной и продуктивной.

Для проведения этой большой и сложной работы необходимо выбрать «секретаря», который на листе бумаги будет записывать для каждого участника (вышедшего из комнаты) все положительные и отрицательные качества, названные группой. Мнение того или иного участника должно быть поддержано большинством. Только после прямого голосования оно вписывается «секретарем» в лист участника. При наличии возражений, сомнений лучше воздержаться от спорной записи, но если кто-то настаивает, можно записать названное качество, обязательно указав автора особого мнения.

Для хорошего чемодана необходимо не менее 5-7 характеристик, отрицательных и положительных. Затем участнику, который выходил из комнаты и все время, пока группа работала, собирая ему «чемодан», отсутствовал, зачитывается и передается этот список. У него есть право задать любой вопрос, если что-то ему непонятно из того, что написал «секретарь».

Выходит следующий участник (по мере психологической готовности), и вся процедура повторяется (до тех пор, пока вся группа не получит свои «чемоданы»).

3.5 Упражнение – ролевая игра: «Коза и семеро козлят» (на определение лжи и неконгруэнтного поведения)

Каждый участник берет у ведущего заранее написанную и свернутую записку, в которой указана его роль. Бумажку нельзя показывать другим, называть свою роль.

«Козлята» встают отдельной группой. «Волки» и «козы» пытаются попасть к «козлятам». Задача «волка» — прикинуться «козой», чтобы попасть к козлятам и съесть. Задача «козы» — убедить «козлят», что она на самом деле «коза», должна накормить их, спасти от голода. Задача «козлят» — вместе определить, кто перед ними и решить: пускать или не пускать. «Козлята» могут задавать вопросы и совещаться.

Если «козлята» ошиблись: пустили «волка» — один «козленок» считается «съеденным»; не пустили «козу» — один «козленок» считается «умершим от голода».

Практическое занятие № 7

Этика делового общения

1. Задание: Как вы понимаете изречения Конфуция? Прокомментируйте:

- Благовейно относиться к делу и честно поступай с другими.

• Правитель должен быть правителем, а подданный – подданным, отец – отцом, сын – сыном.

• Слушаю слова людей и смотрю на их действия.

• Держать два конца, но использовать середину.

• Благородный муж, когда руководит людьми, то использует таланты каждого, малый человек, когда руководит людьми, то требует от них универсалий.

• Вести сражаться необученных людей - значит бросать их.

• Благородные мужи при разногласии находятся в гармонии: у малых же людей гармонии не может быть и при согласии.

• Когда не говорите с тем, с кем можно говорить, то упускаете таланты; когда же говорите с тем, с кем говорить нельзя, то тратите слова напрасно. Но умный никого не упускает и не тратит слов напрасно.

• Рядом с благородным мужем допускают три ошибки: говорить, когда не время говорить, - это опрометчивость; не говорить, когда настало время говорить, - это скрытость; и говорить, не замечая его мимики, - это слепота.

• Благородный муж... когда глядит, то думает, ясно ли он увидел; а слышит - думает, верно ли услышал; он думает, ласково ли выражение его лица, почтительны ли его манеры, искренна ли его речь, благоговейно ли отношение к делу; при сомнении думает о том, чтоб посоветоваться; когда же гневается, думает об отрицательных последствиях: и перед тем, как что-то обрести, думает о справедливости.

• Тот будет человечен, кто сможет воплотить повсюду в Поднебесной пять достоинств... Почтительность, великодушие, правдивость, сметливость, доброта. Почтительность не навлекает унижений, великодушие покоряет всех, правдивость вызывает у людей доверие, сметливость позволяет достигать успеха, а доброта дает возможность повелевать людьми.

• Казнить, тех, кого не наставляли, - значит быть жестоким; требовать исполнения, не предупредив заранее, - значит проявлять насилие; медлить с приказом и при этом добиваться срочности - значит наносить ущерб; и в любом случае скупиться при выдаче, оделяя чем-либо людей, - значит поступать казенно.

• Не зная ритуала, не сможешь утвердиться.

• Когда не можешь сам себя исправить, то как же будешь исправлять других?

2. Как вы поступите в данных ситуациях?

1. Вы работаете в табачной компании и до сих пор не были убеждены в том, что курение сигарет вызывает рак. Недавно вы познакомились с отчетом об исследовании, в ходе которого со всей очевидностью установлена связь между курением и раковыми заболеваниями.

2. Вы беседуете с женщиной, которая еще совсем недавно была управляющей по товару в конкурирующей фирме, и считаете, что ее можно взять на работу. Она с удовольствием расскажет вам обо всех планах конкурента на предстоящий год.

3. У одного из ваших дилеров на важной сбытовой территории недавно начались неурядицы в семье, и показатели его продаж упали. В прошлом это был один из самых высокопроизводительных продавцов фирмы. Как скоро войдет в норму его семейная жизнь, неясно, а пока что большое количество запродаж теряется. Есть юридическая возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его.

4. Есть шанс привлечь крупного клиента, который будет много значить и для вас лично, и для фирмы в целом. Его агент по закупкам намекнул, что может сработать «подарок». Вам помощник советует послать этому агенту на дом цветной телевизор.

5. Вы узнали, что конкурирующая фирма придала своему товару свойство, которое окажет большое влияние на сбыт. На ежегодной специализированной выставке у этой фирмы будет офис для гостей, и на одном из приемов для своих дилеров глава фирмы расскажет им об этом новом свойстве товара. Вы без труда можете послать на этот прием своего соглядатая, чтобы узнать о нововведении.

6. Вы изо всех сил стараетесь добиться заключения большого контракта и в ходе переговоров узнаете, что представитель покупателя подыскивает себе более выгодную работу. У вас нет желания брать его к себе, но, если вы намекнете ему об этой возможности, он, по всей вероятности, передаст заказ вашей фирме.

7. Вам предстоит выбрать одну из трех рекламных кампаний, в общих чертах разработанных рекламным агентством для вашего нового товара. Первая кампания (А) построена на частной информации и принципах «мягкой продажи». Вторая кампания (Б) использует сексуально-чувственные мотивы и преувеличивает выгоды товара. Третья кампания (В) - запутанная, кричащая, вызывающая раздражение, но она наверняка привлечет к себе внимание аудитории. Предварительные тесты показали, что по своей эффективности ролики располагаются в следующем порядке: В, Б и А.

8. Вы хотите опросить выборку потребителей об их реакциях на товар конкурента. Предлагается провести эти интервью якобы от имени некоего несуществующего безобидного Института по исследованию маркетинга.

9. Вы выпускаете шампунь, который препятствует образованию перхоти и эффективен уже при разовом применении. Ваш помощник подсказывает, что сбыт пойдет быстрее, если в инструкции на этикетке указать, что шампунь рекомендуется применять дважды.

10. Вы беседуете со способной женщиной, желающей поступить к вам торговым агентом. Уровень ее квалификации выше, чем у мужчин, с которыми вы беседовали ранее. Однако есть подозрения, что ее прием на работу вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших нынешних торговых агентов, среди которых нет женщин, и может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы.

11. Вы управляющий службой сбыта в фирме, торгующей энциклопедиями. Обычно торговец энциклопедиями проникает в дом под предлогом якобы проведения опроса. Окончив опрос, он переключается на выполнение своей коммерческой задачи. Метод этот представляется чрезвычайно эффективным и применяется большинством конкурентов.

Практическое занятие № 8

Презентация учебных проектов

1. Задание. Подготовить индивидуальный или групповой (не более 2-х обучающихся) учебный проект, сопроводив его презентацией

Примерные темы для подготовки учебного проекта:

1. Барьеры в деловом общении. Психологические особенности подготовки и проведения деловой беседы.
2. Влияние семьи на становление личности.

3. Культура общения.
4. Лидер в организации.
5. Личность и коллектив.
6. Понимание в межличностном общении.
7. Проблемы профессиональной этики
8. Разрешение конфликтных ситуаций.
9. Умение слушать
10. Эмоции и язык.
11. Этика деловых отношений.
12. Этикет и межличностное общение.
13. Этические нормы в деловом общении.
14. Стили общения.
15. Конфликт и способы его разрешения.
16. Конфликты, возникающие внутри организации.
17. Общение как феномен культуры
18. Семейные конфликты и их решения.
19. Семейные отношения и формирование личности ребенка.
20. Этика делового общения: руководители и подчиненные.
21. Коллектив и личность
22. Деловая беседа. Психологические особенности публичного выступления.

Экзамен

23. Общение. Структура и средства общения
24. Невербальные средства общения
25. Речевые средства общения. Позиции в общении. Деловая беседа
26. Стили общения. Манипулирование
27. Механизмы межличностного восприятия
28. Психологические защиты. Барьеры в общении
29. Конструктивное общение. Контроль эмоций
30. Активное и пассивное слушание

Критерии оценивания практических работ

Если практическая работа выполнена в полном объеме и правильно оформлена, то ставится оценка «5».

Если практическая работа выполнена более чем на 75%, ставится оценка «4».

Если практическая работа выполнена более чем на 60%, ставится оценка «3».

В противном случае работа не засчитывается

3.2.2 Самостоятельная работа

№	Название разделов и тем	Виды заданий
1	Тема 4.2. Этика делового общения.	Составление конспекта по теме: Этика делового общения с клиентами, коллегами и начальством в профессиональной деятельности

Критерии оценивания конспекта

Параметр	Баллы
В конспекте представлено более 3 проанализированных источников, все содержательно связаны, интегрированы логично, представляют авторскую позицию.	5
В конспекте представлено 3 проанализированных источников, все содержательно связаны, интегрированы логично, представляют авторскую позицию.	4
В конспекте представлено менее 3 проанализированных источников, содержательно не связаны между собой, частично соответствуют теме, частично интегрированы.	3
В конспекте представлено менее 3 проанализированных источников, содержательно не связаны, не соответствуют теме, в компендиуме выстроены нелогично.	2

3.2.3. Комплект тестовых заданий

1. Коммуникативный барьер - это ...

1. психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению

2. сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми

3. процесс, включающий в себя выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека

2. Содержание общения, представленное как обмен продуктами и предметами деятельности, называется:

1. материальным;

2. когнитивным;

3. деятельным;

4. кондиционным.

3. Содержание общения, представленное как обмен знаниями, называется:

1. когнитивным;

2. материальным;

3. деятельным;

4. кондиционным.

4. Содержание общения, представленное как обмен действиями, операциями называется:

1. деятельным;

2. материальным;

3. мотивационным;

4. кондиционным.

5. Содержание общения, представленное как обмен психическими и физиологическими состояниями, называется:

1. мотивационным;
2. когнитивным;
3. кондиционным;
4. материальным.

6. Вид общения, целью которого заключается получение определенных выгод от партнера по общению, не догадывающегося об этом:

1. социальным;
2. биологическим;
3. манипулятивным;
4. групповым.

7. Сторона общения, в основе которой лежит взаимный обмен информацией между партнерами по общению, передача и прием знаний, мнений, чувств, называется:

1. коммуникативной;
2. интерактивной;
3. перцептивной;
4. социальной.

8. Наличие чувства меры во взаимоотношениях с людьми – это:

1. воспитанность;
2. психологический такт;
3. педагогический такт;
4. нравственность.

9. Сторона общения, в основе которой лежат процессы восприятия и понимания людьми друг друга, называется:

1. интерактивной;
2. перцептивной;
3. коммуникативной;
4. социальной.

10. Среди вербальных средств общения не перечисляют:

1. визуальные;
2. акустические;
3. эмотивные;
4. тактильно-кинестезические.

11. Жесты, мимика и пантомимика – это ... средства общения:

1. вербальные;
2. невербальные;
3. пространственно-временные.

12. К основным сторонам общения относят:

1. знакомства, аттракцию, коммуникацию;
2. социальную перцепцию, коммуникацию, интеракцию;

3. интеракцию, перцепцию, соперничество;
4. компромисс, социальную перцепцию, партнерство.

13. Человек, умеющий влиять на коллектив в системе межличностных отношений, основанных на чувствах симпатии или антипатии, принятия или неприятия, - это:

1. лидер;
2. руководитель;
3. партнер;
4. авторитет.

14. Отметьте несуществующую сторону общения:

1. коммуникативная;
2. интерактивная;
3. императивная;
4. перцептивная.

15. Формальное общение – когда отсутствует стремление понять человека – это

1. примитивное общение;
2. контакт масок;
3. манипулятивное общение.

16. Общение, при котором регламентированы содержание и средства общения:

1. деловое общение;
2. духовное общение;
3. формально-ролевое общение.

17. В деловом общении предметом общения является

1. дело;
2. контракт;
3. деловой партнер.

18. Основная задача делового общения

1. извлечение выгоды;
2. продуктивное сотрудничество;
3. взаимопонимание партнеров.

19. Общая деятельность в процессе общения относится к ... стороне общения.

1. перцептивной;
2. интерактивной;
3. коммуникативной.

20. Устойчивое представление о каких-либо явлениях – это

1. установка;
2. социальный стереотип;
3. мнение.

21. К формам опосредованного общения относят:

1. телефонный разговор;
2. прямой контакт;
3. рекламу;
4. информационный буклет.

22. К психологическим механизмам восприятия и понимания относятся:

1. идентификация;
2. компенсация;
3. эмпатия;
4. рефлексия.

23. К этике делового общения относятся:

1. нормы;
2. правила;
3. отношения людей.
4. характер людей.

24. Стереотипы:

1. представляют собой результат нашего личного опыта;
2. укрепляются при тесном общении с другой группой лиц;
3. всегда являются предубеждением;
4. ни один из ответов не верен.

25. Установки:

1. формируются с детства и «кристаллизуются» в возрасте от 20 до 30 лет;
2. складываются на основе личного опыта при многократно повторяющихся ситуациях;
3. формируются или изменяются под влиянием информации, полученной от вторичных лиц;
4. все ответы верны.

26. Для того чтобы сообщение звучало убедительно, оно должно:

1. не слишком отличаться от мнения слушателя;
2. часто видоизменяться;
3. вызывать, главным образом, к страху;
4. ни один из ответов не верен.

27. Внутренние мысли и эмоции людей проявляются через внешнее поведение, в котором наиболее достоверную информацию несут:

1. слова человека;
2. мимика;
3. жесты;
4. изменение цвета кожи, скорость дыхания, тонус мышц и нижней губы.

28. Какие из названных наук занимаются вопросами общения? (исключить лишнее)

1. философия;
2. социология;

- 3. информатика;
- 4. психология;
- 5. психиатрия;
- 6. все верно.

29. Общение – это: (выбрать верное)

- 1. процесс взаимного согласия;
- 2. процесс взаимопонимания;
- 3. процесс взаимодействия;
- 4. процесс обмена информацией;
- 5. процесс взаимовосприятия.

30. Универсальным средством общения являются: (выбрать верное)

- 1. мимика;
- 2. жесты, позы;
- 3. интонация;
- 4. речь;
- 5. взгляды.

31. Под вербальным общением понимается: (выбрать верное)

- 1. язык жестов;
- 2. речь;
- 3. система знаков;
- 4. изменение голосового диапазона.

32. К средствам визуального общения относятся: (исключить лишнее)

- 1. мимика;
- 2. жесты;
- 3. позы;
- 4. кожные реакции;
- 5. пространственно-временные условия;
- 6. все верно.

33. К группе средств невербального общения относятся: (выбрать верное)

- 1. средства визуального общения;
- 2. акустические средства общения;
- 3. ольфакторные средства общения;
- 4. тактильные средства общения.

34. Акустические средства общения выражаются в: (выбрать верное)

- 1. изменении голосового диапазона;
- 2. прерывании речи;
- 3. изменении интонации;
- 4. эмоциональных реакциях.

35. Ольфакторные средства общения – это: (выбрать верное)

1. внешний облик партнеров;
2. естественные (природные) и искусственные запахи;
3. пространственно-временные условия общения;
4. тактильные контакты.

36. В каких формах реализуется деловое общение? (исключить неверное)

1. деловая беседа;
2. деловые переговоры;
3. деловое совещание;
4. публичное выступление;
5. деловые контакты.

37. Под конфликтом следует понимать: (исключить неверное)

1. отсутствие согласия между двумя и более сторонами;
2. открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций;
3. поведение сторон для которого характерна неспособность достичь компромисса;
4. любое столкновение противоположных точек зрения, мнений, позиций и т.п.

38. Положительный характер конфликта проявляется в: (исключить неверное)

1. возможности удовлетворить потребности отдельной личности;
2. предоставлении новой информации;
3. возможности появления разнообразных точек зрения;
4. возможности выявить большее число альтернатив и проблем.

39. Конфликты бывают: (исключить неверное)

1. функциональными;
2. дисфункциональными;
3. ситуационными;
4. объективными.

40. Формула конфликта складывается из группы элементов: (исключить лишний)

1. конфликтная ситуация;
2. прецедент;
3. инцидент;
4. конфликт.

41. Под конфликтной ситуацией понимается: (выбрать верное)

1. стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
2. открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций;
3. слова, действия (или бездействие) могущие привести к конфликту;
4. накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

42. Наиболее распространенными причинами конфликта являются: (выбрать верное)

1. различия в целях субъектов;
2. распределение ресурсов между субъектами;
3. различия в представлениях и ценностях;
4. поведенческие факторы;

5. неудовлетворительные коммуникации;

6. все верно.

43. Стратегии поведения субъектов в конфликтных ситуациях выражаются в: (исключить неверное)

1. противоборстве;

2. сотрудничестве;

3. либерализме;

4. компромиссе;

5. уклонении;

7. приспособлении.

44. Принято различать следующие стадии завершения конфликта: (выбрать верное)

1. частичное завершение;

2. полное завершение;

3. относительное завершение;

4. абсолютное завершение.

45. Субъектом конфликтного взаимодействия могут выступать

1. отдельная личность

2. группа поддержки

3. организация

4. представитель субъекта конфликтного взаимодействия

46. Элементы структуры конфликта

1. участники конфликта

2. предмет конфликта

3. объект конфликта

4. динамика конфликта

47. Классические модели поведения личностей в конфликтном взаимодействии

1. конструктивная

2. деструктивная

3. субъективная

4. конформистская

48. Правила эффективного общения

1. наличие обратной связи

2. умения и навыки общения

3. настроение партнеров по общению

4. ошибки в построении высказываний

49. Коммуникативные качества, необходимые человеку (юристу, банковскому работнику) для выполнения профессиональной деятельности

1. умение быстро устанавливать психологический контакт

2. умение оказывать психологическое воздействие при осуществлении оперативной или служебной деятельности
3. умение слушать и слышать людей
4. демонстративные качества

50. Предмет изучения проксемики

1. прикосновения в ситуации общения
2. расположение тела человека в пространстве и времени
3. моторика всего тела
4. взгляды

51. Как называются люди легко вступающие в контакт с окружающими людьми (исключить лишнее):

1. интроверты;
2. экстраверты;
3. гетероверты;
4. гиповерты;
5. нормостеники;

52. Как называются люди, которым трудно вступать в контакт с окружающими людьми (исключить лишнее):

1. интроверты;
2. экстраверты;
3. гетероверты;
4. гиповерты;
5. нормостеники;

53. Стремление к согласованной и слаженной совместной трудовой деятельности:

1. партнерство.
2. соперничество.
3. сотрудничество.
4. коллективизм.
5. конформность.

54. Стремление человека обрести своё место в обществе, реализовать себя в общении, создании семьи, воспитании детей и т.п. (исключить лишнее):

1. социальные потребности.
2. органические потребности.
3. духовные потребности.
4. материальные потребности.
5. интеллектуальные действия.

55. Стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека – это ... (эмпатия).

56. Расположите зоны дистанции в человеческом контакте в порядке увеличения

1. интимная зона

- 2: социальная
 3: публичная
 4: личная или персональная
 (1, 4, 2, 3)

57. Стратегия поведения в конфликте при которой субъект стремится достичь взаимной уступки называется (компромисс)
 58. Вербальное общение – это общение при помощи ... (слов)
 59. Сколько существует стратегий разрешения конфликта (по К. Томасу)? (5)
 60. Объяснение человеком причин поведения других людей – это (каузальная атрибуция).

Критерии оценки

Критерий оценки	Баллы					
	0	1	2	3	4	5
% правильных ответов	0-19	≥20	≥40	≥60	≥70	≥85

3.2.4 Вопросы для подготовки к зачету

1. Понятие об общении как специфическом виде деятельности. Определение «общения», виды, функции общения.
 2. Соотношение понятий «общение», «взаимодействие» и «коммуникация».
 3. Типология общения: специфика предметно-ориентированного, социально-ориентированного и личностно-ориентированного общения.
 4. Структура или трехсторонняя модель общения.
 5. Развитие представлений об общении в работах отечественных психологов.
 6. Сравнительная характеристика диалогического и монологического общения.
 7. Представление о личности как субъекте затрудненного и незатрудненного общения.
 8. Типы конфликтной личности. Психотехника общения с «трудными людьми».
 9. Переговоры как вид делового общения.
 10. Техника или этапы ведения переговоров.
 11. Отличие метода «принципиального ведения переговоров» от силовой борьбы и тактики уступчивости.
 12. Переговоры в конфликтной ситуации.
 13. Стратегии взаимодействия в конфликте.
 14. Функциональное значение деловых конфликтов.
 15. Причины и типы деловых конфликтов. Коммуникативные тактики в конфликтных ситуациях.
 16. Правила поведения и общения в условиях конфликта.
 17. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта.
 18. Моббинг. Профилактика стрессов в деловом общении.
 19. Приемы повышения эффективности переговорного процесса.
 20. Техника и функции вопросов в межличностном общении.
 21. Умения и навыки ведения переговоров. «Я-ты»–высказывания как прием повышения эффективности общения.
 22. Техника отказа. Правила конструктивной критики.
 23. Манипулятивное общение.
 24. Разновидности психологических уловок–манипуляций. Виды лжи.
 25. Основные приемы нейтрализации уловок–манипуляций.
 26. Вынужденные контакты в деловом общении.
 27. Характеристика процесса познания людьми друг друга.
- Механизмы познания человека человеком.
28. Пути и способы развития компетентности в общении.
 29. Общие этические принципы делового общения.
 30. Правила деловой переписки в деловых отношениях.
 31. Манера общения и имидж делового человека.
 32. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.

33. Культура делового общения по телефону.
34. Виды делового общения и их характеристика.
35. Деловое совещание как один из видов делового общения.
36. Требования к культуре деловой речи.
37. Техника аргументации и риторические приемы при деловом общении.
38. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
39. Этические нормы при вручении подарков.
40. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.

4 КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Предметом оценки являются умения и знания. Контроль и оценка осуществляются с использованием следующих форм и методов: проведение практических занятий, подготовка рефератов и докладов, организация ролевых игр, тестирование, учебный проект.

I. ПАСПОРТ

Назначение:

КОМ предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины «Психология общения» по специальности СПО 09.02.07 Информационные системы и программирование.

Умения:

У1 – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;

У2 – анализировать задачу и/или проблему и выделять ее составные части;

У3 – определять этапы решения задачи;

У4 – выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;

У5 – составить план действия;

У6 – определить необходимые ресурсы;

У7 – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

У8 – реализовать составленный план;

У9 – оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью);

У10 – определять задачи для поиска информации;

У11 – определять необходимые источники информации;

У12 – планировать процесс поиска;

У13 – структурировать получаемую информацию;

У14 – выделять наиболее значимое в перечне информации;

У15 – оценивать практическую значимость результатов поиска;

У16 – оформлять результаты поиска;

У17 – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

У18 – применять современную научную профессиональную терминологию;

У20 – определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды;

У21 – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности описывать значимость своей профессии (специальности).

Знания:

- 31 – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- 32 – основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- 33 – алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- 34 – методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- 35 – структуру плана для решения задач;
- 36 – порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- 37 – номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;
- 38 – приемы структурирования информации;
- 39 – формат оформления результатов поиска информации;
- 310 – содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- 311 – современную научную и профессиональную терминологию;
- 312 – возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- 313 – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- 314 – основы проектной деятельности;
- 315 – сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
- 316 – значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности).

II. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ (ПРИМЕР)

ВАРИАНТ № 1

Инструкция для обучающихся

1. В задании – 2 теоретических вопроса
2. Время выполнения задания – 40 мин.

Задания.

1. Пути и способы развития компетентности в общении
2. Техника или этапы ведения переговоров.

III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

Условия.

Для проведения зачета в кабинет приглашаются по 5 студентов. Каждый студент выбирает вариант, и в течение 40 минут выполняет задания.

Критерии оценки

Оценка	Критерий
--------	----------

Зачтено	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием современной гистологической терминологии. Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.
Не зачтено	Ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь обсуждаемого вопроса по билету с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная, гистологическая терминология не используется. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента. или Ответ на вопрос полностью отсутствует или Отказ от ответа