

Александровск-Сахалинский колледж (филиал)
федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения
высшего профессионального образования
«Сахалинский государственный университет»



УТВЕРЖДАЮ:

Директор колледжа

Л.С.Салтынская

« 20 » 09 20 14 г.

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ ОП.14 «ПСИХОЛОГИЯ
ОБЩЕНИЯ»**

Специальность: 20.02.04 «Пожарная безопасность»

Квалификация: техник

Форма обучения: очная

Комплект контрольно-оценочных средств по **обще профессиональной дисциплине ОП.14 «Психология общения»** программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности **20.02.04 «Пожарная безопасность»** разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (приказ Минобрнауки РФ от «18» апреля 2014 г. № 354)) и рабочей программы **обще профессиональной дисциплины ОП.14 «Психология общения»**

Разработчик:

Магденко Н.Б., преподаватель АСК(ф) СахГУ

Комплект контрольно-оценочных средств рассмотрен на заседании ЦК психолого-педагогических дисциплин

Протокол № 1 от 26 сентября 2014 г.

Председатель Томина С.И.

Рекомендована научно-методическим советом АСК(ф)СахГУ

Протокол № 1 от 30.09 2014 г.

Общие положения

Результатом освоения учебной дисциплины являются освоенные умения и усвоенные знания, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Формой аттестации по учебной дисциплине являются:

3 семестр – экзамен.

1. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

1.1. Освоенные умения:

У.1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У.2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

1.2. Усвоенные знания

З.1. Цели, функции, виды и уровни общения;

З.2. Роли и ролевые ожидания в общении;

З.3. Виды социальных взаимодействий;

З.4. Механизмы взаимопонимания в общении;

З.5. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

З.6. Этические принципы общения;

З.7. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

1.3. Формируемые компетентности

Общие компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

Профессиональные компетенции:

ПК 2.7. Осуществлять организационно-методическое руководство и контроль за работой архива организации и за организацией документов в делопроизводстве.

ПК 3.6. Принимать участие в работе по подбору и расстановке кадров службы документационного обеспечения управления и архива организации.

2. Распределение оценочных средств по элементам знаний, умений и компетенциям текущего контроля и промежуточной аттестации

№ п/п	Раздел дисциплины	Коды оцениваемых знаний	Коды оцениваемых умений	Коды формируемых ПК, ОК	Формы текущего контроля успеваемости. Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
1.	Раздел 1. Теоретические основы психологии общения	3.1., 3.2., 3.3.	У.1.	ОК.1, ОК. 6.	Эссе, взаимопроверка, резюме, тестовый опрос
2.	Раздел 2. Прикладные аспекты психологии общения	3.3., 3.4., 3.5., 3.6.	У.1., У.2.	ОК.3., ОК.6. ПК.2.4.	Тематическое портфолио, кейс-задача, тестовый опрос
3.	Раздел 3. Деловое общение, его виды и формы	3.7.	У.1., У.2.	ОК.1., ОК.2., ОК.3., ОК.8., ОК.9. ПК.2.4	Тематическое портфолио, кейс-задача, тестовый опрос, дифференцированный зачёт

3. Формы и содержание текущего контроля и оценивания по дисциплине

3.1. Раздел 1. Теоретические основы психологии общения

Задание 1. Проверяемые результаты обучения: ОК.01.

Форма проверки: эссе

Условия контроля: выполняется в ходе самостоятельной работы

Содержание текущего контроля:

Тема эссе: «Особенности общения в современном мире»

Критерии оценки эссе «Особенности общения в современном мире»

Критерии оценки	Баллы
1 критерий: умение формулировать собственную точку зрения	
– собственная точка зрения сформулирована четко	1
– собственная точка зрения не сформулирована	0
2 критерий: соблюдение структуры аргументации: тезисы+аргументы+выводы/суждения	
– структура доказательств соблюдена.	1
– структура доказательств не соблюдена.	0
3 критерий: качество изложения материала	
– материал изложен логично, грамотно, с уместным использованием цитат, интересно читается	2
– частично нарушена логика, имеются фактические и речевые ошибки	1
– материал изложен с нарушением стиля, с большим количеством фактических и речевых ошибок	0

4 критерий: качество оформления эссе	
– соблюдена структура эссе, сноски и список литературы оформлены в соответствии с требованиями	2
– структура эссе соблюдена частично, сноски и список литературы оформлены с нарушениями	1
– структура эссе не соблюдена, нет сносок или списка литературы.	0
Максимальный балл	6

Перевод баллов в качественную оценку:

6 баллов	отлично
5–4 баллов	хорошо
3 балла	удовлетворительно
2–0 балла	неудовлетворительно

Список литературы:

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. 2-е изд. М: ИНФРА-М, 2008. 295 с.
2. Павлова Л.Г. Основы делового общения: учеб пособие / под ред. Л.А. Введенской. Ростов н/Д: Феникс, 2008. 311 с.

Задание 2. Репродуктивного характера

Проверяемы результаты обучения: знания – 3.1; общие компетенции – ОК.01, ОК.04.

Форма проверки: выполняется в таблице

Условия контроля: выполняется после изучения темы 1 в аудитории.

Время выполнения: 20 минут

Содержание текущего контроля: взаимопроверка.

Из предложенных характеристик заполнить таблицу:

Параметры анализа коммуникативного процесса	Монологическое общение	Диалогическое общение
Психологическая установка коммуникатора		
Особенности общения		
Особенности организации коммуникативного пространства		

«Сверху вниз», «на равных», безличный характер, персонификация сообщения, учет индивидуальных особенностей, без учета особенностей реципиента, учет индивидуальных особенностей собеседника, без учета индивидуальных особенностей собеседника, аксиоматическое содержание, открытое выражение своих чувств, дискуссионный характер содержания, невыраженная мимика, закрытые жесты, открытая жестикуляция, активная мимика, полифония, монофония, позиция «над», позиция «на равных».

Задание 3. Продуктивного характера.

Проверяемы результаты обучения: знания – 3.2; общие компетенции – ОК.4, ОК.5, ОК. 8,

Форма проверки: выполняется в рабочей тетради

Условия контроля: выполняется после изучения темы 2 дома

Время выполнения: 60 минут

Содержание текущего контроля: взаимопроверка.

Сделайте анализ следующих манипуляций:

«А слабо тебе», «Обезьяна на шее», «Меня рвут на части», «Казанская сирота», «Дитя на работе», «Обиделся».

Критерии оценки анализа манипуляций:

Критерии оценки	Баллы
1 критерий: умение формулировать собственную точку зрения	
– собственная точка зрения сформулирована четко	1
– собственная точка зрения не сформулирована	0
– структура доказательств соблюдена.	1
– структура доказательств не соблюдена.	0
2 критерий: качество изложения материала	
– материал изложен логично, грамотно	2
– частично нарушена логика, имеются фактические и речевые ошибки	1
– материал изложен с нарушением стиля, с большим количеством фактических и речевых ошибок	0
Максимальный балл	4

Перевод баллов в качественную оценку:

4 балла	отлично
3 балла	хорошо
2 балл	удовлетворительно
1 – 0 баллов	неудовлетворительно

Список литературы:

Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. 2-е изд. М: ИНФРА-М, 2008. 295 с.

Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Серия «Учебники 21 века». Ростов н/Д: Феникс, 2001. 512 с.

Павлова Л.Г. Основы делового общения: учеб пособие / под ред. Л.А. Введенской. Ростов н/Д: Феникс, 2008. 311 с.

Задание 4 «Общение как фактор развития личности»

Проверяемы результаты обучения: знания – 3.3, 3.4; общие компетенции – ОК.4, ОК.5, ОК. 8,

Форма проверки: выполняется в рабочей тетради

Условия контроля: выполняется после изучения темы 2 дома

Время выполнения: 60 минут

Содержание текущего контроля: взаимопроверка.

Упражнение 1. Выполните психологические тесты.

- «Приятный ли вы собеседник»;
- «Потребность в общении»;
- «Трансактный анализ общения»;
- «Определение уровня общительности».

Обработайте результаты тестов. Полученную информацию представьте в виде резюме.

Упражнение 2. Проанализируйте свои особенности общения по трём его сторонам:

-коммуникативной; интерактивной, перцептивной

Критерии оценки резюме

Критерии оценки	Баллы
1 критерий: умение формулировать собственную точку зрения	
– собственная точка зрения сформулирована четко	1
– собственная точка зрения не сформулирована	0
2 критерий: соблюдение структуры аргументации: тезисы+аргументы+выводы/суждения	
– структура доказательств соблюдена.	1
– структура доказательств не соблюдена.	0

3 критерий: качество изложения материала	
– материал изложен логично, грамотно, интересно читается	2
– частично нарушена логика, имеются фактические и речевые ошибки	1
– материал изложен с нарушением стиля, с большим количеством фактических и речевых ошибок	0
Максимальный балл	6

Перевод баллов в качественную оценку:

4 балла	отлично
3 балла	хорошо
2 балла	удовлетворительно
1–0 баллов	неудовлетворительно

№3. Опишите и проанализируйте свои особенности вербального и невербального общения. Подготовьте информацию в виде резюме.

Проверяемые результаты обучения: знания – 3.4; общие компетенции – ОК.3, ОК.5, ОК. 8,

Форма проверки: выполняется в рабочей тетради

Условия контроля: выполняется после изучения темы 2 дома

Время выполнения: 60 минут

Содержание текущего контроля: взаимопроверка.

Задание 4 «Особенности личностного познания и характеристики общения»

Проверяемые результаты обучения: знания – 3.1; общие компетенции – ОК.4, ОК.5, ОК. 8,

Форма проверки: выполняется в рабочей тетради

Условия контроля: выполняется после изучения темы «Личность как субъект общения»

Время выполнения: 60 минут

Содержание текущего контроля: взаимопроверка.

Упражнение 1. Выполните психологические тесты.

«Круг Айзенка»;

- «Тест на определение акцентуаций характера»;
- «Диагностика «помех» в установлении эмоциональных контактов»;
- «Поведенческие признаки коммуникативной толерантности».

Обработайте результаты тестов. Полученную информацию представьте в виде резюме.

Упражнение 2. Сделайте выводы о собственной личности по следующему плану:

1. Мои преимущества (какие черты помогают мне быть успешным).
2. Мои ограничения (какие черты мешают мне достигать цели).
3. Наиболее подходящие виды профессиональной деятельности для меня, исходя из особенностей моего характера.
4. Возможные проблемы в общении.

Критерии оценки резюме

Критерии оценки	Баллы
1 критерий: умение формулировать собственную точку зрения	
– собственная точка зрения сформулирована четко	1
– собственная точка зрения не сформулирована	0
2 критерий: соблюдение структуры аргументации: тезисы+аргументы+выводы/суждения	
– структура доказательств соблюдена.	1
– структура доказательств не соблюдена.	0
3 критерий: качество изложения материала	
– материал изложен логично, грамотно, интересно читается	2
– частично нарушена логика, имеются фактические и речевые ошибки	1
– материал изложен с нарушением стиля, с большим количеством	0

фактических и речевых ошибок	
Максимальный балл	6

Перевод баллов в качественную оценку:

4 балла	отлично
3 балла	хорошо
2 балла	удовлетворительно
1–0 баллов	неудовлетворительно

Задание 5

Проверяемые результаты обучения: знания – 3.1, 3.2, 3.3, умения – У.1, общие компетенции – ОК.02, ОК.04; профессиональные компетенции – ПК.2.4.

Форма проверки: тест и практическое задание.

Условия контроля: выполняется в аудитории после изучения раздела 1 «Теоретические основы психологии общения».

Время выполнения: 30 минут.

Содержание текущего контроля: тестирование

Выбрать правильный ответ: (правильный ответ 1 балл)

1. Общение это процесс в ходе, которого:
 - а) информация передается, уточняется, формируется;
 - б) происходит взаимодействие и взаимовлияние партнеров;
 - в) информация передается, уточняется, формируется, происходит взаимодействие и взаимовлияние партнеров;
 - г) вид человеческой деятельности.
2. Общение выполняет следующие функции:
 - а) психологические;
 - б) социальные;
 - в) инструментальные;
 - г) все ответы верны.
3. К особенностям общения в современном мире относятся:
 - а) доминирование массового и опосредованного общения;
 - б) увеличение количества вынужденных контактов;
 - в) противоречия между формой, средствами общения и его содержанием, глубиной;
 - г) все ответы верны
4. Общение, при котором собеседники позитивно настроены по отношению друг к другу и воспринимают себя в качестве равноправного партнера, называется:
 - а) диалогическое;
 - б) монологическое;
 - в) ритуальное;
 - г) светское.
5. Монологическое общение это:
 - а) объект-объектное общение;
 - б) субъект-объектное общение;
 - в) субъект-субъектное общение;
 - г) все ответы верны.
6. Манипуляция – это:
 - а) психологическая игра, целью которой является побуждение собеседника к действиям, которые он сам не хотел бы выполнять;
 - б) пробуждение в собеседнике хорошего к себе отношения;
 - в) отработка у личности таких черт характера, как притворство, лицемерие, неискренность;
 - г) все ответы верны.
7. Выделяют следующие стратегии общения:
 - а) открытое – закрытое общение;
 - б) монологическое – диалогическое общение;
 - в) ролевое – личностное общение;
 - г) все ответы верны.
8. К коммуникативным барьерам относятся:

- а) барьеры непонимания;
- б) барьеры социально-культурных различий;
- в) барьеры отношений;
- г) все ответы верны.

9. Репрезентативная система человека может включать в себя:

- а) визуальную модель восприятия;
- б) кинестетическую модель восприятия;
- в) аудиальную модель восприятия
- г) все ответы верны

10. Установить взаимозависимость между типами манипуляторов:

- | | |
|----------------|-------------------|
| 1. Диктатор | 1. Защитник |
| 2. Хулиган | 2. Тряпка |
| 3. Судья | 3. Прилипала |
| 4. Вычислитель | 4. Славный парень |

Решить психологические задачи: (правильный ответ 2 балла)

1. Если в общении мы ориентированы на собеседника, а не на себя, то мы говорим слишком длинно, так, что слушатель к концу нашего высказывания уже не помнит, что было в начале. Верно это утверждение или нет? Объясните почему.

2. Наиболее эффективной формой общения является диалог, так как позволяет задавать уточняющие вопросы. Верно это утверждение или нет? Аргументируйте свой ответ

Критерии оценки теста:

12 – 14 баллов	отлично
9– 11 баллов	хорошо
6– 8 баллов	удовлетворительно
0-5 баллов	неудовлетворительно

Список литературы

1. Андриенко Е.В. Социальная психология: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / Под ред. В.А. Сластенина. 3-е изд., стер. М.: «Академия», 2004. 264 с.
2. Битянова М.Р. Социальная психология: наука, практика и образ мыслей: учеб. пособие / М: ЭКСМО-Пресс, 2001. 576 с.
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. 2-е изд. М.: ИНФРА-М, 2008. 295 с.
4. Павлова Л.Г. Основы делового общения: учеб пособие / под ред. Л.А. Введенской, Ростов н/Д: Феникс, 2008. 311 с.
5. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Серия «Учебники XXI века». Ростов н/Д: Феникс, 2001. 512 с.

3.2 Раздел 2. «Прикладные аспекты психологии общения»

Задание 1.

Проверяемые результаты обучения: знания – 3.3, 3.4, 3.5, 3.6; умения – У.1, У.2; общие компетенции – ОК.3, ОК.6; профессиональные компетенции – ПК.2.4.

Форма проверки: тематическое портфолио

Условия контроля: выполняется в аудитории

Время выполнения: 60 минут.

Содержание текущего контроля: защита презентаций на темы: «Невербальные средства общения», «Барьеры коммуникации», «Коммуникативная компетентность личности»

Требования к оформлению тематического портфолио:

1. Портфолио представить в виде бумажного носителя (печатного текста) на листах А4 в папке с файлами.

2. Каждое задание портфолио должен начинаться с новой страницы. Выполнение может сопровождаться фотографиями, рисунками, схемами и т.д.
3. Выступление оформляется в соответствии с требованиями (см. образец).
4. В текстах не допускается сокращение названий и наименований.

Процедура защиты портфолио:

1. Студент составляет доклад в соответствии с заданиями портфолио, в котором даёт характеристику изучаемого вопроса.
2. Ответы на вопросы преподавателя по существу представленных документов.

Требования к студенту на защите:

1. Четкое, последовательное раскрытие содержания портфолио, свидетельствующее о его профессиональной компетенции.
2. Владение навыками публичного выступления (логика рассуждения, культура речи, умение обоснованно отвечать на вопросы).
3. Соблюдение регламента защиты (для защиты портфолио студенту отводится 5-7 минут).

Примерные критерии оценки портфолио:

Оценка «отлично» – ставится в том случае, если портфолио характеризуется полнотой выполненных заданий. Содержание портфолио свидетельствует о больших приложенных усилиях, наличия высокого уровня самоотдачи и творческого отношения к деятельности. Прослеживается стремление к самообразованию. Показано использование различных источников информации. В оформлении портфолио ярко проявляются оригинальность. Доклад построен последовательно и логично. Ответы на вопросы грамотны и осознаны.

Оценка «хорошо» – ставится в том случае, если портфолио демонстрирует большую часть выполненных заданий. Не соблюдены требования к содержанию и оформлению портфолио. Представлено однообразие форм работы и видов деятельности. Используются основные источники информации. Отсутствует творческий элемент в оформлении. Представление доклада последовательно и осознано. Ответы на вопросы отражают знание студентов теоретического материала раздела.

Оценка «удовлетворительно» – ставится в том случае, если портфолио демонстрирует половину материалов от содержания заданий. Большая часть предлагаемых форм работы и видов деятельности однообразны и не соответствует требованиям и оформлению. Источники информации представлены фрагментарно. Отсутствует творческий элемент в оформлении. Проявляется низкий уровень самостоятельности в подборе материалов. Доклад выстроен схематично с нарушением логики. Ответы на вопросы вызвали затруднения.

Оценка «неудовлетворительно» – ставится в том случае, если по содержанию портфолио трудно сформировать общее представление о понимании студентом изучаемого раздела. В портфолио представлено отрывочное выполнение заданий. Нет возможности определить уровень сформированности профессиональных компетенций. Доклад поверхностный и выстроен схематично. На вопросы по содержанию портфолио ответы не даны.

Задание 2.

Проверяемые результаты обучения: знания – 3.3, 3.4, 3.5, 3.6; умения – У.1, У.2; общие компетенции – ОК.3, ОК.6; профессиональные компетенции – ПК.2.4.

Форма проверки: кейс-задача

Условия контроля: выполняется дома

Время выполнения: 60 минут.

Содержание текущего контроля: взаимопроверка. Решение психологических задач:

Задача 1. Опишите возможные цели общения участников следующих диалогов:

1. А. Хочешь чаю? Б. Нет, я уже пила.
2. А. Как ты себя чувствуешь? Б. Почему ты спрашиваешь, я плохо выгляжу?

3. А. Здравствуй, послушай, что я тебе скажу... Б. Извини, я спешу...

4. А. Хорошо бы прогуляться, погода отличная... Б. Это для кого-то, но не для меня.

Задача 2. Определите тип трансакций.

1. Отец. Не хочется даже смотреть в дневник. Когда-нибудь будет в нем что-то приятное?

Сын. Это мой дневник. Я сам в него буду смотреть.

2. А. Раньше у учителя авторитет был. Родители чуть ли не в пояс ему кланялись.

Б. Да, этого теперь нет и не будет.

3. Учитель: У вашего сына резко снизилась успеваемость.

Отец. Я университетов не кончал. Я же не учитель, это Ваша работа.

Критерии оценки	Баллы
1 критерий. Соответствие решения сформулированным в кейсе заданиям	
– решение полностью соответствует	2
– решение соответствует частично	1
– решение не соответствует	0
2 критерий. Уровень теоретического анализа материалов кейса	
– глубокое, последовательное раскрытие решения проблемы с опорой на материалы кейса, прослеживается умение оценивать различные подходы и точки зрения на сущность излагаемого вопроса	2
– отмечаются нарушения в последовательности решения проблемы, не всегда верно интерпретируются материалы кейса в качестве доказательства правильности решения и (или) наблюдаются нарушения научного стиля изложения материала и речевые ошибки	1
– поверхностное раскрытие решения проблемы, отсутствие продуманной аргументации с опорой на материалы кейса, прослеживаются затруднения в оценке различных подходов и точек зрения на сущность излагаемого вопроса	0

Задание 3. Проверяемые результаты обучения: знания – 3.3, 3.4, 3.5, 3.6; умения – У.1, У.2; общие компетенции – ОК.3, ОК.06; профессиональные компетенции – ПК.2.4..

Форма проверки: работа в рабочей тетради,

Условия контроля: выполняется дома

Время выполнения: 60 минут.

Содержание текущего контроля: взаимопроверка. Кейс-задача «Анализ структуры конфликта по произведению Н.В.Гоголя «Повесть о том, как поссорились Иван Иванович с Иваном Никифоровичем».

Критерии оценки	Баллы
1 критерий. Соответствие решения сформулированным в кейсе заданиям	
– решение полностью соответствует	2
– решение соответствует частично	1
– решение не соответствует	0
2 критерий. Уровень теоретического анализа материалов кейса	
– глубокое, последовательное раскрытие решения проблемы с опорой на материалы кейса, прослеживается умение оценивать различные подходы и точки зрения на сущность излагаемого вопроса	2
– отмечаются нарушения в последовательности решения проблемы, не всегда верно интерпретируются материалы кейса в качестве доказательства правильности решения и (или) наблюдаются нарушения научного стиля изложения материала и речевые ошибки	1

– поверхностное раскрытие решения проблемы, отсутствие продуманной аргументации с опорой на материалы кейса, прослеживаются затруднения в оценке различных подходов и точек зрения на сущность излагаемого вопроса	0
--	---

Задание 4.

Проверяемые результаты обучения: знания – 3.3, 3.4, 3.5, 3.6; умения – У.1, У.2; общие компетенции – ОК.3, ОК.6; профессиональные компетенции – ПК.2.4.

Форма проверки: тест и практическое задание.

Условия контроля: выполняется в аудитории после изучения раздела 2 «Прикладные аспекты психологии общения».

Время выполнения: 60 минут.

Содержание текущего контроля: тестирование

Выбрать правильный ответ

- К психологическим механизмам понимания другого человека относятся:
 - идентификация, проекция, эффект установки;
 - идентификация, проекция, рефлексия;
 - идентификация, эмпатия, рефлексия;
 - эмпатия, проекция, рефлексия.
- Восприятие человека зависит:
 - от личного опыта, целей, установок, эмоционального состояния;
 - от знаний, умений и навыков общения;
 - от того насколько точно человек может «подстраиваться» под собеседника;
 - все ответы верны.
- Психологи установили, что в процессе взаимодействия:
 - от 60 до 80% коммуникаций осуществляется за счет вербальных средств выражения;
 - от 60 до 80% коммуникаций осуществляется за счет невербальных средств выражения;
 - одинаково ($\approx 50\%$) участвуют как вербальные, так и невербальные средства коммуникации;
 - все ответы верны.
- Репрезентативная система человека может включать в себя:
 - визуальную модель восприятия;
 - аудиальную модель восприятия;
 - кинестетическую модель восприятия;
 - все ответы верны.
- К коммуникативным барьерам относятся:
 - барьеры непонимания;
 - барьеры отношений;
 - барьеры социально-культурных различий;
 - все ответы верны.
- Акт и процесс установления контактов между субъектами взаимодействия посредством выработки общего смысла передаваемой информации называется:
 - перцепцией;
 - коммуникацией;
 - интеракцией;
 - все ответы верны.
- Идентификация – это механизм социальной перцепции, который:
 - позволяет осознать состояние другого на рациональном уровне;
 - позволяет осознать состояние другого на эмоциональном уровне;
 - позволяет осознать как человек воспринимается партнером по общению;
 - все ответы верны.
- Воспринимая человека мы обращаем внимание на:
 - физический облик;
 - функционально-динамические особенности;
 - оформление внешности;
 - все ответы верны.
- Стремление человека добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, называется:
 - компромисс;
 - соперничество;
 - сотрудничество;
 - приспособление.
- Главным в предотвращении конфликта является:
 - учет индивидуальных особенностей участников общения;

- б) учет времени возникновения конфликтной ситуации;
- в) изменение образов конфликтной ситуации;
- г) правильные действия участников общения.

Решить психологические задачи: (правильный ответ 2 балла)

1. Какое воздействие на людей оказывают средства массовой информации? Какие социально-психологические механизмы при этом участвуют? Аргументируйте свой ответ.
2. В толпе незнакомых людей вам надо выбрать тех, кто знает друг друга. Сумеете ли вы это сделать и почему?
3. Вам поручили подобрать актрису на роль Машеньки в фильме «Три медведя» (по известной сказке). Какую вы будете выбирать героиню? Почему именно такую?
4. Приведите примеры стереотипов восприятия.
5. Почему в толпе человек чувствует себя уверенно и не сомневается в тех действиях, в которые его вовлекает толпа? Аргументируйте свой ответ.

Список литературы

1. Андриенко Е.В. Социальная психология: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / Под ред. В.А. Сластенина. – 3-е изд., стер, М.: «Академия», 2004. 264 с.
2. Битянова М.Р. Социальная психология: наука, практика и образ мыслей: учеб. пособие / М.: ЭКСМО-Пресс, 2001. 576 с.
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. – 2-е изд. М.: ИНФРА-М, 2008. 295 с.
4. Павлова Л.Г. Основы делового общения: учеб пособие / под ред. Л.А. Введенской. Ростов н/Д: Феникс, 2008. 311 с.
5. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Серия «Учебники XXI века». Ростов н/Д: Феникс, 2001. 512 с.

3.3 Раздел 3. «Деловое общение, его виды и формы»

Задание 1.

Проверяемые результаты обучения: знания – 3.7; умения – У.1, У.2; общие компетенции – ОК.1, ОК.2, ОК.3; профессиональные компетенции – ПК.2.4.

Форма проверки: тематическое портфолио

Условия контроля: выполняется в аудитории

Время выполнения: 60 минут.

Содержание текущего контроля: защита презентаций на темы: «Особенности этика делового общения традиционного общества», «Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного», «Культура делового общения», «Национальные черты деловых людей, их учет в процессе общения».

Требования к оформлению тематического портфолио:

1. Портфолио представить в виде бумажного носителя (печатного текста) на листах А4 в папке с файлами.
2. Каждое задание портфолио должен начинаться с новой страницы. Выполнение может сопровождаться фотографиями, рисунками, схемами и т.д.
3. Выступление оформляется в соответствии с требованиями (см. образец).
4. В текстах не допускается сокращение названий и наименований.

Процедура защиты портфолио:

1. Студент составляет доклад в соответствии с заданиями портфолио, в котором даёт характеристику изучаемого вопроса.
2. Ответы на вопросы преподавателя по существу представленных документов.

Требования к студенту на защите:

1. Четкое, последовательное раскрытие содержания портфолио, свидетельствующее о его профессиональной компетенции.

2. Владение навыками публичного выступления (логика рассуждения, культура речи, умение обоснованно отвечать на вопросы).
3. Соблюдение регламента защиты (для защиты портфолио студенту отводится 5-7 минут).

Примерные критерии оценки портфолио:

Оценка «отлично» – ставится в том случае, если портфолио характеризуется полнотой выполненных заданий. Содержание портфолио свидетельствует о больших приложенных усилиях, наличия высокого уровня самоотдачи и творческого отношения к деятельности. Прослеживается стремление к самообразованию. Показано использование различных источников информации. В оформлении портфолио ярко проявляются оригинальность. Доклад построен последовательно и логично. Ответы на вопросы грамотны и осознаны.

Оценка «хорошо» – ставится в том случае, если портфолио демонстрирует большую часть выполненных заданий. Не соблюдены требования к содержанию и оформлению портфолио. Представлено однообразие форм работы и видов деятельности. Используются основные источники информации. Отсутствует творческий элемент в оформлении. Представление доклада последовательно и осознано. Ответы на вопросы отражают знание студентов теоретического материала раздела.

Оценка «удовлетворительно» – ставится в том случае, если портфолио демонстрирует половину материалов от содержания заданий. Большая часть предлагаемых форм работы и видов деятельности однообразны и не соответствуют требованиям и оформлению. Источники информации представлены фрагментарно. Отсутствует творческий элемент в оформлении. Проявляется низкий уровень самостоятельности в подборе материалов. Доклад выстроен схематично с нарушением логики. Ответы на вопросы вызвали затруднения.

Оценка «неудовлетворительно» – ставится в том случае, если по содержанию портфолио трудно сформировать общее представление о понимании студентом изучаемого раздела. В портфолио представлено отрывочное выполнение заданий. Нет возможности определить уровень сформированности профессиональных компетенций. Доклад поверхностный и выстроен схематично. На вопросы по содержанию портфолио ответы не даны.

Задание 2.

Проверяемые результаты обучения: знания – 3.6, 3.7; умения – У.1, У.2; общие компетенции – ОК.8, ОК. 9; профессиональные компетенции – ПК.2.4.

Форма проверки: работа в рабочей тетради

Условия контроля: выполняется дома

Время выполнения: 60 минут.

Содержание текущего контроля: взаимопроверка. **Кейс-задача** «анализ ситуации»:

Ситуация «Упрямица»

Участники: мастер, молодая работница, старшая работница.

Ситуация: Рабочая, у которой маленький ребенок, работает только в первую смену и часто опаздывает на работу. Во время ее отсутствия делает свою и ее работу старшая работница, со стажем более 20 лет. Однажды не хватает рабочих во вторую смену. План горит. Одной из этих двух женщин придется остаться подольше на работе. Мастер убеждает молодую работницу остаться на вторую смену, т. к. она и морально в долгу перед старшей работницей. Молодая рабочая отказывается категорически остаться на вторую смену, ссылаясь на беременность.

Упражнение 1. Проанализировать позиции и исходы общения, ошибки реагирования, степень реализации методов снятия напряженности в конфликтных ситуациях.

Упражнение 2. Определить какие методы снятия напряжения возможны в различных ситуациях общения:

- 1) дать возможность партнеру выговориться;
- 2) сообщить о своем эмоциональном состоянии партнеру;
- 3) подчеркивание общности, сходства интересов, цели, мнений;
- 4) проявление интереса к проблемам партнера;
- 5) признание своей неправоты;
- 6) предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации;
- 7) обращение к фактам.

Упражнение 3. Определить какие факторы не способствуют снятию напряжения:

- 1) перебивание партнера;
- 2) негативная оценка личности собеседника;
- 3) подчеркивание разницы между собой и партнером;
- 4) преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего вклада;
- 5) резкое ускорение темпа и громкости беседы;
- 6) избегание пространственной близости и контакта глаз.

Критерии оценки анализа ситуации:

Критерии оценки	Баллы
1 критерий: умение формулировать собственную точку зрения	
– собственная точка зрения сформулирована четко	1
– собственная точка зрения не сформулирована	0
– структура доказательств соблюдена.	1
– структура доказательств не соблюдена.	0
2 критерий: качество изложения материала	
– материал изложен логично, грамотно	2
– частично нарушена логика, имеются фактические и речевые ошибки	1
– материал изложен с нарушением стиля, с большим количеством фактических и речевых ошибок	0
Максимальный балл	4

Перевод баллов в качественную оценку:

4 балла	отлично
3 балла	хорошо
2 балл	удовлетворительно
1 – 0 баллов	неудовлетворительно

Задание 3.

Проверяемые результаты обучения: знания – 3.1, 3.3, 3.4, 3.6, 3.7; умения – У.1, У.2, общие компетенции – ОК.2, ОК.3, ОК.4; ОК.8, ОК.9, ОК.10; профессиональные компетенции – ПК.2.4.

Форма проверки: работа с литературой

Условия контроля: защита практической работы.

Время выполнения: 1 час 20 минут.

Содержание текущего контроля: взаимопроверка.

Упражнение 1. Скороговорка. Подготовить для показа любую скороговорку с максимальной скоростью и без единой ошибки.

Упражнение 2. Продемонстрировать упражнения, способствующие увеличению силы голоса.

Упражнение 3. Приведите примеры эмоционально окрашенных слов – как положительных, так и отрицательных. Приведите примеры нейтрально окрашенной лексики.

Упражнение 4. Приведите примеры того, с какими словами в начале своего выступления вы обратитесь к школьникам, родителям на родительском собрании, к воспитателям на методическом объединении, к коллегам на педагогическом совете.

Упражнение 5. Приведите примеры приемов «аналогия», «противопоставление», «посредник».

Задание 4.

Проверяемые результаты обучения: знания – 3.5, 3.6, 3.7; умения – У.1, У.2; общие компетенции – ОК.1, ОК.2, ОК.8, ОК.9; профессиональные компетенции – ПК.2.7, ПК.3.6.

Форма проверки: коллоквиум.

Условия контроля: выполняется в аудитории после изучения раздела 3 «Деловое общение, его виды и формы».

Время выполнения: 90 минут.

Содержание текущего контроля:

1. Назовите основные этапы делового общения и дайте их краткую характеристику.
2. Что означает «уметь общаться»?
3. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?
4. Фазы делового общения.
5. Основные этапы деловых переговоров.
6. Стили делового общения партнеров.
7. Особенности взаимодействия с различными типами партнеров.
8. В чем заключается основная задача делового общения?
9. Особенности делового общения в разных странах.
10. Как пригласить к телефону коллегу?
11. Чего нельзя делать во время телефонного разговора?
12. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров?
13. Что означает слово «этикет»? Сформулируйте основные принципы делового этикета.
14. Какие основные формы обращения и приветствия вы используете в повседневной жизни?
15. Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?
16. Манеры общения.
17. Какую функцию при взаимодействии людей выполняет этикет?
18. Чем отличается деловой этикет от неформального?
19. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
20. Какова роль этикета в вашей будущей профессии?

Критерии оценки:

• в ходе собеседования студент ответил на все поставленные вопросы; • ответы полные, развернутые; • верно сформулированы все необходимые определения; • приведены примеры, иллюстрирующие верность суждений	отлично
• в ходе собеседования студент отвечает на 80 % всех вопросов, при этом все другие требования, предъявляемые к ответу на «отлично» выполнены в полной мере; • в ходе собеседования студент отвечает на все вопросы, но одно из требований, предъявляемых к ответу на «отлично» не выполнено.	хорошо
• в ходе собеседования студент отвечает верно на 60 % всех вопросов; • затрудняется привести примеры; • определения сформулированы не точно.	удовлетворительно
не может ответить ни на один поставленный вопрос.	неудовлетворительно

Список литературы

1. Андриенко Е.В. Социальная психология: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / Под ред. В.А. Сластенина. – 3-е изд., стер. М.: «Академия», 2004. 264 с.

2. Битянова М.Р. Социальная психология: наука, практика и образ мыслей: учеб. пособие / М.: ЭКСМО-Пресс, 2001. 576 с.
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. 2-е изд. М.: ИНФРА-М, 2008. 295 с.
4. Бережная М.С. Имидж руководителя ДООУ. //Психология управления №5 .2011. С.45-50
5. Павлова Л.Г. Основы делового общения: учеб пособие / под ред. Л.А. Введенской. Ростов н/Д: Феникс, 2008. 311 с.
6. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Серия «Учебники XXI века». Ростов н/Д: Феникс, 2001. 512 с.

Задание 5.

Форма контроля: дифференцированный зачёт.

Время выполнения: 1 час 20 минут.

Содержание аттестации: тест и защита конспектов.

1. Понятие общения, его виды, структура, функции.
2. Барьеры общения.
3. Общение и профессиональная деятельность.
4. Общение как коммуникация.
5. Невербальные средства общения.
6. Место взаимодействия в структуре общения.
7. Социальное взаимодействие.
8. Типичные искажения представлений о другом человека.
9. Культура речи делового человека.
10. Стратегии поведения и способы разрешения конфликтов.
11. Особенности межкультурной деловой коммуникации.
12. Техника манипуляции делового общения.
13. Основные этапы деловых переговоров.
14. Общение по телефону.
15. Имидж современного специалиста.

Критерии оценки ответов на зачете:

Отлично (5 баллов) - ответы на вопрос и дополнительные вопросы полные, обстоятельные, аргументированные. Высказываемые положения подтверждены конкретными примерами.

Хорошо (4 балла) - ответил на все вопросы задания, точно дал определения и понятия. Затрудняется подтвердить теоретические положения практическими примерами.

Удовлетворительно (3 балла) - ответил на более 50% вопроса.

Неудовлетворительно (2 балла) - не смог подготовить ответ на вопрос или ответил менее 50% билета.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Дополнения и изменения к комплекту контрольно-оценочных средств по
обще профессиональной дисциплине ОП.14 «Психология общения»

Учебный год	Дополнения и изменения, внесённые в КОС	Протокол ЦК
2014-15		
2015-16		
2016-17		