

Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Магнитогорский колледж современного образования»

**РАССМОТРЕНО**

на заседании Методического совета

Протокол № 4 от «28» 06 2023г

**УТВЕРЖДАЮ:**

директор ЧПОУ «МКСО»  
С.А. Кузьмина

«23»



## **КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

### **ОГСЭ. 05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности 38.02.07 Банковское дело

Разработчики:

1. Исаева Валерия Эдуардовна, преподаватель ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

Техническая экспертиза комплекта контрольно-оценочных средств учебной дисциплины **ОГСЭ. 05 Психология общения** пройдена.

Эксперт: Докукина Е.П., методист ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

## Содержание

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	4
1.1. Область применения комплекта контрольно-оценочных средств.....	4
1.2. Система контроля оценки освоения программы учебной дисциплины.....	6
1.2.1. Формы промежуточной аттестации по учебной дисциплине.....	6
1.2.2. Задания для контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины.....	6
2. Задания для контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины.....	6
2.1. Задания для текущего контроля.....	6
2.2. Задания для промежуточной аттестации.....	12
3. Рекомендуемая литература и иные источники.....	20

## 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1.1. Область применения комплекта контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки и оценки результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ. 05 Психология общения основной профессиональной образовательной программы (далее ОПОП) по специальности 38.02.07 Банковское дело.

Контрольно-оценочные средства (КОС) представляют собой комплект материалов для проведения промежуточной аттестации и текущего контроля.

КОС предназначены для проверки усвоенных знаний и освоенных умений по дисциплине в целях овладения предусмотренных стандартом общих и профессиональных компетенций, а также для оценки достижения обучающимися личностных результатов.

#### **Комплект контрольно-оценочных средств позволяет оценивать:**

1. Формирование элементов общих компетенций (ОК):

**Студент должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:**

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.

#### 2. Освоение умений и усвоение знаний:

Освоенные умения, усвоенные знания	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
У1	Применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности	Оценка результатов выполнения практической работы
У2	Использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Оценка результатов выполнения практической работы

31	Взаимосвязь общения и деятельности	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
32	Цели, функции, виды и уровни общения	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
33	Роли и ролевые ожидания в общении	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
34	Виды социальных взаимодействий	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
35	Механизмы взаимопонимания в общении	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
36	Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
37	Этические принципы общения	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ
38	Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ

### 3. Формирование личностных результатов реализации программы воспитания по специальности 38.02.07 Банковское дело:

ЛР2) Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций

ЛР4) Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»

ЛР7) Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР8) Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства

ЛР9) Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях

ЛР11) Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры

## **1.2. Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины**

### **1.2.1. Формы промежуточной аттестации по УД**

<b>Учебная дисциплина</b>	<b>Формы промежуточной аттестации</b>
1	2
ОГСЭ 03. Психология общения	Дифференцированный зачёт

### **1.2.2. Организация текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения программы учебной дисциплины**

В период обучения по образовательной программе СПО осуществляется текущий контроль успеваемости студентов, промежуточная и итоговая аттестация по учебным дисциплинам и профессиональным модулям.

Текущий контроль осуществляется в пределах учебного времени, отведенного на учебную дисциплину, оценивается по пятибалльной шкале. Текущий контроль проводится с целью объективной оценки качества освоения программы дисциплины, а также стимулирования учебной деятельности студентов, подготовки к промежуточной аттестации и обеспечения максимальной эффективности учебного процесса. Для оценки качества подготовки используются различные формы и методы контроля. Текущий контроль учебной дисциплины осуществляется в форме устного опроса; защиты практических заданий, реферата, творческих работ; выполнения контрольных и тестовых заданий; решения ситуационных задач и других форм контроля, предусмотренных программой учебной дисциплины.

Промежуточная аттестация проводится в форме, предусмотренной планом учебного процесса: дифференцированного зачета.

В период сложной санитарно-эпидемиологической обстановки или других ситуациях невозможности очного обучения и проведения аттестации студентов колледж реализует образовательные программы или их части с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в предусмотренных законодательством формах обучения или при их сочетании, при проведении учебных занятий, практик, текущего контроля успеваемости, промежуточной, итоговой и (или) государственной итоговой аттестации обучающихся.

Формы и процедура текущего контроля и промежуточной аттестации знаний студентов определяются положениями: «О текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся», «О применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ», «Об организации образовательного

процесса в ЧПОУ «МКСО» в связи с профилактическими мерами, связанными с угрозой коронавирусной инфекции»

### *1.2.3. Оценка достижения обучающимися личностных результатов.*

Оценка личностных результатов проводится в рамках контрольных и оценочных процедур, предусмотренных настоящей программой.

Комплекс примерных критериев оценки личностных результатов обучающихся:

- положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов;
- ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности;
- соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики;
- конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде;
- демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа;
- готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;
- проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве.

## 2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Задания для текущего контроля

#### 1. Терминологический словарь

Цель формирование системы знаний об общении как основе человеческого бытия

Проверяемые компетенции (код): ОК 3, ОК 4, ОК 5

#### Пример оценочного средства

Авторитетность - способность человека иметь определенный вес среди людей, пользоваться их признанием и уважением.

Агрессивность (враждебность) - поведение человека в отношении других людей, которое отличается стремлением причинить им неприятности, вред.

Альтруизм - черта характера, побуждающая человека бескорыстно приходить на помощь другим людям.

Атрибуция каузальная - приписывание причины наблюдаемому действию или поступку человека.

Аттракция привлекательность, влечение одного человека к другому, сопровождающееся положительными эмоциями.

Аутотренинг - комплекс специальных упражнений, основанных на самовнушении и используемых человеком для управления собственными психическими состояниями и поведением.

Барьер психологический - внутреннее препятствие психологической природы (нежелание, боязнь, неуверенность и т.п.), мешающее человеку успешно выполнять некоторые действия. Часто возникает в деловых и личных взаимоотношениях людей и препятствует установлению открытых и доверительных отношений между ними.

Вежливость - моральное качество, характеризующее поведение человека, для которого уважение к людям стало повседневной нормой поведения и привычным способом общения с окружающими.

Внушение - неосознанное влияние одного человека на другого, вызывающее определенные изменения в психологии и поведении последнего.

Группа - совокупность людей, выделенная на основе какого-либо одного или нескольких общих для них признаков.

Деятельность - специфический вид человеческой активности, направленный на творческое преобразование, совершенствование окружающего мира и самого себя.

Дистресс - отрицательное влияние стрессовой ситуации на деятельность человека, вплоть до ее разрушения.

Дисциплина - определенный порядок поведения людей, обеспечивающий согласованность действий внутри коллектива, обязательное усвоение и исполнение людьми установленных правил.

Доверие - отношение к действиям другого лица и к нему самому, которое основывается на убежденности в его правоте, верности, добросовестности, честности, искренности.

Жест - движение рук человека, выражающее его внутреннее состояние или указывающее на какой-либо объект во внешнем мире.

Замещение (сублимация) - один из защитных механизмов, представляющих собой подсознательную замену одной, запретной или практически недостижимой, цели на другую, разрешенную и более доступную, способную хотя бы частично удовлетворить актуальную потребность.

Заражение - психологический термин, обозначающий бессознательную передачу от человека к человеку каких либо эмоций, состояний и побуждений.

Защитные механизмы совокупность бессознательных приемов, с помощью которых человек оберегает себя от психологических травм.

Значение - содержание, которое вкладывают в данное слово или понятие все употребляющие его люди.

Импульсивность - характерологическая черта человека, проявляющаяся в его склонности к быстротечным, непродуманным действиям и поступкам.

Индивидуальность - своеобразное сочетание индивидных свойств человека, отличающее его от других людей.

Индивидуальный стиль деятельности - устойчивое сочетание особенностей выполнения разных видов деятельности одним и тем же человеком.

Инициатива - проявление человеком активности, не стимулированной извне и не определяемой независимыми от него обстоятельствами.

Инсайт (озарение, догадка) - неожиданное для самого человека внезапное нахождение решения какой-либо проблемы, над которой он долго и настойчиво думал.

Интеллект - совокупность умственных способностей человека.

Интеракция - взаимодействие.

Интроверсия - обращенность сознания человека к самому себе; поглощенность собственными проблемами и переживаниями, сопровождаемая ослаблением внимания к тому, что происходит вокруг.

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

Климат социально-психологический - общая социально-психологическая характеристика состояния малой группы, в особенности человеческих взаимоотношений, сложившихся в пей.

Кодекс моральный - свод нравственных норм, предписываемых к исполнению.

Конфликт внутриличностный - состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанной с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений и потребностей.

Конфликт межличностный - трудноразрешимое противоречие, возникающее между людьми и вызванное несовместимостью их взглядов, интересов, целей, потребностей.

Конформизм - податливость человека реальному или воображаемому давлению группы (либо другого человека), проявляющаяся в изменении его поведения и установок в соответствии с первоначально не разделявшей им позицией.

Лидер - член группы, чей авторитет, власть или полномочия безоговорочно признаются остальными членами малой группы, готовыми следовать за ним.

Малая группа - небольшая по численности совокупность людей, включающая от 23 до 20-30 человек, занятых общим делом и имеющих прямые личные контакты друг с другом.

Мимика - совокупность движений частей лица человека, выражающих его состояние или отношение к тому, что он воспринимает (представляет, обдумывает, припоминает и т.п.).

Мотив - внутренняя устойчивая психологическая причина поведения или поступка человека.

Намерение - сознательное желание, готовность что-либо сделать.

Напряженность - состояние повышенного физического или психологического возбуждения, сопровождаемое неприятными внутренними чувствами и требующее разрядки.

Мораль - совокупность исторически сложившихся принципов, норм и правил поведения, с помощью которых общество регулирует взаимоотношения между людьми, обеспечивая согласование интересов личности, группы и общества.

Наказание - воздействие на человека (или группу), оказываемое как следствие допущенной им провинности и заключающееся в ограничении его возможностей.

Настроение - эмоциональное состояние человека, связанное со слабовыраженными положительными или отрицательными эмоциями и существующее в течение длительного времени.

Нормы социальные - принятые в данном обществе или группе правила поведения, регулирующие взаимоотношения людей.

Пантомимика - система выразительных движений, совершаемых при помощи тела.

Подражание - сознательное или бессознательное поведение человека, направленное на воспроизведение поступков и действий других людей.

Прагматизм - учение, определяющее истинность моральной теории ее целесообразностью, работоспособностью, практическим результатом.

Психологическая совместимость людей - способность людей находить взаимопонимание, налаживать деловые и личные контакты, сотрудничать друг с другом.

Релаксация - расслабление.

Рефлексия - способность сознания человека сосредоточиться на самом себе.

Решительность - готовность перейти к практическим действиям, сформировавшееся намерение совершить определенный поступок.

Ригидность - заторможенность мышления, проявляющаяся в трудности отказа человека от однажды принятого способа мышления и действий.

Роль - понятие, обозначающее поведение человека в определенной жизненной ситуации, которая соответствует занимаемому им положению (например, роль руководителя, подчиненного и т.д.).

Самообладание - способность человека сохранять внутреннее спокойствие, действовать разумно и взвешенно в сложных жизненных ситуациях.

Самооценка - оценка человеком собственных качеств, достоинств и недостатков.

Саморегуляция - процесс управления человеком собственными психологическими и физиологическими состояниями, а также поступками.

Симпатия - чувство эмоциональной предрасположенности к человеку, повышенный интерес и влечение к нему.

Сопереживание - испытание человеком тех же самых чувств и эмоций, которые характерны для находящихся рядом с ним людей.

Соперничество - стремление человека к соревнованию с другими людьми, желание одержать верх над ними, победить, превзойти.

Сотрудничество - стремление человека к согласованной, слаженной работе с людьми, готовность поддержать и оказать им помощь. Противоположно соперничеству.

Статус - положение человека в системе внутригрупповых отношений, определяющее степень его авторитета в глазах остальных участников группы.

Стресс - состояние душевного (эмоционального) и поведенческого расстройства, связанное с неспособностью человека целесообразно и разумно действовать в сложившейся ситуации.

Суггестия - внушение.

Схема мышления - система понятий или логика рассуждений, привычно применяемых человеком при встрече с незнакомым объектом или новой задачей.

Тест - стандартизированная психологическая методика, предназначенная для сравнительной количественной оценки у человека изучаемого психического качества.

Тревожность - свойство человека приходить в состояние повышенного беспокойства, испытывать страх и тревогу в специфических социальных ситуациях.

Убежденность - уверенность человека в своей правоте, подтверждаемая соответствующими аргументами и фактами.

Умение - способность выполнять определенные действия с хорошим качеством и успешно справляться с деятельностью, включающей эти действия.

Уровень притязаний - максимальный успех, которого рассчитывает добиться человек в том или ином виде деятельности.

Утомление - состояние усталости, сопровождающееся пониженной работоспособностью.

Фанатизм - чрезмерная увлеченность человека чем-либо, сопровождающаяся снижением контроля за своим поведением, не критичностью в суждениях об объекте своей увлеченности.

Фрустрация - эмоционально тяжелое переживание человеком своей неудачи, сопровождающееся чувством безысходности, крушения надежд в достижении определенной желаемой цели.

Ценностные ориентации - то, что человек особенно ценит в жизни, чему он придает особый, позитивный жизненный смысл.

Честолюбие - стремление человека к успехам, рассчитанное на повышение его авторитета и признание со стороны окружающих.

Эгоцентризм - сосредоточенность сознания и внимания человека исключительно на самом себе, сопровождающаяся игнорированием того, что происходит вокруг.

Экстраверсия - обращенность сознания и внимания человека в основном на то, что происходит вокруг него. Противоположна интроверсии.

Эмоции - элементарные переживания, возникающие у человека под влиянием общего состояния организма и процесса удовлетворения актуальных потребностей.

Эмпатия - способность человека к сопереживанию и сочувствию другим людям, к пониманию их внутренних состояний.

Этика - наука о морали.

Этикет - совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений.

## 2. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Отлично	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, полностью оформлена, при необходимости написан теоретический конспект, сделаны выводы по работе. Студент блестяще отвечает на вопросы, демонстрирует глубокие теоретические знания, знание первоисточников.
Хорошо	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, в оформлении присутствуют незначительные недочеты, получены достоверные результаты, написан теоретический конспект. Студент уверенно отвечает на вопросы, демонстрирует достаточно высокий уровень теоретических знаний, знание первоисточников.
Удовлетворительно	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, в оформлении присутствуют незначительные недочеты, получены достоверные результаты, написан теоретический конспект. Студент демонстрирует достаточный уровень теоретических знаний, однако затрудняется отвечать на отдельные вопросы.
Неудовлетворительно	Работа не всегда защищена с первого раза, в оформлении присутствуют существенные недочеты. Студент затрудняется отвечать на вопросы.

## 2. Семинар

**Цель** формирование системы знаний о перцептивной стороне общения

**Проверяемые компетенции (код):** ОК 3, ОК 4, ОК 5

### Пример оценочного средства

Вопросы к семинару № 1

1. Понятие и типы социальной перцепции. Специфика анализа перцептивных процессов в социальной психологии.
2. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия.
3. Каузальная атрибуция. Виды и ошибки каузальной атрибуции.

4. Межличностная аттракция.
5. Проблема точности межличностного восприятия.

**1. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Отлично	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, полностью оформлена, при необходимости написан теоретический конспект, сделаны выводы по работе. Студент блестяще отвечает на вопросы, демонстрирует глубокие теоретические знания, знание первоисточников.
Хорошо	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, в оформлении присутствуют незначительные недочеты, получены достоверные результаты, при необходимости написан теоретический конспект. Студент уверенно отвечает на вопросы, демонстрирует достаточно высокий уровень теоретических знаний, знание первоисточников.
Удовлетворительно	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, в оформлении присутствуют незначительные недочеты, получены достоверные результаты, при необходимости написан теоретический конспект. Студент демонстрирует достаточный уровень теоретических знаний, однако затрудняется отвечать на отдельные вопросы.
Неудовлетворительно	Работа не всегда защищена с первого раза, в оформлении присутствуют существенные недочеты. Студент затрудняется отвечать на вопросы.

**2. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:**

- Охарактеризуйте основные феномены межличностного восприятия.
- Есть ли способы решить проблему точности межличностного восприятия?
- Опишите основные признаки аффилиации, аттракции и других форм близких отношений. Задание для самостоятельного выполнения

Механизм/ эффект	Содержание	Функция	Осознанность / неосознанность	Пример
Идентификация				
Эмпатия				
Рефлексия				
Каузальная атрибуция				
Эффект установки (формирования первого впечатления)				
Эффект ореола				
Эффект первичности				
Эффект новизны				
Стереотипизация				

### 3. Практическая работа

Цель формирование системы знаний об интерактивной стороне общения

Проверяемые компетенции (код): ОК 3, ОК 4, ОК 5

#### Пример оценочного средства

Задание для практической работы

1. Проанализируйте ситуацию реального конфликта.
2. Опишите специфику продуктивной конкуренции. Приведите примеры.
3. Опишите основные социальные дилеммы. Приведите примеры дилемм с разными возможными исходами.

Теории	Специфика понимания и анализа интеракции	Сильные стороны / Плюсы	Слабые стороны / Критика
Теория социального действия			
Транзактный анализ			
Интеракционизм Дж. Мида			
Деятельностный подход			
Экспериментальная схема регистрации взаимодействий Р. Бейлса			
Теория взаимодействия исходов Дж. Тибо и Г. Келли			
Теория социального обмена Дж. Хоманса			

**Критерии оценивания** (по 100-балльной системе оценивания):

Отлично	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, полностью оформлена, при необходимости написан теоретический конспект, сделаны выводы по работе. Студент блестяще отвечает на вопросы, демонстрирует глубокие теоретические знания, знание первоисточников.
Хорошо	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, в оформлении присутствуют незначительные недочеты, получены достоверные результаты, при необходимости написан теоретический конспект. Студент уверенно отвечает на вопросы, демонстрирует достаточно высокий уровень теоретических знаний, знание первоисточников.

Удовлетворительно	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, в оформлении присутствуют незначительные недочеты, получены достоверные результаты, при необходимости написан теоретический конспект. Студент демонстрирует достаточный уровень теоретических знаний, однако затрудняется отвечать на отдельные вопросы.
Неудовлетворительно	Работа не всегда защищена с первого раза, в оформлении присутствуют существенные недочеты. Студент затрудняется отвечать на вопросы.

### 3. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:

- Управление конфликтами.
- Конкуренция и кооперация в команде.
- Манипуляция и защита от нее.
- Применение транзактного анализа Э.Берна в практике управления.

### 4. Практическая работа

Цель формирование системы знаний о коммуникативной стороне общения

Проверяемые компетенции (код): ОК 3, ОК 4, ОК 5

Пример оценочного средства

Задание для самостоятельного выполнения

Критерий сравнения	Вероятностная модель обработки информации	Эвристико-систематическая модель обработки информации
Автор (ы)		
Способы обработки информации		
Характеристики сообщения		
Когнитивные способности		
Потребности реципиентов		

### 1. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Отлично	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, полностью оформлена, при необходимости написан теоретический конспект, сделаны выводы по работе. Студент блестяще отвечает на вопросы, демонстрирует глубокие теоретические знания, знание первоисточников.
Хорошо	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, в оформлении присутствуют незначительные недочеты, получены достоверные результаты, при необходимости написан теоретический конспект. Студент уверенно отвечает на вопросы, демонстрирует достаточно высокий уровень теоретических знаний, знание первоисточников.

Удовлетворительно	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, в оформлении присутствуют незначительные недочеты, получены достоверные результаты, при необходимости написан теоретический конспект. Студент демонстрирует достаточный уровень теоретических знаний, однако затрудняется отвечать на отдельные вопросы.
Неудовлетворительно	Работа не всегда защищена с первого раза, в оформлении присутствуют существенные недочеты. Студент затрудняется отвечать на вопросы.

## 5. Интервью

**Цель** формирование системы знаний о формах делового общения и их характеристиках

**Проверяемые компетенции (код):** ОК 3, ОК 4, ОК 5

### Пример оценочного средства

Интерес представляет интервью с человеком, применяющим социальнопсихологические знания на практике, независимо от наличия психологического образования и названия «психолог» в должности. Это может быть генеральный директор, менеджер среднего звена, HR-директор, HR-менеджер (специалист по подбору, оценке, развитию персонала и т.п.), психолог, специалист службы внутреннего контроля и т.п.

Помимо обязательных вопросов будут приветствоваться и дополнительные.

Обязательные вопросы:

- Что Вам нравится в Вашей деятельности?
- Какого рода возникают сложности?
- Как Вы их решаете/преодолеваете?
- Какие аспекты Вашей деятельности требуют понимания психологических феноменов и закономерностей?
- Приведите пример, когда навыки общения помогли в реализации сложного проекта.
- С кем Вам сложнее всего взаимодействовать (коллеги, заказчики, руководитель проекта,...) и почему?
- Что Вы делаете, чтобы достичь взаимопонимания и найти решение проблемы?
- Что Вы делаете для эффективной работы команды?
- Что Вы считаете ключевыми компетенциями для успеха менеджера?
- Что бы Вы посоветовали начинающему менеджеру?

Сдавать интервью нужно расшифрованным в печатном виде.

После протокола интервью желательно сформулировать резюме, обозначив свою позицию.

### 1. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Отлично	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, полностью оформлена, при необходимости написан теоретический конспект, сделаны выводы по работе. Студент блестяще отвечает на вопросы, демонстрирует глубокие теоретические знания, знание первоисточников.
Хорошо	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, в оформлении присутствуют незначительные недочеты, получены достоверные результаты, при необходимости написан теоретический конспект. Студент уверенно отвечает на вопросы, демонстрирует достаточно высокий уровень теоретических знаний, знание первоисточников.
Удовлетворительно	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, в оформлении присутствуют незначительные недочеты, получены достоверные результаты, при необходимости написан теоретический конспект. Студент демонстрирует достаточный уровень теоретических знаний, однако затрудняется отвечать на отдельные вопросы.
Неудовлетворительно	Работа не всегда защищена с первого раза, в оформлении присутствуют существенные недочеты. Студент затрудняется отвечать на вопросы.

## 6. Семинар

**Цель** формирование системы знаний о конфликтах

**Проверяемые компетенции (код):** ОК 3, ОК 4, ОК 5

### Пример оценочного средства

Перечень вопросов к семинарскому занятию:

- Изучение конфликтов: история и современность.
- Социологическое направление в разработке теории конфликта.
- Психологические направления в развитии конфликтологии.
- Развитие конфликтологических идей в философии.
- Особенности развития отечественной конфликтологии.
- Современные проблемы развития конфликтологии.
- Конфликты в молодежной среде.
- Конфликты в педагогическом процессе.
- Конфликт поколений.
- Внутриличностный конфликт и кризис личности.
- Ролевое поведение личности и связанные с ним конфликты.
- Война как конфликт.

Война и мир в истории и современности.

- Манипулятивное воздействие как источник конфликтов.
- Медиация и письменный договор в конфликтном взаимодействии.
- Трудный руководитель как условие конфликта.
- Технологии взаимодействия и коррекции поведения конфликтной личности.

□ Толерантность в конфликтной ситуации.

**1. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Отлично	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, полностью оформлена, при необходимости написан теоретический конспект, сделаны выводы по работе. Студент блестяще отвечает на вопросы, демонстрирует глубокие теоретические знания, знание первоисточников.
Хорошо	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, в оформлении присутствуют незначительные недочеты, получены достоверные результаты, при необходимости написан теоретический конспект. Студент уверенно отвечает на вопросы, демонстрирует достаточно высокий уровень теоретических знаний, знание первоисточников.
Удовлетворительно	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, в оформлении присутствуют незначительные недочеты, получены достоверные результаты, при необходимости написан теоретический конспект. Студент демонстрирует достаточный уровень теоретических знаний, однако затрудняется отвечать на отдельные вопросы.
Неудовлетворительно	Работа не всегда защищена с первого раза, в оформлении присутствуют существенные недочеты. Студент затрудняется отвечать на вопросы.

**7. Деловая игра**

**Цель** формирование системы знаний о реагировании в конфликтных ситуациях и саморегуляции

**Проверяемые компетенции (код):** ОК 3, ОК 4, ОК 5

**1. Пример оценочного средства**

Отработка реагирования в конфликтных ситуациях.

**2. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):**

Отлично	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, полностью оформлена, при необходимости написан теоретический конспект, сделаны выводы по работе. Студент блестяще отвечает на вопросы, демонстрирует глубокие теоретические знания, знание первоисточников.
Хорошо	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, в оформлении присутствуют незначительные недочеты, получены достоверные результаты, при необходимости написан теоретический конспект. Студент уверенно отвечает на вопросы, демонстрирует достаточно высокий уровень теоретических знаний, знание первоисточников.
Удовлетворительно	Работа выполнена в срок, защищена с первого раза, в оформлении присутствуют незначительные недочеты, получены достоверные результаты, при необходимости написан теоретический конспект. Студент демонстрирует достаточный уровень теоретических знаний, однако затрудняется отвечать на отдельные вопросы.

Неудовлетворительно	Работа не всегда защищена с первого раза, в оформлении присутствуют существенные недочеты. Студент затрудняется отвечать на вопросы.
---------------------	--

## 2.2. Задания для промежуточной аттестации

Вопросы к дифференцированному зачёту

### Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Дайте полны развёрнутый ответ на первую часть задания, используя при этом теоретические знания, научные категории и понятия.
3. Решите ситуационную задачу, подтверждая ход своих рассуждений теоретическими знаниями.

Время выполнения задания -1 час

#### Задание 1.

1. Понятие «общение», его структура и средства
2. Во время делового совещания Ваш подчиненный К. в процессе обсуждения его проекта не принимает Ваших замечаний, «вышел из себя», разговаривает самоуверенно и грубо. Его поведение подрывает Ваш авторитет, ведь на совещании присутствуют все сотрудники учреждения.

*Что Вы предпримите? Опишите свои действия.*

#### Задание 2.

1. Механизмы воздействия в процессе общения.
2. Молодой девушке (22 года), только что окончившей университет, предстоит встреча с руководителем образовательного учреждения, в котором она хочет работать, по поводу ее трудоустройства. Девушка крайне заинтересована в получении этого места.

*Опишите детали ее имиджа и поведения в момент встречи если:*

- а) руководитель - мужчина 40 лет, самоуверенный, несколько жесткий в общении, известен своими «служебными романами» с подчиненными.
- б) руководитель - женщина 30 лет, занимающая этот пост несколько лет, добившаяся преуспевания и повышения рейтинга образовательного учреждения.

#### Задание 3.

1. Коммуникативная сторона общения.
2. Руководитель в эго-состоянии «Критикующего Родителя» говорит подчиненному следующее: Вы опять все напутали, Вам ничего нельзя поручить, этот отчет следует переделать!

*Представьте возможные варианты ответа подчиненного в различных эго-состояниях, а также опишите последствия каждого из ответов.* **Задание 4.**

1. Интерактивная сторона общения.
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.*

**Задание 5.**

1. Перцептивная сторона общения.
2. На презентации образовательного учреждения, сотрудником которой Вы являетесь, Ваш руководитель поручил Вам «опекать и развлекать» лиц, от которых зависит дальнейшее развитие и преуспевание Вашей организации. Вы незнакомы с этими людьми.

*Как Вы начнете беседу и почему выберете именно такой вариант начала общения?*

**Задание 6.**

1. Стили общения.
2. Руководство учреждения поручило Вам возглавить команду, представляющую Вашу организацию на предстоящих переговорах с конкурентами. Вам предстоит выработать стратегию поведения и выбрать метод ведения переговоров. Конкуренты менее чем Вы заинтересованы в компромиссном решении. У них есть преимущества в позиции, кроме этого они не готовы на уступки. В то же время руководителем их команды является педантичный, самоуверенный человек, не склонный преувеличивать свои запросы.

*Опишите стратегию поведения своей команды и метод ведения переговоров, который Вы предпочтете. Почему Вы остановились именно на этом методе?*

**Задание 7.**

1. Деловая беседа как основная форма делового общения.
2. *Определите тип слушателя и опишите средства для привлечения его внимания.*

Данный тип людей слушает разумом, причем лишь то, что они хотят слышать, отбрасывая все остальное, они пренебрегают эмоциональным и невербальным аспектами поведения говорящего. Они слушают выборочно, заботясь о том, чтобы услышанное не нарушило их внутреннего равновесия, они часто упускают глубокое значение сказанного. **Задание 8.**

1. Психологические приемы влияния на партнера.
2. Вы являетесь посредником в переговорах между двумя конкурирующими людьми, одна из которых регулярно срывает сроки переговоров, нарушает даже незначительные договоренности.

*Опишите свои действия и шаги, которые Вы как посредник предпримите в этой ситуации.*

**Задание 9.**

1. Психологические аспекты переговорного процесса.
2. Ваш непосредственный руководитель женщина 45 лет, ее отношение к подчиненным зависит от настроения, а не от деловых качеств последних. Вам необходимо доказать ей свою точку зрения в спорном вопросе, по которому у нее имеется своя точка зрения. Вы же уверены в своей правоте, опишите свои действия.

**Задание 10.**

1. Психологические особенности публичного выступления.
2. Вы - женщина, работаете секретарем у начальника - мужчины, опишите правила этикета, которые должен соблюдать он не как начальник, а как мужчина.

**Задание 11.**

1. Культура речи делового человека.
2. Вас недавно выбрали руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет работали рядовым сотрудником. На 8 ч. 15 мин. вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин, подчиненный же пришел во время и ждет вас.

*Как вы начнете беседу?*

**Задание 12.**

1. Кинесические и проксемические особенности невербального общения.
2. Вы недавно начали работать заместителем директора в крупной школе, придя на эту должность из другой школы. Еще не все знают вас в лицо. Недавно прозвенел звонок на урок. Идя по коридору, вы видите трех учителей, которые о чем-то оживленно беседуют, не обращая на вас внимание. Возвращаясь через 20 минут, вы видите ту же картину.

*Как вы себя поведете?*

**Задание 13.**

1. Имидж делового человека.
2. Миша (6 лет) пришел в слезах домой и пожаловался, что его обозвали «рыжим, рыжим, конопатым» (у мальчика действительно рыжие волосы и множество веснушек).

*Как мама должна поступить в этой ситуации?*

**Задание 14.**

1. Классификация конфликтов. Типы поведения людей в конфликтных ситуациях.
2. Миша (4 года) спросил отца, что такое «процессор»? Папа стал объяснять с точки зрения науки устройство процессора и его назначение. Ребенок смотрел на отца, стараясь понять его речь. Но постепенно взор его погас, и мальчик отошел от отца.

*Состоялось ли общение отца с сыном?*

*По каким признакам можно судить об этом?*

*Покажите признаки, по которым можно судить о том, что общение было разрушено.*

**Задание 15.**

1. Межличностное пространство и его значение в процессе общения.
2. В общении со своими детьми родители часто сравнивают их с другими. Мама Нины, довольная поведением своей дочери, говорит: «У тебя все получается, ты лучше всех», «Ты у меня самая красивая». А вот мама Тани, выражая недовольство ее поведением и желая, чтобы та была организованнее и развивалась лучше, часто твердит: «Все дети, как дети, только ты у меня ненормальная», «Посмотри, какая умница Катя. Все у нее получается, а у тебя...».

*Обе мамы желают добра своим детям, но кто из них добьется лучшего результата в воспитании?*

*Есть ли зависимость направления проектирования от особенностей личности матери?*

**Задание 16.**

1. Типы манипулятивных систем.
2. Миша (9 лет) любит находиться вместе с подростками, четырнадцатилетними Геной, Витей и Сашей. Вместе они собирают велосипеды из нескольких сломанных, вместе они потом катаются, демонстрируя друг другу свои успехи.

*Развитию каких психических функций способствует такое общение?*

**Задание 17.**

1. Стрессы и стрессовые ситуации.
2. Детям 5-6 лет показывали фильмы. В них мужчины и женщины выполняли работу, которая обычно выполняется представителями другого пола. Мужчина был няней, а женщина — капитаном большого теплохода. После просмотра фильма ребятишкам задали вопрос: «Кто был няней, а кто капитаном?».

*Дайте прогноз возможных ответов детей.*

*Опишите, какие стереотипы общения сформировались у детей и как их можно разрушить.*

**Задание 18.**

1. Психологические приемы убеждения в споре.
2. Заместитель директора А. умеет находить нужный стиль общения с учениками, коллегами и подчинёнными, установила отношения взаимопонимания с ними. Это удаётся ей в связи с умением сочувствовать, сопереживать другим людям, правильно оценивать их внутреннее состояние.

*Эмоциональная обстановка сейчас в школе спокойная, творческая.*

*Дайте характеристику способностей заместителя директора.*

*На чём они основаны?*

**Задание 19.**

1. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
2. Педагог внимательно и терпеливо выслушивает ученика, сопровождая его рассказ кивком головы. Даёт ему возможность высказать свою точку зрения, обсудить её. Когда рассказ обучающегося прерывается, педагог просит «Пожалуйста, продолжайте», «Расскажите подробнее».

*Определите, о каком компоненте доверительного общения идёт речь. Дайте ему характеристику. Какие компоненты общения вы ещё знаете?*

**Задание 20.**

1. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика».

*Классификация видов спора.*

2. На первой ознакомительной встрече с родителями учитель начал беседу с обсуждения отрицательных черт обучающегося, стал настаивать на своей руководящей позиции в общении. В результате родители потеряли интерес к разговору, закрылись в себе.

*Определите стадию установления доверительных отношений. Какую ошибку допустил педагог? Какова должна быть его тактика на этой стадии.*

**Задание 21.**

1. Культура спора.
2. Первое впечатление о другом человеке в силу сложившихся обстоятельств оказалось отрицательным. При дальнейшем взаимодействии в сознание воспринимающего попадает лишь та информация о воспринимаемом, которая по преимуществу отрицательная.

*Определите, о каком эффекте и стороне общения идёт речь. Дайте определение этому эффекту и стороне речи.*

**Задание 22.**

1. Понятие конфликта и его социальная роль.
2. Двум группам студентов была показана фотография одного и того же человека. Но предварительно первой группе было сообщено, что человек на предъявленной фотографии является закоренелым преступником, а второй группе о том же человеке было сказано, что он крупный учёный. После этого каждой группе было предложено составить словесный портрет сфотографированного человека. В первом случае были получены соответствующие характеристики: глубоко посаженные глаза свидетельствовали о затаённой злобе, выдающийся подбородок – о решимости «идти до конца» в преступлении и т.д. Соответственно во второй группе те же самые глубоко посаженные глаза «говорили» о глубине мысли, а выдающийся подбородок – о силе воли в преодолении трудностей на пути познания и т.д.

*Определите социально – психологический феномен. В чём он проявляется?*

**Задание 23.**

1. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
2. Служащий рассказал начальнику о своём проекте реорганизации работы отдела. Начальник сидел очень прямо, упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так-так... да - да...». В середине беседы он задумчиво полистал проект со словами: «Да, всё, о чём Вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над Вашими предложениями».

*Проанализируйте соответствие слов и жестов в поведении начальника.*

*Выскажите мнение об отношении руководителя к проекту.*

**Задание 24.**

1. Причины и последствия конфликтов.
2. В одном африканском племени бытует легенда, что тот, кто услышит шум соседнего водопада, умрёт. Ни один представитель племени никогда не слышал шума падающей воды.

*Определите, какой способ психологической защиты имеет место у представителей племени. Дайте его характеристику.*

**Задание 25.**

1. Виды манипуляторов и актуализаторов.
2. Обучающийся на экзамене испытывает чувство неуверенности, психическую скованность из – за страха пред преподавателем. В результате отвечает ниже своих возможностей, несмотря на то, что материал ему знаком. *Определите какой психологический феномен имеет место и чем он обусловлен.*

Условия

**Время на подготовку и выполнение:**

подготовка \_\_15\_\_ мин.; выполнение \_1\_ час \_00\_ мин.;

оформление и сдача \_\_15\_\_ мин.;

всего \_\_1\_\_ час \_\_30\_\_ мин.

***Критерии оценивания устного ответа на дифференцированном зачёте***

**Оценка «5» («отлично»)** соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса и дан исчерпывающий на него ответ, содержание раскрыто полно, профессионально, грамотно». Выставляется студенту,

- усвоившему взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;
- обнаружившему всестороннее систематическое знание учебно-программного материала, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос билета.

**Оценка «4» («хорошо»)** соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса, дано достаточно подробное описание предмета ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия, относящиеся к предмету ответа, ошибочных положений нет». Выставляется студенту,

- обнаружившему полное знание учебно-программного материала, грамотно и по существу отвечающему на вопрос билета и не допускающему при этом существенных неточностей;
- показавшему систематический характер знаний по дисциплине и способному к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности.

**Оценка «3» («удовлетворительно»)** выставляется студенту,

- обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой;
- допустившему неточности в ответе и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающими необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

**Оценка «2» («неудовлетворительно»)** выставляется студенту,

- обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий;
- давшему ответ, который не соответствует вопросу экзаменационного билета.

### 3. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНЫЕ ИСТОЧНИКИ

#### Основные источники

1. Андриенко Е.В. Социальная психология / Е.В. Андриенко. - М.: Academia, 2023.
2. Бороздина Г. В. Психология общения: 2-е изд., пер. и доп учебник и практикум для СПО. М.: Юрайт, 2023.
3. Карпов А. В. Этика и психология профессиональной деятельности : учебник для СПО / А. В. Карпов ; под ред. А. В. Карпова. — М. : Издательство Юрайт, 2023. — 570 с. — (Серия : Профессиональное образование).

#### Дополнительные источники:

1. Алексина Т. А. Деловая этика. Учебник - М.: Юрайт, 2023.
2. Зарецкая, Е. Н. Деловое общение. Учебник. В 2 томах. - М.: Проспект, 2020.
3. Шарухин А.П. Психология делового общения - М.: Академия (Academia), 2023.

#### Электронный ресурс:

1. Психология общения: учебное пособие / Т.Б. Захараш; Моск. ун-т им. С.Ю. Витте. Филиал в г. Ростове-на-Дону. [Электронное издание]. – М.: ЧОУВО «МУ им. С.Ю. Витте», 2013. — URL:<https://docviewer.yandex.ru/view/586582> (дата обращения: 12.08.2019)
2. Сетевое издание «Гуманитарные научные исследования» / Машковцев А. В / Журналу присвоен международный стандартный серийный номер ISSN 2225-3157. Журнал размещается на портале eLIBRARY.RU (Научная электронная библиотека) – URL: [общение \(snauka.ru\)](http://общение.snauka.ru) - 2023.