

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Федорова Марина Владимировна  
Должность: Директор филиала  
Дата подписания: 29.09.2023 16:08:10  
Уникальный программный ключ:  
e766def0e2eb455f02135d659e45051ac23041da

Приложение № 9.4.23  
к ППССЗ по специальности  
09.02.07 Информационные системы  
и программирование

**ФОНД**  
**ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОГСЭ. 04 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**  
**по специальности**  
**09.02.07 Информационные системы и программирование**  
**Базовая подготовка среднего профессионального образования**  
**Год начала подготовки - 2023**

2023

## СОДЕРЖАНИЕ

1	Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	3
2	Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	5
3	Оценка освоения учебной дисциплины:	13
	3.1 Формы и методы оценивания	13
	3.2 Кодификатор оценочных средств	14
4	Задания для оценки освоения дисциплины	27

## **1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств**

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ.04 Психология общения обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование (базовый уровень подготовки) следующими знаниями, умениями, которые формируют профессиональные компетенции, и общими компетенциями, а также личностными результатами, осваиваемыми в рамках программы воспитания:

**У.1** Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте

**У.2** Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части

**У.3** Определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы

**У.4** Составить план действия, определить необходимые ресурсы

**У.5** Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план

**У.6** Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью)

**У.7** Определять задачи для поиска информации

**У.8** Определять необходимые источники информации

**У.9** Планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию

**У.10** Выделять наиболее значимое в перечне информации

**У.11** Оценивать практическую значимость результатов поиска

**У.12** Оформлять результаты поиска

**У.13** Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности

**У.14** Применять современную научную профессиональную терминологию

**У.15** Определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

**У.16** Организовывать работу коллектива и команды

**У.17** Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

**У.18** Описывать значимость своей профессии (специальности)

**3.1** Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить

**3.2** Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте

**3.3** Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях

**3.4** Методы работы в профессиональной и смежных сферах

**3.5** Структуру плана для решения задач

**3.6** Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

**3.7** Номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности

**3.8** Приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации

**3.9** Содержание актуальной нормативно-правовой документации

**3.10** Современная научная и профессиональная терминология

**3.11** Возможные траектории профессионального развития и самообразования

**3.12** Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

**3.13** Сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей

**3.14** Значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)

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

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

**ОК03.** Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

**ОК 04.** Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

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

**ЛР 6.** Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях

**ЛР 7.** Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности

**ЛР 8.** 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

**ЛР 11.** Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры

**ЛР 18.** Ценностное отношение обучающихся к людям иной национальности, веры, культуры; уважительного отношения к их взглядам

**ЛР 22.** Приобретение навыков общения и самоуправления

**ЛР 23.** Получение обучающимися возможности самораскрытия и самореализация личности

**ЛР 24.** Ценностное отношение обучающихся к культуре, и искусству, к культуре речи и культуре поведения, к красоте и гармонии

Формой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

## 2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих, профессиональных компетенций и личностных результатов в рамках программы воспитания:

<b>Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции</b>	<b>Основные показатели оценки результатов</b>	<b>Форма контроля и оценивания</b>
<b>У.1</b> Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте	Уметь распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте	Наблюдение и оценка выполнения заданий на занятиях
<b>У.2</b> Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части	Уметь анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части	Оценка по результатам анализа самостоятельной работы.
<b>У.3</b> Определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы	Уметь определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы	Оценка выполнения заданий на занятиях
<b>У.4</b> Составить план действия, определить необходимые ресурсы	Уметь составлять план действия, определить необходимые ресурсы	Оценка по результатам анализа самостоятельной работы
<b>У.5</b> Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план	Уметь решать поставленные задачи	Оценка выполнения заданий на занятиях.
<b>У.6</b> Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью)	Уметь оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью)	Оценка по результатам анализа самостоятельной работы
<b>У.7</b> Определять задачи для поиска информации	Уметь определять задачи для поиска информации	Оценка по результатам анализа самостоятельной работы

<b>У.8</b> Определять необходимые источники информации	Уметь определять необходимые источники информации	Оценка выполнения заданий на занятиях.
<b>У.9</b> Планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию	Уметь планировать процесс поиска; Структурировать получаемую информацию	Оценка по результатам анализа самостоятельной работы
<b>У.10</b> Выделять наиболее значимое в перечне информации	Уметь выделять наиболее значимое в перечне информации	Оценка выполнения заданий на занятиях
<b>У.11</b> Оценивать практическую значимость результатов поиска	Уметь оценивать практическую значимость результатов поиска	Оценка по результатам анализа самостоятельной работы
<b>У.12</b> Оформлять результаты поиска	Уметь оформлять результаты поиска	Оценка выполнения заданий на занятиях
<b>У.13</b> Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности	Уметь определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности	Оценка по результатам анализа самостоятельной работы.
<b>У.14</b> Применять современную научную профессиональную терминологию	Уметь применять современную научную профессиональную терминологию	Оценка выполнения заданий на занятиях
<b>У.15</b> Определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Уметь определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Оценка выполнения заданий на занятиях
<b>У.16</b> Организовывать работу	Уметь организовывать работу коллектива и команды	Оценка выполнения заданий на занятиях

коллектива и команды		
<b>У.17</b> Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Уметь взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Оценка выполнения заданий на занятиях
<b>У.18</b> Описывать значимость своей профессии (специальности)	Уметь описывать значимость своей профессии (специальности)	Оценка выполнения заданий на занятиях
<b>3.1</b> Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить	Иметь представление об актуальном профессиональном и социальном контексте, в котором приходится работать и жить	Устный опрос; Тестирование; Наблюдение и оценка решения профессиональных задач на занятиях
<b>3.2</b> Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте	Рассматривать и понимать основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте	Тестирование; Оценка решения профессиональных задач на занятиях; Защита индивидуального домашнего задания.
<b>3.3</b> Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях	Знать алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях	Устный опрос; Тестирование; Оценка результатов самостоятельной работы.
<b>3.4</b> Методы работы в профессиональной и смежных	Использовать методы работы в профессиональной и смежных сферах	Устный опрос; Тестирование; Наблюдение и оценка решения профессиональных задач на

сферах		занятиях; Защита индивидуального домашнего задания.
<b>3.5</b> Структуру плана для решения задач	Иметь представление о структуре плана для решения задач	Тестирование; Наблюдение и экспертная оценка решения профессиональных задач на занятиях; Домашняя работа
<b>3.6</b> Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	Знать порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	Устный опрос Тестирование Защита индивидуального домашнего задания.
<b>3.7</b> Номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности	Знать номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности	Устный опрос Тестирование Наблюдение и оценка решения профессиональных задач на занятиях Домашняя работа.
<b>3.8</b> Приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	Использовать приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	Устный опрос Тестирование Защита индивидуального домашнего задания
<b>3.9</b> Содержание актуальной нормативно-правовой документации	Иметь представление о содержании актуальной нормативно-правовой документации	Устный опрос Тестирование Наблюдение и оценка решения профессиональных задач на занятиях Домашняя работа.
<b>3.10</b> Современная научная и профессиональная терминология	Знать современную научную и профессиональную терминологию	Устный опрос; Тестирование; Оценка результатов самостоятельной работы.
<b>3.11</b> Возможные траектории профессионального развития и самообразования	Понимать возможные траектории профессионального развития и самообразования	Устный опрос; Тестирование; Оценка результатов самостоятельной работы.
<b>3.12</b> Психологические	Знать психологические основы деятельности коллектива,	Устный опрос Тестирование



основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	психологические особенности личности; основы проектной деятельности	Наблюдение и оценка решения профессиональных задач на занятиях Домашняя работа.
<b>3.13</b> Сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей	Понимать сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей	Тестирование; Оценка решения профессиональных задач на занятиях; Защита индивидуального домашнего задания.
<b>3.14</b> Значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Понимать значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Устный опрос Тестирование Защита индивидуального домашнего задания
<b>ОК 01.</b> Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Участие во внеурочной деятельности (олимпиадах, конкурсах, неделях ЦМК)	Экспертная оценка; Наблюдение; Тестирование
<b>ОК 02.</b> Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Целесообразное использование разнообразных источников информации, включая Интернет, при подготовке к практическим занятиям, написании, рефератов, докладов, сообщений и т.д.	Экспертная оценка; Наблюдение; Тестирование
<b>ОК03.</b> Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предприниматель	Планирование и реализация собственного профессионального и личностного развития, предпринимательской деятельности в профессиональной сфере; Использование знания по финансовой грамотности в различ-	Экспертная оценка; Наблюдение; Тестирование

скую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	ных жизненных ситуациях	
<b>ОК 04.</b> Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Выработка умений работать в коллективе, быть коммуникабельным, уважительно относиться к преподавателям, однокурсникам, руководству и будущим потребителям	Экспертная оценка; Наблюдение; Тестирование
<b>ОК 06.</b> Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации международных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Проявление гражданско-патриотической позиции; Демонстрация осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации международных и межрелигиозных отношений; Применение стандартов антикоррупционного поведения	Экспертная оценка; Наблюдение; Тестирование
<b>ЛР 6.</b> Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях	Проявление уважения к людям старшего поколения Готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях	
<b>ЛР 7.</b>	Осознание приоритетной	

<p>Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности</p>	<p>ценности личности человека Проявление уважения к собственной и чужой уникальности в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности</p>	
<p><b>ЛР 8.</b> 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</p>	<p>Проявление и демонстрация уважения к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп Участвовать в сохранении, преумножении и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства</p>	
<p><b>ЛР 11.</b> Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры</p>	<p>Проявление уважения к эстетическим ценностям; Обладать основами эстетической культуры</p>	
<p><b>ЛР 18.</b> Ценностное отношение обучающихся к людям иной национальности, веры, культуры;</p>	<p>Проявление ценностного отношения к людям иной национальности, веры, культуры; Проявление уважительного отношения к их взглядам</p>	

уважительного отношения к их взглядам		
<b>ЛР 22.</b> Приобретение навыков общения и самоуправления	Проявление навыков общения и самоуправления	
<b>ЛР 23.</b> Получение обучающимися возможности самораскрытия и самореализация личности	Проявление самораскрытия и самореализации личности	
<b>ЛР 24.</b> Ценностное отношение обучающихся к культуре, искусству, культуре речи и культуре поведения, к красоте и гармонии	Проявление ценностного отношения к культуре, и искусству, к культуре речи и культуре поведения, к красоте и гармонии	

### 3. Оценка освоения учебной дисциплины:

#### 3.1. Формы и методы контроля

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине *Психология общения*, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций, а также личностных результатов в рамках программы воспитания.



Элемент УД	Формы и методы контроля					
	Текущий		Рубежный		Промежуточный	
	Формы контроля	Проверяемые ОК, ПК, У, З, ЛР	Формы контроля	Проверяемые ОК, ПК, У, З, ЛР	Формы контроля	Проверяемые ОК, ПК, У, З, ЛР
Раздел 1. Психологические аспекты общения			<i>Тестирование</i>	У1, У2, У3, У4, У5, У6, У7, У8, У9, У10, У11, У12, У13, У14, У15, У16, У17, У18, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310, 311, 312, 313, 314, ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК06, ЛР6, ЛР7, ЛР8, ЛР11, ЛР18, ЛР22, ЛР23, ЛР24	<i>Дифференцированный зачет</i>	У1, У2, У3, У4, У5, У6, У7, У8, У9, У10, У11, У12, У13, У14, У15, У16, У17, У18, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310, 311, 312, 313, 314, ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК06, ЛР6, ЛР7, ЛР8, ЛР11, ЛР18, ЛР22, ЛР23, ЛР24
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия	<i>Устный опрос Самостоятельная работа</i>	У1, У2, У3, У4, У5, У6, У7, У8, У9, У10, У11, У12, У13, У14, У15, У16, У17, У18, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310, 311, 312, 313, 314, ОК01, ОК02,				

		<i>OK03, OK04, OK06, ЛР6, ЛР7, ЛР8, ЛР11, ЛР18, ЛР22, ЛР23, ЛР24</i>				
Тема 1.2. Классификация общения	<i>Устный опрос Самостоятельна я работа Тестирование</i>	<i>У1, У2, У3, У4, У5,У6, У7, У8, У9, У10, У11, У12, У13,У14, У15,У16,У17, У18, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310, 311, 312, 313, 314, OK01, OK02, OK03, OK04, OK06, ЛР6, ЛР7, ЛР8, ЛР11, ЛР18, ЛР22, ЛР23, ЛР24</i>				
Тема 1.3. Средства общения	<i>Устный опрос Самостоятельна я работа</i>	<i>У1, У2, У3, У4, У5,У6, У7, У8, У9, У10, У11, У12, У13,У14, У15,У16,У17, У18, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310, 311, 312, 313, 314, OK01, OK02, OK03, OK04, OK06, ЛР6,</i>				

		<i>ЛР7, ЛР8, ЛР11, ЛР18, ЛР22, ЛР23, ЛР24</i>				
Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	<i>Устный опрос Самостоятельная работа Тестирование</i>	<i>У1, У2, У3, У4, У5,У6, У7, У8, У9, У10, У11, У12, У13,У14, У15,У16,У17, У18, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310, 311, 312, 313, 314, ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК06, ЛР6, ЛР7, ЛР8, ЛР11, ЛР18, ЛР22, ЛР23, ЛР24</i>				
Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	<i>Устный опрос Самостоятельная работа Тестирование</i>	<i>У1, У2, У3, У4, У5,У6, У7, У8, У9, У10, У11, У12, У13,У14, У15,У16,У17, У18, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310, 311, 312, 313, 314, ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК06, ЛР6, ЛР7, ЛР8, ЛР11, ЛР18, ЛР22,</i>				



		<i>ЛР23, ЛР24</i>				
Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	<i>Устный опрос Самостоятельна я работа</i>	<i>У1, У2, У3, У4, У5,У6, У7, У8, У9, У10, У11, У12, У13,У14, У15,У16,У17, У18, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310, 311, 312, 313, 314, ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК06, ЛР6, ЛР7, ЛР8, ЛР11, ЛР18, ЛР22, ЛР23, ЛР24</i>				
Тема 1.7. Техники активного слушания	<i>Устный опрос Самостоятельна я работа</i>	<i>У1, У2, У3, У4, У5,У6, У7, У8, У9, У10, У11, У12, У13,У14, У15,У16,У17, У18, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310, 311, 312, 313, 314, ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК06, ЛР6, ЛР7, ЛР8, ЛР11, ЛР18, ЛР22, ЛР23,</i>				

		<i>ЛР24</i>				
<b>Раздел 2 Деловое общение</b>			<i>Тестирование</i>	<i>У1, У2, У3, У4, У5, У6, У7, У8, У9, У10, У11, У12, У13, У14, У15, У16, У17, У18, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310, 311, 312, 313, 314, ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК06, ЛР6, ЛР7, ЛР8, ЛР11, ЛР18, ЛР22, ЛР23, ЛР24</i>	<i>Дифференцированный зачет</i>	<i>У1, У2, У3, У4, У5, У6, У7, У8, У9, У10, У11, У12, У13, У14, У15, У16, У17, У18, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310, 311, 312, 313, 314, ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК06, ЛР6, ЛР7, ЛР8, ЛР11, ЛР18, ЛР22, ЛР23, ЛР24</i>
Тема 2.1. Деловое общение	<i>Устный опрос Самостоятельная работа</i>	<i>У1, У2, У3, У4, У5, У6, У7, У8, У9, У10, У11, У12, У13, У14, У15, У16, У17, У18, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310, 311, 312, 313, 314, ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК06, ЛР6, ЛР7, ЛР8, ЛР11, ЛР18, ЛР22, ЛР23, ЛР24</i>				
Тема 2.2. Проявление	<i>Устный опрос Самостоятельная</i>	<i>У1, У2, У3, У4, У5, У6, У7, У8,</i>				

индивидуальных особенностей в деловом общении	<i>работа</i>	<i>У9, У10, У11, У12, У13, У14, У15, У16, У17, У18, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310, 311, 312, 313, 314, ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК06, ЛР6, ЛР7, ЛР8, ЛР11, ЛР18, ЛР22, ЛР23, ЛР24</i>				
Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности	<i>Устный опрос Самостоятельна я работа</i>	<i>У1, У2, У3, У4, У5, У6, У7, У8, У9, У10, У11, У12, У13, У14, У15, У16, У17, У18, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310, 311, 312, 313, 314, ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК06, ЛР6, ЛР7, ЛР8, ЛР11, ЛР18, ЛР22, ЛР23, ЛР24</i>				
Тема 2.4. Деловые переговоры	<i>Устный опрос Самостоятельна я работа Тестирование</i>	<i>У1, У2, У3, У4, У5, У6, У7, У8, У9, У10, У11, У12, У13, У14, У15, У16, У17, У18, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310, 311,</i>				

		312, 313, 314, OK01, OK02, OK03, OK04, OK06, ЛР6, ЛР7, ЛР8, ЛР11, ЛР18, ЛР22, ЛР23, ЛР24				
<b>Раздел 3. Конфликты в деловом общении</b>			<i>Тестирование</i>	У1, У2, У3, У4, У5,У6, У7, У8, У9, У10, У11, У12, У13,У14, У15,У16,У17, У18, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310, 311, 312, 313, 314, ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК06, ЛР6, ЛР7, ЛР8, ЛР11, ЛР18, ЛР22, ЛР23, ЛР24	<i>Дифференцированный зачет</i>	У1, У2, У3, У4, У5,У6, У7, У8, У9, У10, У11, У12, У13,У14, У15,У16,У17, У18, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310, 311, 312, 313, 314, ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК06, ЛР6, ЛР7, ЛР8, ЛР11, ЛР18, ЛР22, ЛР23, ЛР24
Тема 3.1. Конфликт его сущность	<i>Устный опрос Самостоятельна я работа</i>	У1, У2, У3, У4, У5,У6, У7, У8, У9, У10, У11, У12, У13,У14, У15,У16,У17, У18, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310, 311, 312, 313, 314, ОК01, ОК02, ОК03, ОК04,				

		<i>ОК06, ЛР6, ЛР7, ЛР8, ЛР11, ЛР18, ЛР22, ЛР23, ЛР24</i>				
Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	<i>Устный опрос Самостоятельна я работа Тестирование</i>	<i>У1, У2, У3, У4, У5,У6, У7, У8, У9, У10, У11, У12, У13,У14, У15,У16,У17, У18, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310, 311, 312, 313, 314, ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК06, ЛР6, ЛР7, ЛР8, ЛР11, ЛР18, ЛР22, ЛР23, ЛР24</i>				
Тема 3.3. Конфликты в деловом общении	<i>Устный опрос Самостоятельная работа Тестирование</i>	<i>У1, У2, У3, У4, У5,У6, У7, У8, У9, У10, У11, У12, У13,У14, У15,У16,У17, У18, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310, 311, 312, 313, 314, ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК06, ЛР6, ЛР7, ЛР8, ЛР11, ЛР18, ЛР22, ЛР23, ЛР24</i>				
Тема 3.4. Стресс и	<i>Устный опрос Самостоятельна</i>	<i>У1, У2, У3, У4, У5,У6, У7, У8,</i>				

его особенности	<i>я работа Тестирование</i>	<i>У9, У10, У11, У12, У13,У14, У15,У16,У17, У18, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310, 311, 312, 313, 314, ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК06, ЛР6, ЛР7, ЛР8, ЛР11, ЛР18, ЛР22, ЛР23, ЛР24</i>				
-----------------	----------------------------------	---	--	--	--	--

### 3.2 Кодификатор оценочных средств

<b>Функциональный признак оценочного средства (тип контрольного задания)</b>	<b>Код оценочного средства</b>
<b>Устный опрос</b>	<b>УО</b>
<b>Тестирование</b>	<b>Т</b>
<b>Контрольная работа №</b>	<b>КР №</b>
<b>Задания для самостоятельной работы</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– реферат;</li><li>– доклад;</li><li>– сообщение;</li><li>– ЭССЕ.</li></ul>	<b>СР</b>
<b>Дифференцированный зачёт</b>	<b>ДЗ</b>

#### 4. Задания для оценки освоения дисциплины ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ

##### Вопросы и задания для текущего контроля

1. Какое общение принято называть педагогическим?
2. Какая из трех сторон общения (информационная, перцептивная, интерактивная) вызывают наибольшие затруднения в педагогическом взаимодействии?
3. Каковы условия успешности педагогического общения?
4. Какие рекомендации может дать по предупреждению возникновения в педагогическом общении конфликтных ситуаций?
5. Объясните выражение «агрессивны, потому что несчастны».
6. Каким образом можно предотвратить превращение спора в ссору?
7. Что нужно сделать, чтобы «неразрешимые конфликты» были разрешены?
8. Назовите отличие противоречивых отношений от конфликтных?
9. Почему у многих старшеклассников возникают конфликты с родителями, а у подростков с учителями?
10. Выявите типичные ошибки ваших учителей, возникавшие в общении с учащимися.
11. Вспомните, какой тип взаимодействия преобладал у учителей вашего класса.
12. Как установить психологический контакт с учеником?
13. Всегда ли демократический стиль общения имеет положительный эффект в педагогическом общении?
14. Что предполагает диалогическое педагогическое общение?

##### Задания для тематического тестового контроля

###### Тест №1 Общение как коммуникация

###### 1. Общение - это:

- а) склонность человека входить в контакт с другими людьми, потребность находиться в обществе и взаимодействовать;
- б) процесс установления контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания других;
- в) процесс непосредственного или опосредованного воздействия друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.

###### 2. Назовите стороны общения:

- а) организация взаимодействия между общающимися участниками общения, построение общей стратегии поведения;



- б) обмен информацией между общающимися индивидами, выработка единой точки зрения;
  - в) процесс восприятия и понимания друг друга, установление эмоциональных отношений.
3. В чем проявляется взаимосвязь общения и деятельности?

**4. Назовите виды общения по содержанию:**

- а) обмен предметами и продуктами деятельности, которые служат средством удовлетворения актуальных потребностей;
- б) обмен психическими и физическими состояниями;
- в) обмен побуждениями, целями, интересами, потребностями;
- г) обмен действиями, умениями, навыками;
- д) обмен знаниями, информацией.

**5. Назовите функции общения:**

- а) функция общения, стимулирующая активность собеседника;
- б) функция общения, цель которой - обмен сообщениями, мнениями, замыслами, решениями;
- в) обмен эмоциями, изменение с помощью партнера собственных состояний, переживаний.

**6. Какие еще функции общения вам известны? ( Карпенко). Перечислите.**

**7. Приведите примеры основных невербальных средств общения:**

- а) кинесические средства;
- б) просодические средства;
- в) такесические средства;
- г) проксемические средства.

**8. Как вы понимаете? Конгруэнтный человек - это...**

**9. Приведите примеры:**

- а) открытых вопросов;
- б) закрытых вопросов

**Тест №2. Общение как взаимодействие**

**1. Распределить аспекты общения:**

- а) осознанный образ предвосхищаемого результата, на достижение которого направлено действие человека;
  - б) способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации;
  - в) информация, передаваемая в межиндивидуальных контактах от одного к другому.
- А) содержание; В) средства; С) цели.

**2. Привести конкретные примеры данных мотивов, побуждающих человека взаимодействовать с окружающими:**

- а) мотив кооперации;
- б) мотив конкуренции;
- в) альтруистический мотив

**3. Правильно назвать типы или стратегии поведения:**

- а) партнеры мешают друг другу, препятствуют достижению целей каждого;
- б) собеседники взаимно избегают друг друга;
- в) партнеры помогают друг другу, способствуют достижению общих целей;
- г) один собеседник содействует, помогает другому, а второй активно ему противодействует.

**4. Какие еще виды взаимодействия или формы поведения вам известны? Один из них раскрыть.**

**5. Перечислить 4 теории межличностного взаимодействия. Назвать основателей.**

**6. Раскрыть сущность любой теории (по выбору).**

**7. Перечислить этапы делового общения.**

**8. В чем заключается эффект контраста и эффект ассимиляции?**

**9. Для чего необходимо создание доброжелательной атмосферы при установлении контакта?**

## 10. Что такое интеракция?

### Тест №3. Общение как восприятие и понимание людьми друг друга

1. Дайте определение понятию «социальной перцепции»

2. Назовите не менее трех факторов или особенностей, влияющих на восприятие и оценку людьми друг друга.

3. Кратко раскрыть 3 схемы формирования первичного впечатления:

- а) фактор привлекательности;
- б) фактор превосходства;
- в) фактор отношения к нам

4. Правильно распределить механизмы познания и понимания людьми друг друга:

- а) постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств и переживаний;
- б) форма познания другого человека, основанная на формировании привязанности, устойчивого позитивного чувства к нему;
- в) наиболее простой способ понимания другого человека через уподобление себя ему.

А) каузальная атрибуция;

Б) идентификация;

В) эмпатия;

Г) подражание;

Д) аттракция;

Е) конформность

5. Дайте 3 определения оставшихся механизмов понимания.

6. Как называется механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, выяснение причин поведения другого человека?

7. Каковы закономерности механизма прогнозирования поведения человека?

8. Как называется механизм познания самого себя?

9. Возможно ли общение без перцептивной стороны? Объясните свой ответ.

10. Что такое интроверсия и экстраверсия?

### Тематика рефератов (докладов)

1. Общение: понятие, структура и функции.
2. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.
3. Представление М.М. Бахтина об общении как диалоге.
4. Общение и отношения в концепции В.Н. Мясищева
5. Взгляды Б.Г.Ананьева на общение как вид деятельности.
6. Основные отличия общения от предметной деятельности.
7. Вклад К.С.Станиславского в развитие представлений об общении.
8. Место общения в ряду других социально-психологических явлений. Общение и отношения.
9. Подход к общению как к творческой деятельности.

### ЗАДАНИЕ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПРИ ПОДГОТОВКЕ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ

#### Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Вы можете воспользоваться: справочной литературой

3. Максимальное время выполнения задания – 30 мин.

### Задание 1

1. Общение: понятие и сущность
2. Виды конфликтов
3. Ситуация:

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.

Критерии оценки

Оценка «5»	Выполнены полностью все задания
Оценка «4»	Даны полные ответы на теоретические вопросы, практические задания выполнены не полностью
Оценка «3»	Выполнена только теоретическая либо только практическая часть
Оценка «2»	Работа не выполнена

### Задание 2

1. Коммуникативная сторона общения
2. Конфликтная личность
3. Ситуация:

*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.

Критерии оценки

Оценка «5»	Выполнены полностью все задания
Оценка «4»	Даны полные ответы на теоретические вопросы, практические задания выполнены не полностью
Оценка «3»	Выполнена только теоретическая либо только практическая часть
Оценка «2»	Работа не выполнена

### Задание 3

1. Перцептивная сторона общения
2. Виды общения
3. Ситуация:

На одном из уроков математики в 4 классе новый ученик, недавно переведённый из другой школы, самоуверенный мальчик не без способностей и поэтому надеявшийся «проскочить», после очередной, вполне заслуженной двойки тут же у доски нагрубил учительнице:

- Ну, Варвара Борисовна, зарубите себе на носу, больше я до вашей математики и не дотронусь.

- Ну, Голубев, - тут же с усмешкой под хохот класса ответила учительница, - стану я из-за вашей математики нос себе калечить.

*Докажите, что это конфликт. Определите его вид. Выявите, каким способом он разрешён. Оцените соблюдение педагогом правил поведения в конфликте.*

#### Критерии оценки

Оценка «5»	Выполнены полностью все задания
Оценка «4»	Даны полные ответы на теоретические вопросы, практические задания выполнены не полностью
Оценка «3»	Выполнена только теоретическая либо только практическая часть
Оценка «2»	Работа не выполнена

#### Задание 4

1. Интерактивная сторона общения

2. Функции общения

3. Ситуация:

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 преуспеяния и повышения рейтинга образовательного учреждения.

#### Критерии оценки

Оценка «5»	Выполнены полностью все задания
Оценка «4»	Даны полные ответы на теоретические вопросы, практические задания выполнены не полностью
Оценка «3»	Выполнена только теоретическая либо только практическая часть
Оценка «2»	Работа не выполнена

#### Задание 5

1. Конфликт: понятие и сущность

2. Деловое общение

3. Ситуация:

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.*

#### Критерии оценки

Оценка «5»	Выполнены полностью все задания
Оценка «4»	Даны полные ответы на теоретические вопросы, практические задания выполнены не полностью
Оценка «3»	Выполнена только теоретическая либо только практическая часть
Оценка «2»	Работа не выполнена

#### Задание 6

1. Деловой этикет

2. Знаки внимания в общении

3. Ситуация:

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 оценки

Оценка «5»	Выполнены полностью все задания
Оценка «4»	Даны полные ответы на теоретические вопросы, практические задания выполнены не полностью
Оценка «3»	Выполнена только теоретическая либо только практическая часть
Оценка «2»	Работа не выполнена

#### Задание 7

1. Деловые переговоры

2. Пути выхода из конфликтных ситуаций

3. Ситуация:

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?*

#### Критерии оценки

Оценка «5»	Выполнены полностью все задания
Оценка «4»	Даны полные ответы на теоретические вопросы, практические задания

	выполнены не полностью
Оценка «3»	Выполнена только теоретическая либо только практическая часть
Оценка «2»	Работа не выполнена

### Задание 8

1. Механизмы воздействия в процессе общения
2. Понятие «общение», его структура и средства
3. Ситуация:

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?*

#### Критерии оценки

Оценка «5»	Выполнены полностью все задания
Оценка «4»	Даны полные ответы на теоретические вопросы, практические задания выполнены не полностью
Оценка «3»	Выполнена только теоретическая либо только практическая часть
Оценка «2»	Работа не выполнена

### Задание 9

1. Деловая беседа как основная форма делового общения.
2. Психологические аспекты переговорного процесса
3. Ситуация:

*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.

#### Критерии оценки

Оценка «5»	Выполнены полностью все задания
Оценка «4»	Даны полные ответы на теоретические вопросы, практические задания выполнены не полностью
Оценка «3»	Выполнена только теоретическая либо только практическая часть
Оценка «2»	Работа не выполнена

### Задание 10

1. Стили общения.
2. Деловая беседа как основная форма делового общения
3. Ситуация:

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.*

Критерии оценки

Оценка «5»	Выполнены полностью все задания
Оценка «4»	Даны полные ответы на теоретические вопросы, практические задания выполнены не полностью
Оценка «3»	Выполнена только теоретическая либо только практическая часть
Оценка «2»	Работа не выполнена

### Задание 11

1. Психологические особенности публичного выступления
2. Культура речи делового человека
3. Ситуация:

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.

Критерии оценки

Оценка «5»	Выполнены полностью все задания
Оценка «4»	Даны полные ответы на теоретические вопросы, практические задания выполнены не полностью
Оценка «3»	Выполнена только теоретическая либо только практическая часть
Оценка «2»	Работа не выполнена

### Задание 12

1. Имидж делового человека
2. Кинесические и проксемические особенности невербального общения.
3. Ситуация:

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?*

Критерии оценки

Оценка «5»	Выполнены полностью все задания
Оценка «4»	Даны полные ответы на теоретические вопросы, практические задания выполнены не полностью
Оценка «3»	Выполнена только теоретическая либо только практическая часть

Оценка «2»	Работа не выполнена
------------	---------------------

### Задание 13

1. Три стороны общения
2. Классификация конфликтов. Типы поведения людей в конфликтных ситуациях.
3. Ситуация:

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.*

#### Критерии оценки

Оценка «5»	Выполнены полностью все задания
Оценка «4»	Даны полные ответы на теоретические вопросы, практические задания выполнены не полностью
Оценка «3»	Выполнена только теоретическая либо только практическая часть
Оценка «2»	Работа не выполнена

### Задание 14

1. Невербальные средства общения
2. Межличностное пространство и его значение в процессе общения.
3. Ситуация:

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?*

#### Критерии оценки

Оценка «5»	Выполнены полностью все задания
Оценка «4»	Даны полные ответы на теоретические вопросы, практические задания выполнены не полностью
Оценка «3»	Выполнена только теоретическая либо только практическая часть
Оценка «2»	Работа не выполнена

### Задание 15

1. Психологические приемы убеждения
2. Стрессы и стрессовые ситуации.
3. Ситуация:



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.*

Критерии оценки

Оценка «5»	Выполнены полностью все задания
Оценка «4»	Даны полные ответы на теоретические вопросы, практические задания выполнены не полностью
Оценка «3»	Выполнена только теоретическая либо только практическая часть
Оценка «2»	Работа не выполнена

### Ситуационные задания для обучающихся

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. На одном из уроков математики в 4 классе новый ученик, недавно переведённый из другой школы, самоуверенный мальчик не без способностей и поэтому надеявшийся «проскочить», после очередной, вполне заслуженной двойки тут же у доски нагрубил учительнице:

- Ну, Варвара Борисовна, зарубите себе на носу, больше я до вашей математики и не дотронусь.

- Ну, Голубев, - тут же с усмешкой под хохот класса ответила учительница, - стану я из-за вашей математики нос себе калечить.

*Докажите, что это конфликт. Определите его вид. Выявите, каким способом он разрешён. Оцените соблюдение педагогом правил поведения в конфликте.*

#### 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.**

4. Кинесические и проксемические особенности невербального общения.
5. 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.**

6. Классификация конфликтов. Типы поведения людей в конфликтных ситуациях.
7. 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.**

8. Стрессы и стрессовые ситуации.
9. 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 перед преподавателем. В результате отвечает ниже своих возможностей, несмотря на то, что материал ему знаком.

*Определите какой психологический феномен имеет место и чем он обусловлен.*

