

*Приложение к ОПОП
по специальности
43.02.15 Поварское и кондитерское дело*

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СУРАЖСКИЙ ПРОМЫШЛЕННО-АГРАРНЫЙ ТЕХНИКУМ»**

Комплект контрольно - измерительных материалов

по оценке освоения итоговых образовательных результатов
общеобразовательной дисциплины
«Психология общения»

Сураж

Комплект оценочных средств по учебной дисциплине «Психология общения» разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности среднего профессионального образования по специальности **43.02.15 «Поварское и кондитерское дело»**; рабочей программой по учебной дисциплине «Психология общения».

Разработчик: ГАПОУ «Суражский промышленно-аграрный техникум»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта оценочных средств	4
1.1. Основные требования к процессу контроля и оценки образовательных результатов	4
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	6
2.1. Знания и умения, подлежащие проверке	6
2.2. Формы текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Психология общения»	9
3. Комплект комплекта оценочных средств для оценки освоения учебной дисциплины «Психология общения»	12
3.1. Перечень вопросов для устного и письменного опроса по темам учебной дисциплины...	12
3.2. Тематика и содержание контрольных работ	14
3.3. Тестовые задания (типовые варианты задания)	16
3.4. Тематика и содержание практических работ	17
3.5. Тематика рефератов, докладов, презентаций	21
4. Комплект оценочных средств для промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Психология общения»	23
4.1. Паспорт контрольно-оценочных материалов для промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Психология общения»...	23
4.2. Задания для аттестующегося	23
4.3. Пакет экзаменатора	29
5. Перечень литературы, интернет-ресурсов	31

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Комплект оценочных средств (КОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Психология общения».

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

1.1. Основные требования к процессу контроля и оценки образовательных результатов.

В результате освоения учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 43.02.15 «Поварское и кондитерское дело» следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональные компетенции, и общими компетенциями:

Таблица № 1

У 1	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
У 2	использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
З 1	взаимосвязь общения и деятельности
З 2	цели, функции, виды и уровни общения
З 3	роли и ролевые ожидания в общении
З 4	виды социальных взаимодействий
З 5	механизмы взаимопонимания в общении
З 6	техники и приемы общения, этические принципы общения
З 7	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

Перечень формируемых компетенций:

Общие компетенции (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.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

2.1. Знания и умения, компетенции, подлежащие проверке

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

Таблица 2

Результаты обучения	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценивания
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; -этические принципы общения; <p>ОК-2 -7; ОК-9</p>	<ul style="list-style-type: none"> - способность учитывать эмоциональное состояние субъектов педагогического общения; -выбор эффективных приёмовобщения при решении педагогических проблемных ситуаций; - оценка гибкости и оперативности поведения при разрешении конфликтных ситуаций; -готовность применять рекомендованные приёмы и техники, позволяющие решать педагогические задачи; - выполнение основных этических правил педагогического общения 	<ul style="list-style-type: none"> -выполнение практических заданий на решение проблемных, конфликтных ситуаций; - решение педагогических задач; -контрольные и проверочные работы
<ul style="list-style-type: none"> - использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; <p>ОК-6-8</p>	<ul style="list-style-type: none"> -способность выбирать доступные для понимания формы речевого общения с учётом индивидуальных и возрастных особенностей собеседника; - умение находить действенные приёмы педагогического общения в конкретной ситуации; - выполнение самоанализа и коррекции собственной деятельности на основании достигнутых результатов; - активность, инициативность в процессе развития коммуникативных качеств 	<ul style="list-style-type: none"> - выполнение практических заданий на развитие рефлексивных качеств личности; -выполнение практических упражнений на развитие лидерских и организаторских качеств личности; -выполнение практических упражнений на развитие способности к эмпатии и доверительным отношениям в общении
<p><u>знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -виды социальных взаимодействий; 	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрация теоретических знаний при выполнении заданий контрольной работы по 	<ul style="list-style-type: none"> - выполнение заданий контрольной работы по теме: «Психология общения»

ОК -3	вопросу о видах социальных взаимодействий;	
-цели, функции, виды и уровни общения; ПК-1.1	- умения и навыки самостоятельной работы с источниками разного типа по разделу «Психология общения»; - способность формулировать цели, определять особенности разных уровней общения;	- оценка устных и письменных ответов; - оценка выполнения конспектирования; - оценка выполнения задания на составление таблицы «Барьеры общения»; - оценка выполнения проверочных тестов;
-роли и ролевые ожидания в общении; ОК-2-4	-умение анализировать и грамотно применять знания психологических механизмов восприятия в общении; - излагать базовые теоретические знания по вопросам общения в русле трансактного анализа	-оценка составления плана-конспекта; - терминологический диктант; -выполнение практических заданий по решению педагогических проблемных ситуаций.
- взаимосвязь общения и деятельности; -этические принципы общения; ОК-4, ОК-5 ПК-3.1-3.4	-владение приемами коллективной работы по решению групповых учебных задач; -готовность адаптировать методы и приёмы педагогического взаимодействия в зависимости от возрастных особенностей ребёнка; - знание диагностических методов при изучении проблем в общении и выбора действенных способов их преодоления; - результативность и широта использования информационно-коммуникационных технологий при решении профессиональных задач дистанционного общения; - соблюдение норм профессиональной этики при работе в команде; - демонстрация знаний о способах формировании благоприятного психологического климата и групповой сплочённости спортивной группы; - проявление инициативы в условиях командной работы	-выполнение практических упражнений на развитие навыков групповой работы; решение педагогических задач; -подготовка ответов на контрольные вопросы; - оценка защиты реферата «Вербальные и невербальные средства общения»; - подготовить сообщения:«Культура общения в виртуальном пространстве», «Формы общения в физической культуре и спорте»; -выполнение практической работы по составлению профессионального резюме; -сообщения по темам: «Групповая сплочённость и способы её развития», « Психологический климат в группе и его влияние на результаты деятельности»
-механизмы взаимопонимания в общении; -этические принципы	- владение основными понятиями о вербальных и невербальных способах общения;	- выполнение тестовых заданий; - оценка выполнения практических работ, тестовых заданий;

<p>общения;</p> <p>ОК-2, ОК-7, ОК-9 ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.4,</p>	<p>-демонстрация знаний об основных барьерах в межличностном общении и умений их преодоления;</p> <p>- признание своих внутренних барьеров в общении и готовность к саморазвитию;</p> <p>-устанавливать хорошие отношения с сокурсниками и поддерживать инициативу товарищей, попытки своими знаниями и опытом помочь другим;</p>	<p>- выполнение практических заданий на диагностику своих коммуникативных качеств (способность слушать, лидерские и организаторские способности и т.д.) и подготовка заключений рекомендательного характера</p>
<p>- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>ПК- 2.1, ПК-2.2.</p>	<p>-знание этических принципов делового общения и приёмов повышения эффективности общения;</p> <p>- владение приёмами эффективных коммуникаций;</p> <p>- построение профессионального общения с учетом социально- профессионального статуса, ситуации общения, особенностей группы и индивидуальных особенностей участников коммуникации;</p> <p>- владение приёмом «мозгового штурма» при групповом решении проблемных психологических ситуаций;</p>	<p>- Сообщение «Что значит: уметь слушать?»;</p> <p>- конспектирование учебного материала «Приёмы и техники повышения эффективности общения»;</p> <p>-выполнение практических упражнений на формирование навыков эффективного общения</p>
<p>-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</p> <p>ОК-6, ОК-3,</p>	<p>- знание природных и социальных предпосылок возникновения конфликтных ситуаций, их видов в зависимости от возникновения и протекания;</p> <p>- способность устанавливать и поддерживать хорошие отношения с сокурсниками и преподавателями, управлять эмоциями в ситуации столкновения мнений;</p> <p>- способность выслушивать мнение сокурсников и преподавателей и признавать их мнение, уметь конструктивно вносить критические замечания;</p> <p>- владение приёмами снятия эмоционального напряжения в конфликтной ситуации;</p> <p>-оценка активности и заинтересованности в ходе работы на практическом занятии «Анализ стратегий в</p>	<p>- задания в форме тестов по теме: «Понятие конфликта и его структура, виды»;</p> <p>- решение педагогических проблемных ситуаций;</p> <p>- выполнение упражнения на развитие фасилитаторских качеств;</p> <p>- Практическая работа «Стратегии поведения в конфликтной ситуации»</p>

	конфликте»; - способность использовать в соответствии с инструкцией стандартизированных методик для определения коммуникативных качеств личности.	
--	--	--

Даты проведения контрольно-оценочных мероприятий планируются преподавателем после составления и подписания КТП.

2.2. Формы текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Психология общения»

Таблица 3

Контроль и оценка учебной дисциплины по темам (разделам)

Элемент учебной дисциплины	Формы текущего контроля	Проверяемые умения, знания
Тема 1.1. «Значение психологии общения в педагогической деятельности»	1. Практическое занятие №1 « Роль общения в педагогической профессии».	У- 1 3-1, 7 ОК-8, 6,1 ПК-1.1, 2.2, 3.4, 3.5
Тема 2.1. Коммуникативная сторона общения	1. Устный, письменный опрос; 2. Построение структурных схем по видам и средствам общения; 2. Практическое занятие №2 «Коммуникативные стороны личности». -диагностическое исследование своих особенностей по теме «Общение» с помощью следующего диагностического инструментария: «Оценка уровня общительности» (тест В.Я.Реховского), «Тест оценки коммуникативных умений», «Тест на оценку самоконтроля в общении» (М. Снайдер). 3. Самостоятельная работа. Подготовка реферата на одну из предложенных тем: -«Основные виды общения: императив, манипуляция и диалог»; -«Приёмы и техники эффективного общения»	У -1 3-1,2,3,4,6 ОК- 4,5,6,8,9 ПК- 1,1.2,1.3,1.5,1.7, 2.3,2.4,3.1,3.3,3. 4,3.5
Тема 2.2. Перцептивная сторона общения	1. Устный и письменный опрос, терминологический диктант, тестирование. 2. Практическое занятие №3. «Механизмы межличностного восприятия». «Роль установки в восприятии». Выполнение упражнений, направленных на развитие восприятия партнера по общению и анализ восприятия со стороны других людей. Формирование навыков самопрезентации личности, преодоление барьеров	У- 1, 2 3-1,3,5,6,7,8, ОК-3,6,8,9 ПК-1.3,1.4,1.6, 2.1,2.2,2.3,2.4, 3.3,3.5

	<p>межличностного общения.</p> <p>3. Самостоятельная работа. Конспектирование учебного материала:</p> <ul style="list-style-type: none"> - психологические механизмы восприятия; - факторы, влияющие на восприятие и понимание людей, - составление таблицы «Барьеры межличностного общения». 	
<p>Тема 2.3. Интерактивная сторона общения</p>	<p>1. Устный опрос.</p> <p>2. Практическое занятие №4. «Моя позиция в коллективе»</p> <p>Активность и заинтересованность при выполнении упражнения «Необитаемый остров», демонстрация способности к взаимодействию в группе при формировании совместного решения, согласовании индивидуальных и коллективных интересов, умения убеждать, отстаивать свою точку зрения, преодолевать конфликтные ситуации. Умение анализировать материалы видеоролика «Работа в команде» обсуждать спорные эпизоды.</p> <p>3. Самостоятельная работа. Подготовка сообщения на выбор:</p> <ul style="list-style-type: none"> - «Сущность транзактного анализа процесса взаимодействия по Э. Бёрну», - «Психологический климат в группе и его влияние на результаты деятельности» 	<p>У- 1, 2 З-1,3,5,6,7,8, ОК-3,6,8,9 ПК-1.3,1.4,1.6, 2.1,2.2,2.3,2.4, 3.3,3.5</p>
<p>Тема 2.4. Общение как обмен информацией</p>	<p>1. Устный опрос</p> <p>2. Практическое занятие № 5. Ролевой тренинг «Внушение. Убеждение. Подражание».</p> <p>Активность и заинтересованность в выполнении упражнений в форме ролевых игр, направленных на отработку приемов партнерского общения, навыков слушания, развитие эмпатии, терпимого отношения к другим и на использование приемов невербального общения. Способность конструктивно анализировать результаты своих наблюдений в процессе выполнения упражнений.</p> <p>3. Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Сообщение «Мода как феномен и механизм человеческого общения» <p>4. Контрольная работа №1 «Психологические аспекты общения»</p>	<p>У- 1, 2 З-1,3,5,6,7,8, ОК-1,3,6,9 ПК- 1.2,1.3,1.4,1.5, 1.6, 1.7, 2.1,2.2,2.3,2.4, 2.5,2.6, 3.1,3.2,3.3,3.5</p>
<p>Тема 2.5. Формы делового общения и их характеристики</p>	<p>1. Устный опрос. Проверочная работа.</p> <p>2. Практическое занятие № 6. Ролевой тренинг «Азбука делового общения». Активность и заинтересованность при выполнении упражнений в форме ролевых игр, направленных на формирование навыков ведения дискуссии публичного выступления, умения аргументировать и убеждать, формулировать правильные формы вопросов, развитие дипломатических способностей. Способность анализировать результаты выполнения упражнений.</p> <p>3. Практическая работа №1 «Профессиональное резюме».</p>	<p>У- 1,2 З-1,2,3,6,7 ОК-4,5,6,7,9 ПК-1.1,1.3,1.5, 1.7,2.3,2.4,3.3- 3.5</p>

	<p>4. Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none"> -составление опорного конспекта по теме: «Формы делового общения». -подготовка сообщения: «Роль самопрезентации при организации публичного выступления», -составление кроссворда «Формы делового общения» - составление резюме при приеме на работу 	
<p>Тема 3.1. Конфликт и стратегии его преодоления</p>	<p>1. Устный опрос.</p> <p>2. Практическое занятие №7 «Конфликты в нашей жизни». Умение проводить диагностическое исследование своих особенностей поведения в конфликтной ситуации с помощью теста: «Твоя конфликтность». Способность анализировать и делать выводы после просмотра видеоматериала к уроку, умение найти правильный алгоритм выхода из конфликтной ситуации.</p> <p>Анализ стратегий поведения в конфликте с помощью теста Томаса. Составление рекомендаций по преодолению конфликтных ситуаций.</p> <p>3. Самостоятельная работа обучающихся</p> <ul style="list-style-type: none"> -тестовое задание «Стратегии поведения в конфликтной ситуации» 	<p>У- 1,2 3-1,5,6,7,8 ОК-3,6,9 ПК-2.3</p>
<p>Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах. Саморегуляция общения</p>	<p>1. Устный опрос, проверочная работа.</p> <p>2. Практическое занятие №8 Тренинг профилактики конфликтного поведения. «Умей разрешить конфликт». Понимание роли эмоций в общении. Демонстрация способности осознавать свои особенности эмоционального реагирования в конфликтах, свои стратегии поведения в конфликте. Формирование личного опыта сотрудничества с партнером в конфликтной ситуации.</p> <p>3. Самостоятельная работа. Подготовка конспекта «Роль педагога в преодолении конфликтного поведения у подростков»</p>	<p>У- 1,2 3-1,5,6,7,8 ОК-3,6,9 ПК-2.3</p>
<p>Тема 4.1. Этические нормы делового общения</p>	<p>1. Практическое занятие № 9 «Этика педагогического общения». Способность аргументированно излагать свою точку зрения, обсуждать спорные взгляды на принципы делового этикета и их значение в профессиональной сфере. Понимание сути этических норм своей профессиональной деятельности.</p> <p>Групповая работа по составлению этического Кодекса чести молодого педагога.</p> <p>2. Самостоятельная работа:</p> <ul style="list-style-type: none"> -конспект по выбору об этике и морали, категориях этики. <p>3. Контрольная работа №2 «Этика и психология общения»</p>	<p>У- 1,2 3-1,2,3,5,6,7,8 ОК-3,5,6,9 ПК-1.2,1.4,1.5,1.6,2.1,2.3</p>
<p>Промежуточная аттестация</p>	<p>ЗАЧЁТ</p>	<p>У- 1,2 3-1-8 ОК-1-9 ПК-1.1.-1.7,2.1-2.6, 3.1.-3.5</p>

3. КОМПЛЕКТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Оценка качества освоения учебной программы включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию по итогам освоения дисциплины.

СОДЕРЖАНИЕ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Текущий контроль проводится в форме:

- устного и письменного опроса;
- контрольной работы;
- выполнения письменных тестовых заданий;
- выполнение индивидуальных, групповых и творческих заданий (конспект, реферат, работа на практических занятиях);
- выполнение практической работы;
- подготовка ответов на контрольные вопросы.

Промежуточная аттестация проводится в форме **ЗАЧЁТА**.

3.1. Перечень вопросов для устного и письменного опроса по темам учебной дисциплины

Тема 1.1. «Значение психологии общения в педагогической деятельности»

1. Что вы понимаете под понятием «профессиональная этика»?
2. Одним из проявлений воли является выдержка человека. Может ли в вашей будущей профессиональной деятельности проявиться несдержанность в общении? Если да, то что вы сделаете для ее преодоления?
3. Какая существует зависимость между коммуникативными способностями, умениями и знаниями по психологии общения?

Тема 2.1. Коммуникативная сторона общения

1. Что такое общение? Какова основа общения?
2. В чем заключается основная задача делового общения?
3. Что означает «уметь общаться»?
4. Какие формы общения вам известны?
5. Какие виды межличностного общения вы знаете?
6. Назовите профессии, в которых императивный тип общения используется эффективно.
7. Назовите сферы человеческих отношений, где применение императива неуместно.
8. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?
9. Назовите функции, которые проявляются в общении.
10. Какие виды общения вам известны?
11. Какие стороны входят в структуру общения?
12. Русская поэтесса Марина Цветаева (1892-1941) говорила: «Одно дело слушать, а другое — слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием?
13. Раскройте сущность рефлексивного слушания.
14. Как часто в разговоре с друзьями вы используете приемы рефлексивного слушания? Раскройте содержание каждого приема.
15. Для чего нужны «техники общения»?

Тема 2.2. Перцептивная сторона общения

1. Какие основные требования предъявляются к внешнему виду человека?
2. Что означает «быть элегантным»?
3. Что оказывает влияние на первое впечатление о человеке?
4. Какие факторы встречаются при восприятии людьми друг друга?

5. Какие типичные искажения при восприятии вы знаете?
6. Вспомните уроки литературы. Как случилось, что Хлестаков был принят за ревизора? Какой фактор восприятия при этом преобладал?
7. Какие психологические механизмы восприятия вам известны?
8. Раскройте сущность каждого механизма.
9. Какие «виды» атрибуции вам известны?
10. Покажите на собственных примерах, как «работают» виды атрибуций.
11. С какими закономерностями и ошибками атрибуций вы сталкивались в повседневной жизни?
12. Что такое стереотип и каково его значение в профессиональной деятельности?
13. Что входит в понятие «перцептивная сторона общения»?

Тема 2.3. **Интерактивная сторона общения**

1. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?
2. В чем сущность трансактного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?
3. Охарактеризуйте взаимодействие с позиций ориентации на контроль и понимание.
4. Какие формы взаимодействия являются наиболее распространенными?
5. По-вашему мнению, какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой тип для «понимателя»?

Тема 2.4. **Общение как обмен информацией**

1. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
2. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.
3. Что означает выражение «читать человека»?
4. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?
5. Назовите виды невербальных средств общения.

Тема 2.5. **Формы делового общения**

1. Как пригласить к телефону коллегу?
2. Чего нельзя делать во время телефонного разговора?
3. Почему деловая беседа не может проходить спонтанно?
4. Что входит в структуру деловой беседы?
5. Докажите многогранность задачи начального этапа деловой беседы.
6. Какие приемы помогают партнеру чувствовать себя уверенно?
7. Раскройте основную сущность заключительного этапа деловой беседы.
8. Какие этические требования предъявляются к деловой переписке?
9. Перечислите виды деловых писем.

Тема 3.1. **Конфликт и стратегии его преодоления**

1. Раскройте содержание понятия «конфликт».
2. Определите, к какому типу относятся следующие конфликты:
 - а) сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как поступить;
 - б) руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;
 - в) при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров.
3. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?
4. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте.
5. Какая стратегия характерна для вас?

Тема 3.2. **Эмоциональное реагирование в конфликтах. Саморегуляция общения**

1. Какое значение в жизни человека играют эмоции?

2. Всегда ли эмоциональная реакция человека соответствует воздействию? Объясните причины возможного соответствия или несоответствия, свой ответ проиллюстрируйте примерами.
3. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»?
4. Что запрещено в конфликте?

Тема 4.1. **Этические формы общения**

1. Как возникли и что выражают термины «этика» и «мораль»?
2. Что такое «добро» и «зло»?
3. Сформулируйте «золотое правило нравственности».
4. Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»?
5. Что означает слово «этикет»?
6. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
7. Почему по речи судят об общей культуре человека?
8. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров?
9. Для чего необходимы знания национального этикета?
10. Какие общие принципы культуры поведения вы знаете?
11. Какие основные формы обращения и приветствия вы используете в повседневной жизни?

Критерии оценки

Оценка «5» ставится, если студент: глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, в ответах на вопросы умеет тесно увязывать теорию с практикой.

Оценка «4» ставится, если студент ответил правильно, но допустил не более одной негрубой ошибки и одного недочета, при этом он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «3» ставится, если студент правильно излагает не менее половины работы или допустил не более двух грубых ошибок, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «2» ставится, если студент отвечает правильно менее половины всего объема информации, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки. Оценка «2» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий.

3.2. Тематика и содержание контрольных работ

Контрольная работа №1 «Психологические аспекты общения»

Контрольная работа №2 «Этика и психология общения»

Типовые варианты контрольных работ:

Контрольная работа №1 по теме: «Психологические аспекты общения»

Тип задания: контрольная работа

Условия выполнения задания:

Место выполнения – *учебный кабинет.*

Максимальное время выполнения – *40 минут.*

Контрольная работа включает 5 контрольных вопросов теоретического характера.

Текст задания: внимательно прочитайте вопросы и дайте письменные развернутые ответы.

Вопросы к контрольной работе

Вариант 1

1. Каково значение психологии общения в педагогической деятельности?
2. Назовите основные типы межличностного общения, укажите правила диалогического общения.
3. Сравните вербальные и невербальные формы общения, что у них общего?
4. Опишите понятие такого механизма восприятия в общении, как рефлексия.
5. Объясните, что такое «эмпатия»?

Вариант 2

1. Что изучает психология общения?
2. Назовите основные стороны психологии общения, укажите, что они изучают.
3. Перечислите основные типичные искажения представлений о другом человеке.
4. Что такое стереотип, и каково его значение в педагогической деятельности?
5. Сравните позиции участников общения с ориентацией на контроль и на понимание.

Контрольная работа №2 «Этика и психология общения»

Тип задания: контрольная работа

Условия выполнения задания:

Место выполнения – *учебный кабинет.*

Максимальное время выполнения – *40 минут.*

Контрольная работа включает 2 задания решения задач практического характера.

Текст задания: внимательно прочитайте задания и дайте письменные развернутые ответы.

Вопросы к контрольной работе

Вариант 1

Задание 1.

Во время тренировки Ваш воспитанник не принимает Ваших замечаний, разговаривает самоуверенно и грубо. Его поведение подрывает Ваш авторитет. Что Вы предпримите? Опишите свои действия.

Задание 2.

Молодой девушке предстоит встреча с руководителем фирмы, в которой она хочет работать, по поводу ее трудоустройства. Девушка крайне заинтересована в получении этого места. Опишите детали ее имиджа и поведения в момент встречи с работодателем.

Вариант 2

Задание 1.

Руководитель в эго-состоянии «Критикующего Родителя» говорит подчиненному следующее: Вы опять все напутали, Вам ничего нельзя поручить, этот отчет следует переделать! Представьте и опишите возможные варианты ответа подчиненного в различных эго-состояниях.

Задание 2.

Во время предстоящей деловой беседы Вам необходимо будет убедить руководителя принять и одобрить Ваш подход к решению проблемы. Перечислите, какие невербальные средства общения Вы будете использовать во время этой деловой беседы.

Критерии оценивания:

Оценка «5» ставится, если студент:

Выполнил работу без ошибок и недочетов.

Допустил не более одного недочета

Оценка «4» ставится, если студент выполнил работу полностью, но допустил в ней:

Не более одной негрубой ошибки и одного недочета.

Не более двух недочетов.

Оценка «3» ставится, если студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил:

Не более двух грубых ошибок или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета;

Не более двух- трех негрубых ошибок или одной негрубой ошибки и трех недочетов;

При отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.

Оценка «2» ставится, если студент:

Допустил число ошибок, недочетов, превышающее норму, при которой может быть выставлена оценка «3».

Если правильно выполнил менее половины работы.

Не приступил к выполнению работы.

Правильно выполнил не более 10% всех заданий.

3.3. Тестовые задания (типовые варианты задания)

Тип задания: теоретическое тестирование

Условия выполнения задания:

Место выполнения – *учебный кабинет.*

Максимальное время выполнения – *15 минут на один тест.*

Тест состоит из 8 заданий с выбором 1 правильного ответа.

Текст задания: выберите один правильный ответ из предложенных вариантов.

1.) Тестовые задания по теме: «Общение как обмен информацией»

Тест

Вербальное и невербальные способы общения

1. Какой способ общения служит неречевым средством выражения разнообразных чувств человека, передачи информации, эмоций, воздействуя на поведение человека?

- а) вербальный способ передачи информации,
- б) устная речь,
- в) письменная речь,
- г) невербальный способ передачи информации.

2. Вербальные средства общения означают:

- а) передача информации с помощью человеческой речи,
- б) громкость речи, тембр, ритм, высоту звука,
- в) расположение людей в пространстве при общении;

1. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения [Текст]: учебное пособие для среднего профессионального образования/ Г.М.Шеламова– М.: Издательский центр «Академия», 2012. – с.98-107;

Текст задания:

1. Прочитайте страницы учебника и ответьте на вопросы:

- на что следует обратить внимание при составлении резюме?
- почему к собеседованию надо готовиться?
- какими рекомендациями специалистов следует воспользоваться при подготовке к собеседованию?

2. Прочтите информацию по составлению резюме и составьте собственное резюме для поиска работы в должности спортивного тренера.

Резюме (от фр. *resume*— излагать вкратце) — это кратко изложенная самохарактеристика, объективка. Цель резюме состоит в том, чтобы привлечь внимание к себе при заочном знакомстве и произвести на работодателя благоприятное впечатление.

Жестких требований к написанию резюме не существует, однако специалисты, работающие на рынке труда, считают наиболее универсальной следующую структуру резюме.

Заголовок — фамилия, имя, отчество (слова «резюме», «объективка» в заголовке не пишутся).

Основные личные данные — адрес, телефон, дата и место рождения, семейное положение.

Цель обращения — на какую работу, в какой должности и на каких условиях претендуете, с дальнейшим обоснованием своих претензий.

Опыт работы — даты мест работы, занимаемых должностей, выполняемых функций и профессиональных достижений.

Образование — даты, учебные заведения, полученная специальность и присвоенная квалификация; награды, призы и звания.

Дополнительная информация — данные о дополнительных знаниях, навыках, имеющих отношение к данной работе, а также важных фактах биографии и личных качествах:

- владение иностранными языками (степень владения);
- владение навыками работы на компьютере;
- наличие водительских прав и опыт вождения;
- членство в профессиональных объединениях или партиях;
- сведения об общественной деятельности, участии в работе конференций и съездов;
- сведения о военной службе и воинских званиях;
- увлечения на досуге, имеющие отношения к данной работе, и достигнутые успехи;
- указания к готовности к сверхурочной работе, длительным и дальним командировкам, смене места жительства;
- сведения о рекомендациях;
- личные характеристики (например, «трудолюбив», «аккуратен», «энергичен», «лидерские качества» и т.п.).

Дата составления резюме — свежая дата повышает достоверность заинтересованности в данной работе, старая дата может свидетельствовать о том, что давно ищите работу в разных местах.

Основными требованиями, предъявляемыми к стилю написания резюме, являются:

- *краткость*: отсутствие лишних слов, сокращений и терминов;
- *конкретность*: отсутствие неточной или лишней информации, не имеющей отношения к вакансии;

- *целенаправленность*: изложение главных сведений, подтверждающих право претендовать на данную должность;
- *честность*: отсутствие недостоверной информации.

Собеседование при поступлении на работу. От успеха вашего собеседования будет зависеть, возьмут ли вас на желанную работу, поэтому к нему надо подготовиться. Вот некоторые рекомендации, разработанные специалистами.

1. Явиться необходимо вовремя, опоздания исключены.
2. Следует позаботиться о своем внешнем виде. Одежда должна быть деловой, обязательно опрятной, вычищенной и выглаженной. Не следует одевать костюм из сильно мнущейся ткани. Волосы должны быть чистыми. Если они длинные, нужно собрать их сзади в пучок. Слишком пышные или панковские прически не допустимы.
3. Накануне постарайтесь как следует выспаться, это позволит выглядеть бодро и свежо.
4. Помните, что первое впечатление о вас складывается с самого порога. Правило гласит: впечатление о вас складывается в первую минуту встречи. В течение двадцати секунд оценивается как вы выглядите, еще двадцати — манера говорить, и наконец — умение общаться. Поэтому не надо суетиться, входить в кабинет следует спокойно, уверенно, не крутя головой и не размахивая руками. Если вам при приветствии предложат руку для пожатия, помните, что поздороваться следует твердым голосом и крепким рукопожатием.
5. Не садитесь, пока не получите приглашение. В кресле или на стуле сидите прямо, не разваливайтесь. Если же придется некоторое время стоять, то следите за осанкой, не горбитесь.
6. Держитесь приветливо, улыбайтесь, при ответе на вопросы смотрите в глаза собеседнику. Но помните, что пристальный взгляд и постоянная улыбка недопустимы.
7. На вопросы отвечайте объективно, не слишком преувеличивайте свои достоинства и не особенно скрывайте недостатки. В ходе беседы в деликатной форме дайте представление о своих профессиональных достоинствах.
8. Не перебивайте собеседника. Не выходите из себя, если во время разговора интервьюер будет отвечать на телефонные звонки.
9. Постарайтесь первым не упоминать о зарплате, подождите, пока это сделает сам работодатель (наниматель). Если предложенный уровень оплаты вас не устраивает, не вступайте в спор. Ваше право отказаться от предлагаемого места.
10. Собеседование — это возможность самому узнать о будущей работе, поэтому следует заранее продумать вопросы, на которые хотели бы получить ответ (например, о возможностях профессионального роста, преимуществах, предоставляемых фирмой, и т.п.).
11. Во время беседы следите за невербальными средствами общения интервьюера.
12. Никогда не критикуйте своих прежних руководителей.
13. Во время визита воздержитесь от курения.
14. Постарайтесь расстаться на положительной ноте, сказав, например: «Спасибо, что вы встретились со мной. Я очень заинтересован в этой работе и думаю, что смогу выполнять ее хорошо».

Практическая работа №2

Стратегии поведения в конфликтах.

Задачи: 1. Анализ стратегий поведения в конфликте.

2. Составление рекомендаций по преодолению конфликтных ситуаций

Время на выполнение работы: 45 мин.

Литература:

1. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения [Текст]: учебное пособие для среднего профессионального образования/ Г.М.Шеламова– М.: Издательский центр «Академия», 2012. – с.145-148;

Текст задания: Ответьте на вопросы диагностического теста в соответствии с инструкцией. Подсчитайте баллы и получите результаты исследований. Опишите характерные черты личности с данным сочетанием стратегий поведения в конфликте. Составьте рекомендации для работы по дальнейшему саморазвитию сильных сторон личности.

ТЕСТ «Стратегия поведения в конфликте»

Инструкция: Вам предлагается 15 утверждений. Каждый пункт тестовой методики оцените следующим образом:

«совсем не согласен» — 1 балл;

«не согласен» — 2 балла;

«скорее согласен» — 3 балла;

«согласен» — 4 балла;

«полностью согласен» — 5 баллов.

1. Я человек принципиальный и никогда не меняю своей позиции.
2. Мне сложно отстаивать свою позицию, даже если я точно знаю, что прав.
3. Трачу много времени на поиски общих точек соприкосновения.
4. Для меня важнее сохранить хорошие отношения, даже если приходится жертвовать своими интересами.
5. Я отзываюсь на предложение других, но сам не склонен проявлять инициативу.
6. Из любого конфликта я выхожу победителем.
7. Я избегаю напряженных ситуаций, хотя дело от этого может пострадать.
8. Пересматриваю свою точку зрения, почувствовав в ходе обсуждения свою неправоту.
9. Много времени я уделяю проблемам других и часто забываю о себе.
10. Я легко соглашаюсь уступить, если и другой поступает так же.
11. Продолжаю спор до тех пор, пока собеседник не вынужден будет принять мою точку зрения.
12. Я добиваюсь эффективных результатов, когда работаю под руководством более опытного партнера.
13. С удовольствием проявляю инициативу в примирении сторон.
14. Если это сделает другого счастливым, даю ему возможность настоять на своем.
15. Часто я соглашаюсь на первое же условие, которое ведет к урегулированию проблемы в отношениях.

Обработка результатов

Рядом с цифрами, обозначающими номер утверждения, поставьте соответствующий балл и подсчитайте их сумму.

Стратегия поведения	№№ утверждений	Сумма баллов
Соперничество	1, 6, 11	
Избегание	2, 7, 12	
Сотрудничество	3, 8, 13	

Приспособление	4, 9, 14	
Компромисс	5, 10, 15	

Стратегия поведения в конфликтной ситуации считается выраженной, если сумма баллов превышает 10.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено полностью, без ошибок, даны развернутые ответы на вопросы, сделаны выводы.

Оценка «хорошо», ставится, если при выполнении допущены две негрубые ошибки, даны ответы на вопросы, сделаны выводы.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если задание выполнено наполовину, даны ответы на вопросы, допущены ошибки при подсчете баллов.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент с заданием не справился, выполнил менее половины работы.

3.5. Тематика рефератов, докладов, презентаций

Тип задания: внеаудиторная самостоятельная работа (подготовка рефератов, докладов, сообщений, конспектирование)

Условия выполнения задания:

Место выполнения – вне аудитории

Текст задания: подготовить реферат, доклад, сообщение, презентацию в соответствии с требованиями (см. Методические рекомендации). Воспользуйтесь предложенным списком литературы.

3.5.1. Тематика рефератов:

- Основные виды общения: императив, манипуляция и диалог,
- Особенности коммуникации, ее роль и функции с точки зрения психологических теорий,
- Приёмы и техники эффективного общения,
- Вербальные и невербальные средства общения.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Тематика докладов и сообщений:

- Сущность транзактного анализа процесса взаимодействия по Э. Бёрну,
- Групповая сплочённость и способы её развития,
- Психологический климат в группе и его влияние на результаты деятельности»
- Что значит: уметь слушать?
- Роль самопрезентации при организации публичного выступления,
- Культура общения в виртуальном пространстве,
- Роль педагога в преодолении конфликтного поведения у подростков.

Критерии оценки:

Оценка «отлично». Выступление (доклад) отличается последовательностью, логикой изложения. Легко воспринимается аудиторией. При ответе на вопросы выступающий (докладчик) демонстрирует глубину владения представленным материалом. Ответы формулируются аргументированно, обосновывается собственная позиция в проблемных ситуациях.

Оценка «хорошо». Выступление (доклад) отличается последовательностью, логикой изложения. Но обоснование сделанных выводов не достаточно аргументировано. Неполно раскрыто содержание проблемы.

Оценка «удовлетворительно». Выступающий (докладчик) передает содержание проблемы, но не демонстрирует умение выделять главное, существенное. Выступление воспринимается аудиторией сложно.

Оценка «неудовлетворительно». Выступление (доклад) краткий, неглубокий, поверхностный.

Темы для конспектирования:

- Психологические механизмы восприятия;
- Факторы, влияющие на восприятие и понимание людей,
- Формы делового общения».
- Этика и культура общения (План: 1.Понятие: этика и мораль. 2.Категории этики. 3.Нормы морали. 4.Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. 5.Деловой этикет в профессиональной деятельности. 6.Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений).

Литература:

1. Берн, Э. Транзактный анализ [Текст] / з. берн. – СПб., изд-во «Братство», 1992.
2. Вердербер, Р. Психология общения / Вердербер, Р., Вердербер, К. – СПб :прайм – ЕВРОЗНАК, 2003
3. Карнеги, Д. Как найти выход из любой конфликтной ситуации / Д. Карнеги. – Минск : Попурри, 2013.
4. Конфликтология: Хрестоматия / Составитель: Н.И. Леонов. – М. : Московский психолого-социальный институт, 2010
5. Сафонов, В.К. Психология спортсмена: слагаемые успеха [Электронный ресурс] : [монография] / В.К. Сафонов .— М. : Спорт, 2017 .— 288 с. — Библиогр.: с. 237-245 .— ISBN 978-5-906839-90-9 .— Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/641264>
6. Серова, Л.К. Психология личности спортивного тренера [Электронный ресурс] : монография / Р.Н. Терехина, Л.К. Серова .— М. : Спорт : Человек, 2019 .— 128 с. — (Библиотечка тренера) .— Библиогр.: с. 122-124 .— ISBN 978-5-9500183-6-7 .— Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/682605>

7. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения [Текст]: учебное пособие для среднего профессионального образования/ Г.М.Шеламова– М.: Издательский центр «Академия», 2012.

Выполнение индивидуальных и групповых творческих заданий:

- составление кроссворда «Формы делового общения»,
- заполнение таблицы «Барьеры межличностного общения».

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Паспорт контрольно-оценочных материалов для промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Психология общения»

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине «Психология общения» проводится в форме **зачёта**.

Предметом оценки на экзамене являются умения и знания, полученные в ходе освоения образовательной программы по учебной дисциплине и освоенные общие и профессиональные компетенции. Контроль и оценка осуществляются в форме письменных ответов на 40 тестовых вопросов теоретического и практического характера, которые сформированы в Зачетные проверочные работы.

По итогам успешной сдачи зачета выставляется оценка «зачтено».

Назначение фонда оценочных средств для промежуточной аттестации по психологии:
ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины «Психология общения» по специальности 49.02.01 Физическая культура.

Условия проведения:

Место проведения зачёта: учебная аудитория.

Оборудование: текст тестов из 15 вопросов; ручка, листок с печатью.

Время подготовки ответа – 40 минут.

4.2. Задания для аттестующегося

Инструкция для обучающихся:

Внимательно прочитайте текст тестовых заданий. Письменно подготовьте ответы на вопросы теста в течение 40 минут.

Вопросы и задания:

1. Согласны ли вы с приведённым определением? Ответ аргументируйте:
Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

а) да; б) нет.

2. Можно ли общение рассматривать как простое отправление информации или ее прием?

а) да; б) нет. Ответ поясните.

3. К видам общения относятся:

а) вербальное общение;

в) ролевое общение;

г) деловое общение;

д) невербальное общение;

- е) светское общение;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

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

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

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

В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

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

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

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

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

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

6. Что такое роль? Какие роли вам приходится исполнять в течение дня?

7. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) возраст;
- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

8. Психологическими механизмами восприятия являются: 1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

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

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

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

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

9. В учебнике по психологии описывается такой эксперимент:

К студентам в аудиторию заходил преподаватель с незнакомым мужчиной и сообщал, что проводится эксперимент по оценке глазомера. Необходимо было на глаз оценить рост этого человека и записать свою оценку на листочке. В одной группе мужчину представили как студента из Кембриджа; в другой — как преподавателя из Кембриджа; в третьей группе — как профессора из Кембриджа.

Результаты оказались поразительными: чем выше социальный статус, тем более высоким казался человек (разница в оценках первой группы и последней составила 12 см).

Какой механизм восприятия «сработал» в данном эксперименте:

- а) идентификация;

б) аттракция;

в) стереотипизация;

10. Э.Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый.

Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

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

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

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

11. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

а) коммуникативная сторона общения;

б) интерактивная сторона общения;

в) перцептивная сторона общения.

12. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

а) от личных особенностей говорящего;

б) от отношения говорящего к слушающему;

в) от ситуации, в которой протекает общение;

г) от отношения слушающего к говорящему;

д) от личных особенностей слушающего;

е) все позиции верны;

ж) все позиции неверны.

13. Согласны ли вы с тем, что «читать» следует жесты в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений?

а) да;

б) нет.

Ответ поясните на примере.

14. Укажите правильный ответ. «Кривая улыбка» (когда опущены уголки рта) свойственна людям:

а) сентиментальным;

б) скрывающим собственные намерения;

в) прикрывающимся веселостью при стремлении к отрицанию;

г) все ответы верны;

д) все ответы неверны.

15. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:

а) неуверенность;

б) превосходство и гордость;

в) скрытое наблюдение.

16. В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это:

а) презрение;

б) интерес к собеседнику и его признание;

в) проявление подчеркнутого неуважения.

17. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:

а) превосходство;

б) партнерское отношение;

в) стремление к подчинению.

18. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

а) руки, скрещенные на груди;

б) руки на бедрах;

в) рука, поддерживающая подбородок.

19. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:

а) расстегнутый пиджак;

б) скрещенные ноги;

в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;

г) неполная посадка на стуле;

д) все ответы верны;

е) все ответы неверны.

20. Жест, характеризующий желание активных действий, проявляется в позиции:

а) скрещенные ноги и руки;

б) наклон головы;

в) руки на бедрах.

21. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют *эффективному деловому общению!*

а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;

б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;

в) партнер слышит только то, что хочет услышать;

г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;

д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

22. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют *эффективному общению*:

а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;

б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;

в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;

г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям;

д) сосредоточен на своих личных проблемах.

23. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) «рефлексивному» слушанию; б) «нерефлексивному» слушанию?

1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.

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

24. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?

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

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

3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.

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

25. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Ваши основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:

а) выяснение;

б) перефразирование;

в) резюмирование;

- г) отражение чувств.
26. 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.
27. В каких ситуациях эффективно: а) выяснение; б) отражение чувств; в) перефразирование; г) резюмирование:
1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.
 2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.
 3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.
 4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.
28. Каким ситуациям соответствует «резюмирование»:
- а) «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую пользу?»;
 - б) «Из сказанного вами можно сделать вывод о том, что результаты работы нашего отдела вас полностью устраивают и вы готовы на дальнейшее сотрудничество»;
 - в) «Я хорошо понимаю ваше состояние. Возможно, в подобном случае я испытывал бы такие же чувства»;
 - г) «Главное, что вы хотели бы от меня — это подготовка документации в сжатые сроки».
29. Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется:
- а) с позиции говорящего (аргументирующего);
 - б) с позиции лица, принимающего решение;
 - в) всеми участниками беседы.
30. Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается:
- а) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника;
 - б) четкое выстраивание своих мыслей и постоянное отражение понимания собеседником информации;
 - в) небрежность и неточность формулировок;
 - г) внимание к невербальному поведению партнера;
 - д) отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагирует на информацию;
 - е) поглощенность собой, своей речью и чувствами.
31. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям: а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт; г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью?
1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.
 2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.
 3. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.
 4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.

5. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

32. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

33. Конфликтная ситуация — это:

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

34. Определите, какая ситуация характеризует: а) внутриличностный конфликт; б) межличностный конфликт.

1. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

35. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

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

36. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.

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

37. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

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

38. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

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

39. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

- а) правда на вашей стороне;

- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
- д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

40. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
- б) демонстрируйте свое превосходство;
- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
- д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
- е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

4.3 ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

Условия проведения зачёта

Место проведения экзамена: учебная аудитория.

Коды проверяемых знаний: У- 1,2; З -1-8; ОК-1-9, 11,13; ПК-1.1.-1.8,2.1-2.6, 3.1.-3.5

Время подготовки ответов – 40 мин.

Тип задания: письменные ответы на вопросы тестов.

Оборудование: ручка, листок с печатью.

Критерии оценивания экзамена

Результат зачёта определяется по критериям оценивания:

Оценка «5» ставится, если студент:

Выполнил работу без ошибок и недочетов.

Допустил не более одного недочета

Оценка «4» ставится, если студент выполнил работу полностью, но допустил в ней:

Не более одной негрубой ошибки и одного недочета.

Не более двух недочетов.

Оценка «3» ставится, если студент правильно выполнил не менее половины работы или допустил:

Не более двух грубых ошибок или не более одной грубой и одной негрубой ошибки и одного недочета;

Не более двух- трех негрубых ошибок или одной негрубой ошибки и трех недочетов;

При отсутствии ошибок, но при наличии четырех-пяти недочетов.

Оценка «2» ставится, если студент:

Допустил число ошибок, недочетов, превышающее норму, при которой может быть выставлена оценка «3».

Если правильно выполнил менее половины работы.

Не приступил к выполнению работы.

Ответы для проверки

1. а).
2. б) нет. Общение — это процесс *обмена* информацией.
3. а), в), г), е).
4. А-1; Б-4; В-3; Г-2.
5. А-2; Б-1; В-3.
6. Роль — способ поведения, который задается обществом.
7. в), д).
8. А-2); Б —3); В- 1); Г —4).
9. в) стереотипизация (по социальному статусу).
10. А-3; Б-1; В-2.
11. а).
12. е),
13. а) да. Некоторые жесты, как и слова, могут иметь несколько значений.

Например: закрытая поза — «руки скрещены на груди», но в холодном помещении это может означать, что человек замерз.

14. в).
15. б).
16. б).
17. б).
18. а).
19. а), в).
20. в).
21. б), д).
22. в), г).
23. а) - 2, б) - 1.
24. а) - 3, б) - 2, в) - 4, г) - 1.
25. в).
26. б), в).
27. а) - 4, б) — 3, в) - 2, г) - 1.
28. б), г).
29. б).
30. а), в), д), е).
31. а) - 2, б) - 3, в) - 1, г) - 4, д) - 5.
32. е).
33. б).
34. а) - 1, б) - 2.
35. б).
36. а) - 2, б) - 4, в) - 3, г) - 1, д) - 5.
37. 2, 3, 5.
38. б).
39. а), в), д).
40. а), б), г), е).

5. Перечень учебной литературы, интернет-ресурсов для выполнения тестов, написания конспектов, рефератов, выполнения практических работ, подготовки письменных и устных ответов.

Основные источники:

