

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)**

**РОВЕНЬКОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ (ФИЛИАЛ)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего
образования «Луганский государственный педагогический университет»
(Ровеньковский колледж (филиал) ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)**

**КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
в форме экзамена**

форма промежуточной аттестации
по учебной дисциплине ОПЦ 06. Психология общения
(код и наименование учебной дисциплины)

по специальности
39.02.01 «Социальная работа»
(код, наименование специальности)

Организация разработчик: Ровеньковский колледж (филиал) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Луганский государственный педагогический университет»

РАССМОТРЕН И СОГЛАСОВАН
предметной (цикловой) комиссией

Протокол № _____ от «___» _____ 20__ г.

Председатель предметной (цикловой)
Комиссии _____ / М.А. Постникова
(подпись, Ф.И.О.)

Разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности

39.02.01 «Социальная работа»
(код, наименование специальности)

УТВЕРЖДЕН
заместителем директора по учебно-воспитательной работе

_____ / И.С. Титаренко
(подпись, Ф.И.О.)

Составители:
Кутнякова И.С., преподаватель
(Ф.И.О., должность)

1. Паспорт КИМ

1.1. Область применения

Комплект контрольно-измерительных материалов предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины Психология общения основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) по специальности (специальностям) СПО 39.02.01 «Социальная работа»

1.2. Комплект контрольно-измерительных материалов позволяет оценивать умения и знания по дисциплине Психология общения

В результате освоения учебной дисциплины Психология общения обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС СПО по специальности 39.02.01 «Социальная работа»

следующими умениями:

У 1 организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

Знаниями:

З 1 психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

Компетенциями:

ОК-04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

2. Оценка уровня освоения учебной дисциплины

Предметом оценивания служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по дисциплине Психология общения направленные на формирование общих и профессиональных компетенций. Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в форме зачета с оценкой

Контроль и оценивание уровня освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Таблица 1

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля			
	Текущий контроль		Промежуточный контроль	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З
Тема 1. Взаимосвязь общения и деятельности.	Устный опрос, самостоятельная работа, практическое занятие	У1, З 1. ОК-04.		
Тема 2. Цели, функции, виды и уровни общения	Устный опрос, самостоятельная работа, практическое занятие	У1, З 1. ОК-04.		
Тема 3. Роль и ролевые ожидания в общении.	Устный опрос, самостоятельная работа, практическое занятие	У1, З 1. ОК-04.		
Тема 4. Виды социальных взаимодействий.		У1, З 1. ОК-04.		
Тема 5. Механизмы взаимопонимания в общении.	Устный опрос, самостоятельная работа, практическое занятие	У1, З 1. ОК-04.		
Тема 6. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	Устный опрос, самостоятельная работа, практическое занятие	У1, З 1. ОК-04.		
Тема 7. Этические принципы общения.	Устный опрос, самостоятельная работа, практическое занятие	У1, З 1. ОК-04.		
Тема 8. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Устный опрос, самостоятельная работа, практическое занятие	У1, З 1. ОК-04.		
Промежуточная аттестация			Зачет с оценкой	У1, З 1. ОК-04.

3. Примерные задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.1. Задания для текущего контроля

(прилагаются задания для текущего контроля в соответствии с таблицей 1 данного документа)

3.2. Задания для промежуточной аттестации

Устный опрос №1

Введение в учебную дисциплину

- 1) Что представляет собой психология общения как наука.
- 2) Что представляет собой понятие и сущность общения.
- 3) Какова классификация общения.
- 4) Охарактеризуйте виды общения.
- 5) Какие выделяются функции общения.
- 6) Общение как основа человеческого бытия.
- 7) Общение как средство передачи накопленного опыта.
- 8) Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон.
- 9) В чем заключается роль общения в повседневной жизни.
- 10) В чем заключается роль общения в профессиональной деятельности.

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 5 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Устный опрос №2

Тема 2. Коммуникативная функция общения

- 1) Что представляют собой коммуникативная сторона общения.
- 2) Как схематически можно представить общение как процесс обмена информацией.
- 3) Охарактеризуйте барьеры общения (барьеры взаимодействия, барьеры восприятия и понимания, коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический).
- 4) Каковы причины их возникновения.
- 5) Перечислите способы преодоления коммуникативных барьеров.
- 6) Какие существуют технологии обратной связи в говорении и слушании.

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 3 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Устный опрос №3

Тема 3. Интерактивная функция общения

- 1) Что представляют собой интерактивная сторона общения?
- 2) Охарактеризуйте уровни общения (интеракции).
- 3) Перечислите стратегии и тактики взаимодействия.
- 4) Какие типы взаимовлияния вы знаете?
- 5) Охарактеризуйте структуру, виды и динамику партнерских отношений.
- 6) Раскройте правила корпоративного поведения в команде.
- 7) Опишите технологии, повышающие эффективность социального взаимодействия.
- 8) Корпоративная этика.

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 4 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Устный опрос №4

Тема 4. Перцептивная функция общения

- 1) Что представляют собой перцептивная сторона общения.
- 2) Какие эффекты межличностного восприятия вы знаете?
- 3) Раскройте механизмы перцепции (идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция, рефлексия, казуальная атрибуция).
- 4) Какие трудности и дефекты возникают в межличностном общении?
- 5) Определите роль имиджа и самопрезентации в общении.

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 3 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Устный опрос № 5

Тема 5. Средства общения

- 1) Раскройте понятие «средства общения» и приведите их классификацию.
- 2) Что представляют собой вербальные средства общения.
- 3) Перечислите виды невербального общения и укажите их специфику.
- 4) Охарактеризуйте диалогические и монологические коммуникации.
- 5) Какими бывают невербальные средства общения.
- 6) Перечислите психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
- 7) В чем заключаются правила и техники эффективного слушания.
- 8) Какие межнациональные различия невербального общения вы знаете.
- 9) Как осуществляется взаимодействие вербальных и невербальных сигналов в человеческой коммуникации.
- 10) Почему современный специалист обязан знать особенности вербальных и невербальных средств.

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 5 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Устный опрос №6

Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении

- 1) Раскройте понятие «социальные роли» в контексте общения.
- 2) Перечислите виды социальных ролей и дайте им характеристику.
- 3) Охарактеризуйте стили делового общения.
- 4) В чем заключаются нравственные основы общения.
- 5) Что представляют собой этические принципы делового общения.
- 6) Расскажите о деловом этикете в профессиональной деятельности.
- 7) В чем заключаются средства делового общения.
- 8) Расскажите про деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми.
- 9) Какое значение в процессе делового общения имеет правильная постановка вопросов и техника ответов?
- 10) Что вы подразумеваете под выражением «нейтрализация замечаний» и «защита от некорректных собеседников»?

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 5 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Устный опрос №7

Тема 7. Понятие конфликта, его виды.

Способы управления и разрешения конфликтов

- 1) Раскройте понятия «конфликт» и «конфликтогены».
- 2) Назовите типы и виды конфликтов.

- 3) Каковы причины возникновения конфликтов в организациях?
- 4) Какие способы управления конфликтами вы знаете?
- 5) Охарактеризуйте принципы, которыми следует руководствоваться при разрешении конфликта.
- 6) Представьте анализ типов конфликтных личностей.
- 7) В чем состоят основные особенности внутриличностного и межличностного конфликтов?
- 8) Сделайте сравнительный анализ последствий функциональных и дисфункциональных конфликтов.
- 9) Каковы основные правила бесконфликтного общения?
- 10) Определите значение конфликтов в жизни и профессиональной деятельности человека.

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 5 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ

Задания самостоятельной работы выполняются вне аудитории без участия преподавателя.

В ходе подготовки схематично фиксируйте основные положения и тезисы ответа на поставленные в задании вопросы. Вопросы, вызвавшие затруднения при самостоятельной работе, запишите и задайте их преподавателю.

Самостоятельная работа обучающихся 1

«Теория лжи. Верификация как наука об обмане»

Задание 1. Самостоятельно рассмотрите и тезисно законспектируйте тему «Теория лжи. Верификация как наука об обмане».

Задание 2. Подготовка презентации по теме на выбор:

1. Понятие лжи, его отличие от сходных понятий («обман», «неправда», «недоверительность», «неистинность»).
2. Психология манипуляции. Манипулятивные технологии.
3. Связь феномена лжи с другими психологическими феноменами (чувства, эмоции, состояния, личность, воображение).
4. Поведенческие признаки обмана (мимика, голос, речь, пантомимика, вегетативная нервная система).
5. Приемы искажения сообщаемой информации (умолчание, сокрытие, исключение, дополнение).
6. Методы, способы, приемы и техники психологической диагностики лжи, манипуляций и скрываемых обстоятельств.

Рекомендации по подготовке презентации

Компьютерную презентацию, удобнее всего подготовить в программе MS Power Point.

Презентация как документ представляет собой последовательность сменяющих друг друга слайдов - то есть электронных страничек, занимающих весь экран монитора (без присутствия панелей программы).

Количество слайдов адекватно содержанию и продолжительности выступления (например, для 5-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов).

На первом слайде обязательно представляется тема выступления и сведения об авторах. Следующие слайды можно подготовить, используя две различные стратегии их подготовки:

1 стратегия: на слайды выносятся опорный конспект выступления и ключевые слова с тем, чтобы пользоваться ими как планом для выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:

- объем текста на слайде – не больше 7 строк;
- маркированный/нумерованный список содержит не более 7 элементов;
- отсутствуют знаки пунктуации в конце строк в маркированных и нумерованных списках;

– значимая информация выделяется с помощью цвета, кегля, эффектов анимации. Особо внимательно необходимо проверить текст на отсутствие ошибок и опечаток.

Основная ошибка при выборе данной стратегии состоит в том, что выступающие заменяют свою речь чтением текста со слайдов.

2 стратегия: на слайды помещается фактический материал (таблицы, графики, фотографии и пр.), который является уместным и достаточным средством наглядности, помогает в раскрытии стержневой идеи выступления. В этом случае к слайдам предъявляются следующие требования:

– выбранные средства визуализации информации (таблицы, схемы, графики и т. д.) соответствуют содержанию;

– использованы иллюстрации хорошего качества (высокого разрешения), с четким изображением (как правило, никто из присутствующих не заинтересован вчитываться в текст на ваших слайдах и всматриваться в мелкие иллюстрации).

Максимальное количество графической информации на одном слайде – 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 строк к каждому). Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

Основная ошибка при выборе данной стратегии – «соревнование» со своим иллюстративным материалов (аудитории не предоставляется достаточно времени, чтобы воспринять материал на слайдах). Обычный слайд, без эффектов анимации должен демонстрироваться на экране не менее 10 - 15 секунд. За меньшее время присутствующие не успеет осознать содержание слайда. Если какая-то картинка появилась на 5 секунд, а потом тут же сменилась другой, то аудитория будет считать, что докладчик ее подгоняет. Обратного (позитивного) эффекта можно достигнуть, если докладчик пролистывает множество слайдов со сложными таблицами и диаграммами, говоря при этом «Вот тут приведен разного рода вспомогательный материал, но я его хочу пропустить, чтобы не перегружать выступление подробностями». Правда, такой прием делать в начале и в конце презентации – рискованно, оптимальный вариант – в середине выступления.

Если на слайде приводится сложная диаграмма, ее необходимо предварить вводными словами (например, «На этой диаграмме приводится то-то и то-то, зеленым отмечены показатели А, синим – показатели Б»), с тем, чтобы дать время аудитории на ее рассмотрение, а только затем приступить к ее обсуждению. Каждый слайд, в среднем должен находиться на экране не меньше 40 – 60 секунд (без учета времени на случайно возникшее обсуждение). В связи с этим лучше настроить презентацию не на автоматический показ, а на смену слайдов самим докладчиком.

Особо тщательно необходимо отнестись к оформлению презентации. Для всех слайдов презентации по возможности необходимо использовать один и тот же шаблон оформления, кегль – для заголовков - не меньше 24 пунктов, для информации - для информации не менее 18. В презентациях не принято ставить переносы в словах.

Подумайте, не отвлекаете ли вы слушателей своей же презентацией? Яркие краски, сложные цветные построения, излишняя анимация, выпрыгивающий текст или иллюстрация — не самое лучшее дополнение к научному докладу. Также нежелательны звуковые эффекты в ходе демонстрации презентации. Наилучшими являются контрастные цвета фона и текста (белый фон – черный текст; темно-синий фон – светло-желтый текст и т. д.). Лучше не смешивать разные типы шрифтов в одной презентации. Рекомендуются не злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже).

Неконтрастные слайды будут смотреться тусклыми и невыразительными, особенно в светлых аудиториях. Для лучшей ориентации в презентации по ходу выступления лучше пронумеровать слайды. Желательно, чтобы на слайдах оставались поля, не менее 1 см с каждой стороны. Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями). Использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись (например, последовательное появление элементов диаграммы). Для акцентирования внимания на какой-то конкретной информации слайда можно воспользоваться лазерной указкой.

Диаграммы готовятся с использованием мастера диаграмм табличного процессора MSExcel. Для ввода числовых данных используется числовой формат с разделителем групп разрядов. Если данные (подписи данных) являются дробными числами, то число отображаемых

десятичных знаков должно быть одинаково для всей группы этих данных (всего ряда подписей данных). Данные и подписи не должны накладываться друг на друга и сливаться с графическими элементами диаграммы. Структурные диаграммы готовятся при помощи стандартных средств рисования пакета MSOffice. Если при форматировании слайда есть необходимость пропорционально уменьшить размер диаграммы, то размер шрифтов реквизитов должен быть увеличен с таким расчетом, чтобы реальное отображение объектов диаграммы соответствовало значениям, указанным в таблице. В таблицах не должно быть более 4 строк и 4 столбцов — в противном случае данные в таблице будет просто невозможно увидеть. Ячейки с названиями строк и столбцов и наиболее значимые данные рекомендуется выделять цветом.

Табличная информация вставляется в материалы как таблица текстового процессора MSWord или табличного процессора MSExcel. При вставке таблицы как объекта и пропорциональном изменении ее размера реальный отображаемый размер шрифта должен быть не менее 18 pt. Таблицы и диаграммы размещаются на светлом или белом фоне.

Если Вы предпочитаете воспользоваться помощью оператора (что тоже возможно), а не листать слайды самостоятельно, очень полезно предусмотреть ссылки на слайды в тексте доклада ("Следующий слайд, пожалуйста...").

Заключительный слайд презентации, содержащий текст «Спасибо за внимание» или «Конец», вряд ли приемлем для презентации, сопровождающей публичное выступление, поскольку завершение показа слайдов еще не является завершением выступления. Кроме того, такие слайды, так же как и слайд «Вопросы?», дублируют устное сообщение. Оптимальным вариантом представляется повторение первого слайда в конце презентации, поскольку это дает возможность еще раз напомнить слушателям тему выступления и имя докладчика и либо перейти к вопросам, либо завершить выступление.

Для показа файл презентации необходимо сохранить в формате «Демонстрация PowerPoint» (Файл — Сохранить как — Тип файла — Демонстрация PowerPoint). В этом случае презентация автоматически открывается в режиме полноэкранного показа (slideshow) и слушатели избавлены как от вида рабочего окна программы PowerPoint, так и от потерь времени в начале показа презентации.

После подготовки презентации полезно проконтролировать себя вопросами:

- удалось ли достичь конечной цели презентации (что удалось определить, объяснить, предложить или продемонстрировать с помощью нее?);
- к каким особенностям объекта презентации удалось привлечь внимание аудитории; — не отвлекает ли созданная презентация от устного выступления;

Самостоятельная работа обучающихся 2

«Невербальное общение – как основная форма взаимодействия между людьми»

Задание 1

Самостоятельно рассмотрите тему «Невербальное общение как основная форма взаимодействия между людьми».

Письменно ответьте на вопросы:

1. Какие функции выполняют невербальные сообщения при взаимодействии с вербальными?
2. Перечислите известные Вам способы кодирования невербальной информации.
3. Прочитайте отрывки из литературы и проанализируйте их с позиции построения невербального общения.

а) Прочитайте отрывок из воспоминаний Андрея Белого о встречах с Валерием Брюсовым и ответьте на вопрос, какое качество определяло коммуникативную успешность Брюсова?

«Отворялась дверь, и протягивалась его голова в широкополой шляпе, с лицом, дышащим и здоровьем и силой, с заостренной, черной бородкой, глаза прыгали, как мячики, со стены – на тебя, с тебя – на письменный стол, быстро учитывали обстановку: и выражение лица, и листы бумаги, и поворот кресла, и новую книгу на маленьком столике, и количество окурков, и клубы дыма; он делал вывод: ага, - курил, был мрачен, писал рецензию для «Весов», читал Бальмонта; и все это учтя, вводил в первом же слове беседы тональность, ответственную твоему настроению; эта приметчивость придавала незначущим его репликам пленительную отзывчивость под формой сухости...»

б) Прочитайте отрывок из «Повести без названия, сюжета и конца» В. Липатова и охарактеризуйте тип соотношения неречевого и речевого сообщений героя.

«Сергей Вадимович внезапно прекратил движение по комнате, остановившись в противоположном от Булгакова углу, драматически скрестил руки на груди. – Чем еще могу быть полезным высокому гостю?»

в) Прочитайте отрывок из произведения (И.Тургенев. Рудин.) и ответьте на вопросы:

Можно ли указать на специфичность используемых невербальных знаков? В чем именно выражается эта специфичность?

Приведите другие примеры невербального поведения, иллюстрирующие изменения в отношениях.

«Вошел Рудин. Волынцев холодно поклонился ему, стоя посреди комнаты, не протянул ему руки. – Вы меня не ждали, признайтесь, - начал Рудин и поставил шляпу на окно. Губы его слегка подергивало. Ему было неловко, но он старался скрыть свое замешательство».

г) Прочитайте отрывок из М. Горького «В людях») и ответьте на вопросы: Какие функции выполняют эмпатия и невербальное поведение героев? Характерен ли жест «перевести руки в бока» для представления себя?

«Сидя на скамейке, она теребила пальцами волосы, а ты, стоя, говорил, что я разбил себе нос и губы, а она, подумав, сказала: «Потом, потом», вынула из сумки инструменты и, уперев руки в бока, победоносно заявила: «На, вот, это тебе сойдет».

д) Прочитайте отрывок из произведения И.Соболь «Капитальный ремонт» и ответьте, какие поведенческие невербальные поведения штабс-капитана несут основную смысловую нагрузку. Выберите из двух возможных вариантов объяснения невербального репертуара штабс-капитан выбирает.

«Единственное, чем может штабс-капитан уязвить гардемарина – это, не меняя позы и не подавая руки, сказать небрежно: «До свидания, юнкер». Но штабс-капитан поднялся с дивана, протянул руку и смущенно сказал: – Есть имейте кланяться....».

Задание 3. «Читаем характер по лицу»

Цель: научиться улавливать изменения на лице собеседника.

Инструкция: посмотрите внимательно на лица людей, представленные на коллаже (рис. 1-7).

Что вы можете сказать о них? Люди, изображенные на фотографиях, принадлежат к разным типам, испытывают разные чувства, думают о разном. Попробуйте охарактеризовать их. Здесь требуется характеристика не каких-то отдельных частей лица,

а характеристика личности в целом. К каждому человеку подберите не менее семи эпитетов, раскрывающих его характер и состояние. Например: Этот человек (какой?):

- 1) спокойный;
- 2) уживчивый;
- 3) слабый;
- 4) бесхитростный;
- 5) дружелюбный;
- 6) простой;
- 7) покладистый.

Прежде, чем сделать заключение, внимательно изучите лица.

По итогам выполнения упражнения подготовьте отчет. В отчете вы должны сделать выводы по результатам выполнения задания.

Самостоятельная работа обучающихся 3 **«Деловое общение. Навыки делового общения»**

Цель: определение основных особенностей делового общения, знакомство с психологическими приемами влияния на собеседника.

Задание 1

Самостоятельно изучите следующие формы делового общения:

- деловая беседа;
- прием подчиненных;
- деловые переговоры;
- деловые совещания и собрания;
- публичные выступления.

Задание 2

Выявите и опишите особенности делового общения.

Задание 3

Проанализируйте принципы делового общения, представленные в работе Джен Ягер «Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса», и дополните их 2-3 пунктами, исходя из личного опыта.

Принципы делового общения

1. Пунктуальность (делайте все вовремя). Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным.
2. Конфиденциальность (не болтайте лишнего).
3. Любезность, доброжелательность и приветливость.
4. Внимание к окружающим (думайте о других, а не только о себе). Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.
5. Внешний облик (одевайтесь как положено). Главный подход — вписаться в ваше окружение по службе, а внутри этого окружения — в контингент работников вашего уровня. Необходимо выглядеть самым лучшим образом, то есть одеваться со вкусом, выбирая цветовую гамму к лицу. Важное значение имеют тщательно подобранные аксессуары.
6. Грамотность (говорите и пишите хорошим языком). Нельзя употреблять бранных слов.

Задание 4.

Ознакомьтесь с сущностью психологических и тактических приемов влияния на собеседника, которые можно применить в ходе деловых переговоров и определите содержание каждого приема. Заполните таблицу «Приемы влияния на собеседника».

Приемы влияния на собеседника

Приемы влияния на собеседника	Содержание приема
Психологические приемы	
Убеждение	
Внушение	
Принуждение	
Тактические приемы	
«Уход», «Уклонение от борьбы»	
«Затягивание», «Выжидание», «Салями»	
«Пакетирование»	
«Завышение требования»	

«Расстановка ложных акцентов собственной позиции»	
«Выдвижение требований в последнюю минуту»	

Задание 5

Изучите вопрос использования критики в деловой коммуникации и опишите технику нейтрализации замечаний.

Задание 6

Определите функции комплимента в деловом взаимодействии и опишите правила использования комплиментов в деловом общении.

Самостоятельная работа обучающихся 4

«Конфликтология. Способы разрешения конфликтов»

Цель: осознание особенностей конфликтного общения и способов его коррекции., формирование умения находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения.

Задание: подготовка рефератов по теме (на выбор):

1. Понимание конфликта. Причины его возникновения. Основные стратегии поведения человека в конфликте.

2. Этапы разрешения конфликта (удовлетворение по существу, психологическое удовлетворение, процедурное удовлетворение).

3. Способы разрешения конфликта: приемы «психологического айкидо»; Я-высказывание как метод социально приемлемого способа выражения чувств в конфликте.

4. Коррекция конфликтного общения.

Рекомендации по подготовке реферата:

Реферат, как правило, должен содержать следующие структурные элементы:

1. Титульный лист (1 стр.);
2. Содержание (1 стр.);
3. Введение (1-2 стр.);
4. Основная часть (15-20 стр.);
5. Заключение (1-2 стр.);
6. Список использованных источников (1-2 стр.);
7. Приложения (при необходимости).

Введение - это вступительная часть реферата, предваряющая текст.

Во введении дается общая характеристика реферата:

- обосновывается актуальность выбранной темы;
- определяется цель работы и задачи, подлежащие решению для её достижения;
- описываются объект и предмет исследования, информационная база исследования;
- кратко характеризуется структура реферата по главам.

Основная часть должна содержать материал, необходимый для достижения поставленной цели и задач, решаемых в процессе выполнения реферата. Она включает 2-3 главы, каждая из которых, в свою очередь, делится на 2-3 параграфа. Содержание основной части должно точно соответствовать теме проекта и полностью её раскрывать. Главы и параграфы реферата должны раскрывать описание решения поставленных во введении задач.

Главы основной части реферата могут носить теоретический, методологический и аналитический характер.

Обязательным для реферата является логическая связь между главами и последовательное развитие основной темы на протяжении всей работы, самостоятельное изложение материала, аргументированность выводов. Также обязательным является наличие в основной части реферата ссылок на использованные источники.

Изложение необходимо вести от третьего лица («Автор полагает...») либо использовать безличные конструкции и неопределенно-личные предложения («На втором этапе исследуются следующие подходы...», «Проведенное исследование позволило доказать...» и т.п.).

В заключении логически последовательно излагаются выводы, к которым пришел студент в результате выполнения реферата. Заключение должно кратко характеризовать решение всех поставленных во введении задач и достижение цели реферата.

Список использованных источников является составной частью работы и отражает степень изученности рассматриваемой проблемы. Количество источников в списке определяется студентом самостоятельно, для реферата их рекомендуемое количество от 10 до 20. При этом в списке обязательно должны присутствовать источники, изданные в последние 3 года, а также ныне действующие нормативно-правовые акты, регулирующие отношения, рассматриваемые в реферате.

В приложения следует относить вспомогательный материал, который при включении в основную часть работы загромождает текст (таблицы вспомогательных данных, инструкции, методики, формы документов и т.п.).

Промежуточная аттестация

Предметом оценки являются умения и знания.

Оценка освоения дисциплины предусматривает использование дифференцированного зачёта в форме устного зачета.

Формой итоговой аттестации по дисциплине является дифференцированный зачет. Зачет проводится в устной форме. Необходимо правильно ответить на 2 вопроса в билете.

Для подготовки к зачету студентам заранее выдаются вопросы. Вопросы к зачету предусматривают одновременную проверку усвоенных знаний и усвоенных умений по всем темам программы. Итогом является оценка знаний и умений студента по пятибалльной шкале. Время проведения зачета - 2 часа (90 минут)

Критерии оценки итоговой аттестации по дисциплине

Оценка «5» ставится, если студент:

1. Показывает глубокое и полное знание и понимание всего объема программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей.

2. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, выводы. Устанавливает межпредметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутрипредметные связи, творчески применяет полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, четко, связно, обоснованно и безошибочно излагает учебный материал: дает ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делает собственные выводы; формирует точное определение и истолкование основных понятий; при ответе не повторяет дословно текст учебника; излагает материал литературным языком; правильно и обстоятельно отвечает на дополнительные вопросы учителя. Самостоятельно и рационально использует наглядные пособия, справочные материалы, учебник, дополнительную литературу, первоисточники.

3. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочета, который легко исправляет по требованию учителя.

Оценка «4» ставится, если студент:

1. Показывает знания всего изученного программного материала. Дает полный и правильный ответ на основе изученных теорий; допускает незначительные ошибки и недочеты при воспроизведении изученного материала, определения понятий, неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы учителя.

2. Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи. Применяет полученные знания на практике в видоизмененной ситуации, соблюдает основные правила культуры устной и письменной речи, использует научные термины.

3. Не обладает достаточным навыком работы со справочной литературой, учебником, первоисточниками (правильно ориентируется, но работает медленно). Допускает негрубые нарушения правил оформления письменных работ.

Оценка «3» ставится, если студент:

1. Усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала; материал излагает несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно.

2. Показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки.

3. Допустил ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определения понятий дал недостаточно четкие; не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов или допустил ошибки при их изложении.

4. Испытывает затруднения в применении знаний, при объяснении конкретных явлений на основе теорий, или в подтверждении конкретных примеров практического применения теорий.

5. Отвечает неполно на вопросы учителя (упуская и основное), или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этом тексте.

6. Обнаруживает недостаточное понимание отдельных положений при воспроизведении текста учебника (записей, первоисточников) или отвечает неполно на вопросы учителя, допуская одну - две грубые ошибки.

Оценка «2» ставится, если студент:

1. Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала; не делает выводов и обобщений.

2. Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов или имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов.

3. При ответе (на один вопрос) допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи учителя.

4. Не может ответить ни на один их поставленных вопросов.

5. Полностью не усвоил материал.

Вопросы к зачету

1. Психология общения как наука. Понятие и сущность общения.
2. Общение как основа человеческого бытия и средство передачи накопленного опыта.

3. Роль общения в повседневной жизни и в профессиональной деятельности.
4. Классификация общения. Виды общения.
5. Функции общения: коммуникативная, познавательная, информационная, психологическая, креативная.

6. Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон.

7. Коммуникативные барьеры (барьеры взаимодействия, восприятия и понимания, логический, семантический, фонетический, стилистический барьеры) и способы их преодоления.

8. Средства общения. Речь и язык в общении. Диалогические и монологические коммуникации.

9. Вербальные средства общения.

10. Невербальное общение – как основная форма взаимодействия между людьми.

11. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Классификация жестов.

12. Правила и техники эффективного слушания.

13. Методы развития коммуникативных способностей.

14. Роль невербальных средств общения в построении эффективной коммуникации.

15. Взаимодействие вербальных и невербальных сигналов в человеческой коммуникации.

16. Верификация как наука об обмане.

17. Структура, виды и динамика партнерских отношений.

18. Правила корпоративного поведения в команде.

19. Этические принципы делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Средства делового общения.

20. Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми. Имидж как средство делового общения.

21. Деловая беседа. Деловые переговоры. Формы делового общения.

22. Фазы протекания деловой беседы. Анализ деловой беседы. Общая модель.

23. Требования деловой этики к проведению деловых переговоров.

24. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.

25. Культура делового спора. Дискуссия. Полемика. Общая модель деловых переговоров.

26. Искусство публичного выступления.

27. Конфликты. Пути преодоления конфликтных ситуаций.

28. Психология конфликта и его функции. Виды конфликтов.

29. Конструктивный и деструктивный конфликт.

30. Причины возникновения конфликтных ситуаций. Схема развития и управления конфликтом.

5. Критерии оценивания для промежуточной аттестации

Уровень учебных достижений	Критерии оценки:
«5»	выставляется студенту, если обучающийся демонстрирует (глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, усвоивший взаимосвязь основных понятий дисциплины; способный самостоятельно приобретать новые знания и умения; способный самостоятельно использовать углубленные знания
«4»	выставляется студенту, если обучающийся демонстрирует полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные программой задания, показывающий систематический характер знаний по дисциплине и способный к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшего обучения в СПО и в будущей профессиональной деятельности
«3»	выставляется обучающемуся, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшего обучения, выполняющего задания, предусмотренные программой, допустившим неточности в ответе, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения;
«2»	выставляется обучающемуся, имеющему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.