

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Торгово-экономический институт

СОГЛАСОВАНО

Зав. ОСПО



Н.С. Зайцева

«26» июня 2019 г.

Торгово-экономический институт
Отделение среднего
профессионального образования

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ


По дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения

Специальность 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»

Красноярск 2019

Психология общения: фонд оценочных средств

Разработан в соответствии с ФГОС СПО и учебным планом специальности
38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»

Разработчик  Л.В. Багузова

1 ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ, ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Курс	Семестр	Код и содержание компетенции	Результаты обучения (компоненты компетенции)	Оценочные средства
2	IV	ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - собеседование, устный опрос - тематика докладов - кейс-задачи - тесты - билеты зачета
		ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>	

	ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	<ul style="list-style-type: none"> - собеседование, устный опрос - тематика докладов - кейс-задачи - тесты - билеты зачета
		Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	
	ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - собеседование, устный опрос - тематика докладов - кейс-задачи - тесты - билеты зачета
		Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	<ul style="list-style-type: none"> - собеседование, устный опрос - тематика докладов - кейс-задачи - тесты - билеты зачета 	
	Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.		
ОК 06. Проявлять гражданско-	Умения: описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения.	<ul style="list-style-type: none"> - собеседование, устный опрос 	

	патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.	<ul style="list-style-type: none"> - тематика докладов - кейс-задачи - тесты - билеты зачета
	ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<p>Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p> <p>Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - собеседование, устный опрос - тематика докладов - кейс-задачи - тесты - билеты зачета
	ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.	<p>Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p>Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - собеседование, устный опрос - тематика докладов - кейс-задачи - тесты - билеты зачета

2 МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ВЛАДЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Собеседование, устный опрос

Собеседование, устный опрос представляет собой средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Собеседования проводятся после изучения определенной темы (раздела) на практических занятиях по дисциплине.

Критерии оценивания:

«Отлично» ставится, если студент:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию задания;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные;
- 3) излагает материал последовательно и правильно.

«Хорошо» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

«Удовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

«Неудовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечаются такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

2.2 Заслушивание докладов и выступлений на семинарских занятиях

Функция контроля за содержательностью, глубиной и систематичностью самостоятельной работы студентов по подготовке докладов и выступлений на семинаре раскрывает сильные и слабые стороны в постижении студентами вопросов психологии общения задолго до зачета, что дает преподавателю

возможность систематически анализировать и оценивать как уровень работы группы в целом, так и каждого студента в отдельности и соответствующим образом реагировать на негативные стороны в освоении дисциплины.

Доклад понимается как пространная работа на основе первоисточников и литературы, предназначенная для заслушивания на семинаре. Доклад представляется в устной форме в ходе семинара, может сопровождаться мультимедийными презентациями. Доклад является дополнительным по отношению к лекциям и учебным пособиям источником информации для слушателей, он не может основываться исключительно на лекционном материале или на учебниках. Тематика докладов и выступлений определяется рабочей программой дисциплины и предоставляется преподавателем заблаговременно. Темы для докладов, предлагаемые в методических пособиях, не являются единственно возможными. Студент вправе представить преподавателю собственный вариант тематики, связанной с изучаемым материалом.

Подготовка к семинарским занятиям строится на самостоятельной работе студентов с учебником, учебными пособиями, материалами хрестоматий и первоисточниками.

Требования к выступлениям студентов

Одним из условий, обеспечивающих успех семинарских занятий, является совокупность определенных конкретных требований к выступлениям, докладом студентов. Эти требования должны быть достаточно четкими и в то же время не настолько регламентированными, чтобы сковывать творческую мысль, насаждать схематизм.

Перечень требований к любому выступлению студента примерно таков:

1. Связь выступления с предшествующей темой или вопросом.
2. Раскрытие сущности проблемы.
3. Методологическое значение для научной, профессиональной и практической деятельности.

Разумеется, студент не обязан строго придерживаться такого порядка изложения, но все аспекты вопроса должны быть освещены, что обеспечит выступлению необходимую полноту и завершенность.

Важнейшие требования к выступлениям студентов - самостоятельность в подборе фактического материала и аналитическом отношении к нему, умение рассматривать примеры и факты во взаимосвязи и взаимообусловленности, отбирать наиболее существенные из них.

Приводимые участником семинара примеры и факты должны быть существенными, по возможности перекликаться с профилем обучения и в то же время не быть слишком специализированными. Примеры из области наук, близких к будущей специальности студента, из сферы познания, обучения поощряются руководителем семинара.

Выступление студента должно соответствовать требованиям логики. Четкое вычленение излагаемой проблемы, ее точная формулировка,

неукоснительная последовательность аргументации именно данной проблемы, без неоправданных отступлений от нее в процессе обоснования, безусловная доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, правильное и содержательное использование понятий и терминов.

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

Критерии оценивания:

- 1) полнота и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;
- 3) языковое оформление ответа.

Оценка *«отлично»* ставится, если:

1) студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;

2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;

3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

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

«удовлетворительно» – студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

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

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

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

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

Примерный перечень тем докладов:

1. Искусство комплимента.
2. Эффективное ведение переговоров в неблагоприятных переговорных обстоятельствах.
3. Психология делового общения и межличностных отношений в офисе.

4. Основы культуры деловой письменной и устной коммуникации.
5. Правила поведения и хорошего тона в современном деловом мире.
6. Подготовка, организация и проведение протокольных мероприятий.
7. Порядок подготовки, организации и проведение деловых приемов.
8. Стратегия и тактические приемы в деловом переговорном процессе.
9. Умение работать в коллективе.
10. Спор, дискуссия, полемика: психологические особенности и приемы.
11. Общие этические принципы делового общения.
12. Социальные и культурные барьеры общения.
13. Публичное выступление, презентация.
14. Основные требования к современной деловой корреспонденции.
15. Искусство ведения телефонных переговоров.
16. Типы деловых писем и правила их составления.
17. Физиологические и психологические барьеры общения.

2.3 Кейс-задачи

Кейс-задача представляет собой проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Критерии оценивания кейс-задач:

№ п/п	Критерии оценивания	Количество баллов
1	умение анализировать ситуацию и находить оптимальное количества решений	0,5
2	умение работать с информацией, в том числе умение затребовать дополнительную информацию, необходимую для уточнения ситуации	0,5
3	умение моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные подходы к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат	0,5
4	умение принять правильное решение на основе анализа ситуации;	0,5
5	навыки четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания своей точки зрения;	0,5
6	навык критического оценивания различных точек зрения, осуществление самоанализа, самоконтроля и самооценки.	0,5
7	адекватность и соответствие ответов специалиста современным тенденциям рынка, конструктивность.	0,5
8	креативность, нестандартность предлагаемых решений;	0,5
9	количество альтернативных вариантов решения задачи (версионность мышления);	0,5
10	наличие необходимых навыков, их выраженность (в зависимости от требований).	0,5
	Количество баллов в целом	5

Пример кейса

Прочитайте отрывок из письма: «Решила вам написать. То ли мое настроение, то ли судьба (?) в тот момент помогли мне найти любимого человека. А сейчас у меня наворачиваются слезы, почему — не знаю. Полная апатия ко всему, кроме плохих привычек.

Если посмотреть на мою жизнь, у меня все отлично: доучиваюсь в университете, зарабатываю неплохо, рядом отличные друзья, родители добрые, работающие люди, брат — золотые руки. А мне хочется спрятаться ото всех, уснуть на долго-долго.. Не нравлюсь самой себе, набрала 15 кг лишнего веса, стала ужасно ленивой, небрежной, неаккуратной, не могу начать заниматься полезным делом, кажется, что голова стала деревянной. Когда ко мне обращаются другие, легко могу успокоить, придать уверенность, «остудить», разрешить конфликты. А себя мотивировать ничем не могу. Внутри пустота, мрак, тоска. Мне не о чем разговаривать с другими людьми, чувствую себя неодушевленным предметом. Зачем что-то делать, добиваться успеха, зачем диплом? Чтобы работать всю жизнь? Зачем работа? Зачем друзья? Зачем быть красивой? Зачем здоровье? Смысл жизни? Написала письмо, из глаз брызнули слезы. Пореву, успокоюсь, посплю; ведь завтра будет еще один следующий день... Антонина»

Вопросы и задания к кейсу:

1. Определите состояние, которое испытывает Антонина.
2. Опишите его характеристики.
3. Какие условия сформировали такое поведение?
4. Предложите рекомендации по «выходу» из него.

2.4 Комплект тестов для текущего контроля знаний по разделам курса

Текущее тестирование по какому-либо разделу курса проводится после того, как на лекционных и семинарских занятиях был пройден учебный материал по данной теме. Тестирование проводится в учебной аудитории с использованием бланков тестовых заданий по вариантам.

При проведении тестирования с использованием тестовых материалов по дисциплине «Психология общения» используются следующие критерии оценивания знаний студентов:

Оценка			
Отлично	Хорошо	Удовл.	Неудовл.
100-85%	84-65%	64-50%	менее 50%

Пример текущего контроля знаний в виде тестирования

РАЗДЕЛ III. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

ВАРИАНТ 1

- 1. Многоплановый процесс межличностных отношений и взаимодействий людей называется...**
 - а. творчеством б. учением в. общением г. познанием

- 2. Приведите в соответствие стороны общения и их содержание**

1. Перцептивная сторона общения	а. общение как обмен информацией
2. Интерактивная сторона общения	б. общение как восприятие и понимание людьми друга друга
3. Коммуникативная сторона общения	в. общение как взаимодействие
	г. общение как дружба

- 3. Обмен информацией между людьми относится ...**
 - а. к коммуникативной стороне общения в. к перцептивной стороне общения
 - б. к организации общения г. к ролевому общению

- 4. Информация, которая передается от человека к человеку, называется _____ общения**
 - а. целью б. структурой в. средством г. содержанием

- 5. Мимика и жесты входят в структуру _____ общения**
 - а. вербального в. периферийного
 - б. внутриличностного общения г. невербального

- 6. Невербальная коммуникация – это...**
 - а. общение с помощью языка в. межличностные отношения
 - б. общение с помощью мимики и жестов г. восприятие другого человека

- 7. Невербальные сигналы, проявляющиеся в собирании несуществующих ворсинок с одежды, почесыванием шеи, сниманием и одеванием кольца – это эмоции...**
 - а. лжи в. эмоционального дискомфорта
 - б. скуки г. нетерпения

- 8. ... - способ коммуникации, являющийся наиболее распространенным:**
 - а. устная речь в. телефаксы д. мимика
 - б. письменное сообщение г. жесты е. телефонные разговоры

- 9. Чтобы коммуникация была эффективной, автор письменного сообщения должен придерживаться принципа:**
 - а. употреблять редкие и умные слова г. не переписывать написанное
 - б. считать читателей интеллектуалами д. навязывать свою точку зрения
 - в. писать коротко и понятно е. демонстрировать свое превосходств

10. "Закрытые" позы в общении:

- а. стоя: руки раскрыты ладонями вверх
- б. стоя: руки скрещены на груди
- в. сидя: руки раскинуты, ноги вытянуты
- г. стремление занять как можно меньше места в пространстве
- д. расстегнутый пиджак
- е. скрещенные ноги

11. Женщина со смехом заявляет собеседнику, что разгневана. На самом деле она:

- а. разгневана
- б. враждебна к нему
- в. растеряна
- г. шутит
- д. потрясена
- е. напугана

12. Проксемическое поведение включает не только дистанцию, но и взаимную ...

- а. последовательность действий
- б. ориентацию людей в пространстве
- в. направленность на общение
- г. возможность познания

13. Открытыми являются следующие вопросы:

- а. "Вы будете брать этот товар?"
- б. "Вы подпишете договор?"
- в. "Почему Вы решили выбрать эту модель?"
- г. "Вы пьете кофе?"
- д. "Что конкретно Вас не устраивает?"
- е. "Вы готовы?"

14. Дополните

Ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними характеризуется понятием ...

15. Определите, что означает данная поза



- а. открытость
- б. оценка
- в. защита
- г. подозрение
- д. скрытность

16. Определите психическое состояние человека, изображенного на данном рисунке



- а. «задавака»
- б. угнетенный человек
- в. "вспышка энергии"
- г. озабоченный человек

17. Средство невербального общения, связанное с пожатием руки, хлопаньем партнера по плечу – это...

- а. пантомимика
- б. такесика
- в. акустика
- г. лингвистика

18. Произношение, тембр, высота и громкость голоса относятся к средствам общения...

- а. пространственно-временным
- б. оптико-кинетическим
- в. экстралингвистическим
- г. паралингвистическим

19. Процесс восприятия так называемых социальных объектов, под которыми подразумеваются другие люди, социальные группы, большие социальные общности, называется...

- а. социальной перцепцией
- б. интеракцией
- в. коммуникацией
- г. социальной детерминацией

20. Люди упрощенно и схематично воспринимают и оценивают другие через...

- а. ролевое поведение
- б. авторитет
- в. социальные стереотипы
- г. престиж

21. ... - заключается в том, что информация о человеке накладывается на тот образ, который был создан заранее

- а. эффект стереотипизации
- б. эффект ореола
- в. эффект авансирования
- г. фактор превосходства

22. Особая форма восприятия одного человека другим, основанная на формировании устойчивого эмоционального положительного чувства к нему, называется ...

- а. аттракцией
- б. эмпатией
- в. идентификацией
- г. стереотипизацией

23. Выработка тактики и стратегии взаимодействия и организация совместной деятельности людей – это _____ общение

- а. коммуникативное
- б. вербальное
- в. перцептивное
- г. интерактивное

24. ... - это логическое, через систему доказательств, приобщение человека к новой позиции, в чем-то изменяющей его точку зрения или поведение

- а. убеждение
- б. подражание
- в. внушение
- г. заражение
- д. конформность

25. ... - заимствование и воспроизведение поведенческих или психологических особенностей других людей

- а. убеждение
- б. внушение
- в. заражение
- г. подражание

26. Для позиции ребенка (по типологии Э. Берна) характерны:

- а. очень эмоциональные интонации
- б. ориентация на собеседника
- в. снисходительные интонации
- г. неуклюжесть
- д. внимательность, поиск информации

ВАРИАНТ 2

1. То, ради чего человек вступает в общение с другими людьми, называется _____ общения

- а. целью б. средством в. содержанием г. предметом

2. Предметы труда, технология производства, организация работы служат объектами ... общения

- а. неформального в. межличностного
 б. политического г. профессионального

3. _____ сторона общения состоит в обмене информацией между общающимися индивидами

- а. коммуникативная в. инициативная
 б. перцептивная г. интерактивная

4. Способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения от одного живого существа другому – это _____ общения

- а. средства б. цели в. предмет г. содержание

5. Жесты, мимика, пантомимика – это средства общения ...

- а. экстралингвистические в. паралингвистические
 б. кинетические г. пространственно-временные

6. На _____ уровне общения в качестве средства передачи информации используется человеческая речь

- а. невербальном б. вербальном г. прямом
 в. косвенном

7. Коммуникация начинается с того, что ребенок:

- а. капризничает г. играет с предметами
 б. слушает голоса окружающих д. жестикулирует
 в. разговаривает

8. Приведите в соответствие вид невербальных средств общения и их определение

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1. Такесика | а. невербальные средства общения, связанные с голосом |
| 2. Кинесика | б. биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений |
| 3. Просодика и экстралингвистика | в. пространственная ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними |
| 3. Проксемика | г. зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении |
| | д. свойство восприятия, проявляющееся в преимущественном выделении одних объектов по сравнению с другими |

9. Невербальные средства общения, связанные с пожатием руки, хлопанием по плечу, физическим воздействием – это _____ средства

- а. визуальное
- б. ольфакторные
- в. акустические
- г. тактильные

10. На _____ дистанции осуществляется общение между друзьями

- а. публичной
- б. официально-деловой
- в. интимной
- г. межличностной

11. После того, как ваш непосредственный начальник дал вам очередное указание, вы должны:

- а. переформулировать распоряжение и задать уточняющие вопросы
- б. сразу же высказать свое мнение
- в. сразу же задать вопросы, затем высказать свое мнение
- г. продемонстрировать свое несогласие
- д. идти и выполнять задание

12. Для людей, занятых дружеской непринужденной беседой, характерно расположения за столом

- а. конкурирующее
- б. независимое
- в. угловое
- г. оборонительное

13. Эффективный прием привлечения внимания партнера по общению, связанный с фиксацией взглядом одного или нескольких человек в аудитории – это прием ...

- а. установления зрительного контакта
- б. завлечения
- в. навязывания ритма
- г. нейтральной фазы

14. Вид невербальных средств общения, связанный с голосом:

- а. просодика и экстралингвистика
- б. мимика
- в. проксемика
- г. такесика
- д. визуальный контакт
- е. кинесика

15. Общение, которое осуществляется через особое расположение людей в пространстве относительно друг друга, называется ...

- а. невербальным
- б. инструментальным
- в. вербальным
- г. проксемальным

16. Дистанция в 1,2 - 3 метра является ... зоной общения

- а. личной
- б. интимной
- в. публичной
- г. социальной

17. Дополните

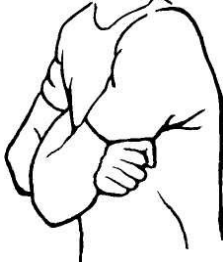
... - зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении

18. Определите психическое состояние человека, изображенного на данном рисунке



- а. угнетенность
- б. "вспышка энергии"
- в. озабоченность
- г. походка с расчетом произвести впечатление

19. Определите, что означает данная поза



- а. защитная стена или фиксированная позиция, с которой человек не хочет сдвинуться
- б. человек вам доверяет
- в. ложь

20. Дополните

... - разнообразные движения руками и головой, смысл которых понятен для общающихся сторон

21. Образцы невербальной коммуникации:

- а. учебник
- б. письмо
- в. симфония
- г. дорожный знак
- д. монолог

22. Интерпретация человеком причин и мотивов поведения других людей межличностного восприятия – это...

- а. каузальная атрибуция
- б. апперцепция
- в. аттракция
- г. перцепция

23. Уподобление себя другому человеку:

- а. идентификация
- б. рефлексия
- в. самоопределение
- г. суггестия

24. ... - устойчивое представление о явлениях или людях, свойственное представителям определенной группы

- а. фактор превосходства
- б. социальный стереотип
- в. эффект авансирования
- г. фактор привлекательности

25. Умение добиться благоприятного, стойкого положительного отношения собеседника, - это ...

- а. рефлексия
- б. идентификация
- в. аттракция
- г. атрибуция

26. Для позиции Родителя (по типологии Э. Берна) характерны:

- а. снисходительные интонации
- б. спокойное, внимательное состояние

- в. спонтанная подвижность
- г. критический настрой
- д. игривое состояние
- е. реализм

2.5 Оценка письменной работы в форме эссе

2.5.1 Правила оформления эссе

Написание эссе представляет собой один из важнейших элементов учебного процесса, форму учебной и одновременно творческой работы студента. Цель эссе состоит в развитии у студента таких навыков, как *самостоятельное* творческое мышление, последовательное и логичное изложение *собственных* мыслей, обоснование *своей* точки зрения. Написание эссе позволяет студенту научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать свои идеи соответствующими примерами, аргументировать свои выводы.

2.5.2. Специфика эссе

Эссе студента - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и самим студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем).

В отличие от реферата, эссе - это:

- сочинение небольшого объема,
- написанное на конкретную тему (труд, посвященный анализу широкого круга проблем, не может быть выполнен в жанре эссе);
- свободной композиции (в студенческом эссе не требуется такого раздела, как «оглавление» с четким перечислением глав и параграфов в силу небольшого объема работы);
- выражающее индивидуальные впечатления и соображения студента по конкретному вопросу;
- эссе не претендует на исчерпывающее раскрытие темы и представляет всего лишь попытку студента передать свои собственные взгляды на проблему и соображения с нею связанные.

2.5.3 Критерии оценки эссе

Оценка эссе производится по 5-ти бальной шкале в соответствии со следующими критериями:

№ п/п	Критерии оценки эссе	Оценка в баллах (макс.)
1.	<i>Знание и понимание студентом учебного теоретического материала по дисциплине:</i> <ul style="list-style-type: none">- правильное использование основных категорий, необходимых для раскрытия данной темы;- привлечение концепций, непосредственно относящихся к рассматриваемой проблеме.	2
2.	<i>Умение студента анализировать и критически оценивать информацию:</i> <ul style="list-style-type: none">- умение сравнивать различные позиции;- умение объяснять существование альтернативных точек зрения,	1

	<p>выявлять их достоинства и аргументировать недостатки; - способность дать личную оценку проблеме.</p>	
3.	<p><i>Качество изложения материала:</i> - ясность, четкость, логичность изложения; - грамотная формулировка и аргументация выдвинутых тезисов; - привлечение различных точек зрения и наличие их личной оценки студентом.</p>	1
4.	<p><i>Качество оформления работы:</i> - соответствие работы стандартным требованиям оформления текста, указанных в разделе «Правила оформления эссе»; - соблюдение норм русского литературного языка, правил орфографии, пунктуации и т.п.</p>	1

2.2.4 Примерная тематика эссе

1. Каковы, по Вашему мнению, ведущие факторы возникновения межличностной симпатии?
2. Какие нормы межличностного общения, по Вашему мнению, подвержены влиянию культуры в наибольшей степени?
3. Каково, по Вашему мнению, соотношение личностных и ситуативных факторов в возникновении конфликта?
4. Какими особенностями, по Вашему мнению, характеризуется общение в «замкнутой группе» (экспедиция, экипаж космического корабля, и т.п.)?
5. Какие особенностями, по Вашему мнению, характеризуется виртуальное сообщество (структура, коммуникации)?
6. Какие социально-психологические закономерности используют в своей деятельности современные «маги» (гадалки, предсказатели)?
7. Рассмотрите существующие подходы к проблеме эффективности совместной деятельности, обсудите их достоинства и недостатки.
8. Рассмотрите существующие подходы к проблеме супружеской совместимости и выскажите свое мнение.
9. Правомерно ли употребление термина «социализация взрослых»? Если нет, каковы возрастные границы социализации?
10. Рассмотрите факторы эффективной вербальной коммуникации.
11. Рассмотрите возможные направления влияния культурных измерений на процесс коммуникации в международном бизнесе.
12. Как вы понимаете следующее высказывание Марка Аврелия: «Люди существуют друг для друга»?

2.5 Зачет

Итоговой формой контроля знаний по дисциплине «Психология общения» является дифференцированный зачет. Зачет проводится в форме тестирования, каждый билет к зачету содержит 40 тестовых заданий. Студенту дается на выполнение заданий по билету 50 минут.

Критерии оценивания знаний студентов:

Оценка			
Отлично	Хорошо	Удовл.	Неудовл.
100-90%	89-70%	69-60%	Менее 60%

Контрольные вопросы к зачету

1. Психология общения: предмет, задачи, связь с другими науками.
2. Методы социально-психологического исследования.
3. Типологии темперамента.
4. Характер, его акцентуации.
5. Понятие «эмоциональная культура». Истоки возникновения. Эмоции и интеллект.
6. Эмоции и чувства: понятие, виды чувств, формы проявления эмоций. Компоненты эмоционального интеллекта: самосознание, владение собой, социальное сознание, менеджмент взаимоотношений.
7. Воля: понятие, волевые качества, волевая регуляция поведения. Воспитание воли.
8. Психические состояния: настроение, аффект, фрустрация, стресс, депрессия; их характеристика.
9. Межличностные отношения. Виды взаимоотношений: отношения знакомства, приятельские, дружеские, любовные, супружеские, деструктивные.
10. Типы личностей и особенности межличностных отношений в общении.
11. Общение: понятие, функции, структура.
12. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).
13. Вербальные средства общения, их специфика. Требования к речи: темп, ритм, интонация и информационная насыщенность.
14. Невербальные средства общения, их специфика.
15. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Социальные роли.
16. Содержание психологического воздействия: виды, способы, методы и формы.
17. Общение как восприятие и понимание людьми друг друга (перцептивная сторона общения).
18. Техника и приемы организации коммуникаций.

19. Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.
20. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
21. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. Правила поведения в конфликтной ситуации.
22. Характеристика конфликтных ситуаций, возникающих между работником сферы обслуживания и посетителем: развитие, разрешение и преодоление конфликта.

Пример билета зачета

УТВЕРЖДАЮ
Зав. ОСПО Зайцева Н.С.

« _____ » _____ 20__ г.

БИЛЕТ ЗАЧЕТА № 1

Министерство науки и высшего образования РФ ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет»	по дисциплине специальность институт	ОП.05 « <i>Психология общения</i> » 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) ТЭИ ОСПО курс 2
---	--	---

1. Межличностные отношения. Виды взаимоотношений: отношения знакомства, приятельские, дружеские, любовные, супружеские, деструктивные.

2. Дайте определение следующим понятиям:

- аффект
- кинесика
- социальная роль
- внутриличностный конфликт
- перцепция

3. Решите задачу

К директору школы обратилась мама девятиклассника с просьбой помочь урегулировать конфликт между классным руководителем (она же учитель иностранного языка) и ее сыном. Мама рассказала, что педагог всегда придиралась к ребенку, так как сын углубленно изучает с 7 лет английский язык, а в школе обучение иностранному языку проходит по обычной программе. Совсем недавно учитель объявила, что после уроков будет проходить беседа с инспектором центра занятости, но у мальчика в это время были назначены соревнования по футболу. Он озвучил, что ему нужно уйти, на что педагог ответила: «Ничего, пропустишь!» Девятиклассник встал и покинул класс со словами: «А я все равно уйду!» На следующий день учитель не пустила мальчика на урок, сказав: «Ты вчера показал свое отношение ко мне, теперь я покажу...».

1. Проанализируйте конфликтную ситуацию по следующему алгоритму:

- участники конфликта,
- предмет конфликта,
- объект конфликта,
- предконфликтная ситуация,
- инцидент,
- возможные конфликтогены.

2. Определите возможные психологические причины конфликтной ситуации.

3. Определите и опишите стратегии поведения участников в конфликтной ситуации.

4. Оцените эффективность поведения участников конфликта с точки зрения конструктивного разрешения конфликта.

5. Определите возможные варианты конструктивного выхода из конфликтной ситуации (с позиции учителя).