АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Утверждаю
Декан СПФ
_____Т.В. Поштарева

«_18_» _октября_ 2022 г.

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

по дисциплине
ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

основной профессиональной образовательной программы
по специальности СПО

09.02.07 Информационные системы и программирование

Квалификация: Разработчик веб и мультимедийных приложений

Год начала подготовки – 2022

Рекомендована
на заседании кафедры СГД
от «_18_» _октября_ 2022 г.
протокол № _3а_
Зав. кафедрой_____ Е.В. Смирнова

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии СПФ
от «_18_» _октября_ 2022 г.
протокол № _2_
Председатель УМК
_____ Т.В. Поштарева

Согласована
Зав. выпускающей кафедрой
_____ Ж.В. Игнатенко

Ставрополь 2022 г.

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО 09.02.07 Информационные системы и программирование программы дисциплины *Психология общения*

Разработчик(и):

АНО ВО СКСИ	ассистент	З.А. Боташева
(место работы)	(занимаемая должность)	(инициалы, фамилия)

Содержание

1. Паспорт комплекта оценочных материалов 4
2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке 4
3. Оценка освоения дисциплины 7
3.1. Формы и методы оценивания 7
3.2. Типовые задания для оценки освоения дисциплины 7
4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по дисциплине 18

1. Паспорт комплекта оценочных материалов

В результате освоения учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 09.02.07 Информационные системы и программирование (Базовый уровень) следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональную компетенцию, и общими компетенциями:

общими компетенциями (ОК):

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.

ОК 03. 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.

Формой аттестации по дисциплине является зачет.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

2.1. В результате аттестации по дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	**Показатели оценки результата**	**Форма контроля и оценивания**
Уметь:		
У1. распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части (ОК 01)	демонстрация умений распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;	Решение ситуационной задачи (№ 1, 2, 9)
У2. определять этапы решения задачи (ОК 01)	демонстрация умений определять этапы решения задачи;	Решение ситуационной задачи (№ 1, 2, 9)
У3. выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия (ОК 01)	демонстрация умений выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия;	Решение ситуационной задачи (№ 1, 2, 9)
У4. определить необходимые ресурсы (ОК 01)	демонстрация умений определить необходимые ресурсы;	Решение ситуационной задачи (№ 1, 2, 9)
У5. владеть актуальными	демонстрация умений владеть	Решение

методами работы в профессиональной и смежных сферах (ОК 01)	актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;	ситуационной задачи (№ 11, 12)
У6. реализовать составленный план (ОК 01)	демонстрация умений реализовать составленный план;	Решение ситуационной задачи (№ 8, 25)
У7. оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) (ОК 01)	демонстрация умений оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Решение ситуационной задачи (№ 3, 5)
У8 определять задачи для поиска информации (ОК 02)	демонстрация умений определять задачи для поиска информации;	Решение ситуационной задачи (№ 3, 5)
У9 определять необходимые источники информации (ОК 02)	демонстрация умений определять необходимые источники информации;	Решение ситуационной задачи (№ 13)
У10 планировать процесс поиска (ОК 02)	демонстрация умений планировать процесс поиска;	Решение ситуационной задачи (№ 14)
У11 структурировать получаемую информацию (ОК 02)	демонстрация умений структурировать получаемую информацию;	Решение ситуационной задачи (№ 20, 21)
У 12 выделять наиболее значимое в перечне информации (ОК 02)	демонстрация умений выделять наиболее значимое в перечне информации;	Решение ситуационной задачи (№ 20, 21)
У13 оценивать практическую значимость результатов поиска (ОК 02)	демонстрация умений оценивать практическую значимость результатов поиска;	Решение ситуационной задачи (№ 20, 21)
У14 оформлять результаты поиска (ОК 02)	демонстрация умений оформлять результаты поиска	Решение ситуационной задачи (№ 3, 5)
У15 определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности (ОК 03)	демонстрация умений определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;	Решение ситуационной задачи (№17, 18, 19)
У16 применять современную научную профессиональную терминологию (ОК 03)	демонстрация умений применять современную научную профессиональную терминологию; демонстрация умений	Решение ситуационной задачи (№ 12, 22, 25)
У17 определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования (ОК 03)	демонстрация умений определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Решение ситуационной задачи (№ 21, 23, 24, 25)
У18 организовывать работу коллектива и команды (ОК 04)	демонстрация умений организовывать работу коллектива и команды;	Решение ситуационной задачи (№ 7, 14, 15, 16)
У19 взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной	демонстрация умений взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Решение ситуационной задачи (№ 7, 14, 15, 16)

деятельности; описывать значимость своей специальности (ОК 04, ОК 06)	описывать значимость своей профессии (специальности)	
Знать:		
З1. актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте (ОК 01)	демонстрация знаний в актуальном профессиональном и социальном контексте, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;	Вопросы для оценки освоения дисциплины (№ 2, 28)
З2. алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях (ОК 01)	демонстрация знаний и алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях;	Вопросы для оценки освоения дисциплины (№ 19, 20, 21)
З3. методы работы в профессиональной и смежных сферах (ОК 01)	демонстрация знаний и методов работы в профессиональной и смежных сферах;	Вопросы для оценки освоения дисциплины (№ 19, 20, 21)
З4. структуру плана для решения задач (ОК 01)	демонстрация знания построения структуры плана для решения задач;	Вопросы для оценки освоения дисциплины (№ 13, 14, 15)
З5. порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности (ОК 01)	демонстрация знания порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	Вопросы для оценки освоения дисциплины (№ 13, 14, 15) Тестирование (№21-33)
З6. номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации (ОК 02)	демонстрация знания номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации;	Вопросы для оценки освоения дисциплины (№ 4, 10)
З7. формат оформления результатов поиска информации (ОК 02)	демонстрация знания и оформления результатов поиска информации	Вопросы для оценки освоения дисциплины (№ 21, 23-25)
З8. содержание актуальной нормативно-правовой документации (ОК 03)	демонстрация знаний содержания актуальной нормативно-правовой документации;	Вопросы для оценки освоения дисциплины (№ 22)
З9. современная научная и профессиональная терминология (ОК 03)	демонстрация знания современной научной и профессиональной терминологии;	Вопросы для оценки освоения дисциплины (№ 5, 18, 19)
З10. возможные траектории профессионального развития и	демонстрация знания о возможных траекториях профессионального	Вопросы для оценки освоения

самообразования (ОК 03)	развития и самообразования	дисциплины (№ 6)
З11. психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности (ОК 04)	демонстрация знания психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; основы проектной деятельности	Вопросы для оценки освоения дисциплины (№ 5, 30)
З12. сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей (ОК 06)	демонстрация знаний сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;	Вопросы для оценки освоения дисциплины № (29)
З13. значимость профессиональной деятельности по специальности (ОК 06)	соответствие профессиональной значимости профессиональной деятельности по специальности	Вопросы для оценки освоения дисциплины (№ 30)

3. Оценка освоения учебной дисциплины

3.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине Психология общения, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Проверяемые ОК, умения и знания	Форма контроля
Текущий контроль	
У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, У-6, У-7, У-8, У-10, У-11, У-12, У-13, У-14, У-15, У-16, У-17, У-18, У-19	решение ситуационных задач, выполнение практических работ
З-1, З-2, З-3, З-4, З-5, З-6, З-7, З-8, З-9, З-10, З-11, З-12, З-13	тестирование, устный опрос
Промежуточная аттестация	
У-1, У-2, У-3, У-4, У-5, У-6, У-7, У-8, У-10, У-11, У-12, У-13, У-14, У-15, У-16, У-17, У-18, У-19, З-1, З-2, З-3, З-4, З-5, З-6, З-7, З-8, З-9, З-10, З-11, З-12, З-13	зачет

3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины

Типовые тесты по дисциплине

1. Потребность в общении:
врождённая
приобретённая
биологически обусловленная
ни один из ответов неверен
2. Восприятие собеседника через имеющуюся информацию о нём называется эффектом:
ореола
первичности
стереотипа
новизны
3. Психологическая роль, которая исполняется при общении с близкими людьми:
межличностная
формальная
внутригрупповая

индивидуальная
4. Психологическая позиция “Ребёнка” в общении - это:
позиция зависимости, безответственности
позиция равноправия, сотрудничества
позиция подчинения, влияния, ответственности
ни один из ответов неверен
5. Способ убеждения партнёра – это:
аттракция
апелляция
аргументация
ассертивность
6. Психологическая роль, которая исполняется при установлении широких социальных контактов:
межличностная
формальная
внутригрупповая
индивидуальная
7. Уровень общения, на котором один из собеседников стремится подчинить себе других, называется:
игровой
манипулятивный
стандартизированный
конвенциальный
8. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:
пунктуальности
правильного выбора места проведения беседы
интерьера помещения
установления контакта с партнером
первых фраз во время беседы
использование обращения по имени
все ответы верны
все ответы неверны
9. В основе законов аргументации и убеждения лежит:
принуждение
понимание
заинтересованность
10. Психологические роли, которые исполняют партнёры во время деловых переговоров:
межличностная
формальная
внутригрупповая
индивидуальная
11. Эффективность общения определяется:
правильно выбранной дистанцией
умением владеть эмоциями
интонацией и содержанием речи
все ответы верны
12. Коммуникативные способности:
врожденные
приобретенные
биологически обусловленные
ни один из ответов неверен

13. Механизм социальной перцепции, в основе которого умение поставить себя на место собеседника, называется:
стереотипизацией
идентификацией
рефлексией
каузальной атрибуцией
14. Прекращение общения происходит на этапе:
взаимоинформирования
взаимоотключения
взаимонаправленности
взаимоотражения
15. Уровень общения, на котором происходит обмен духовными ценностями, называется:
игровой
духовный
стандартизированный
конвенциальный
16. Комплимент оценивает:
реальные (объективные) достоинства собеседника
незначительное преувеличение достоинств собеседника
17. Публичный спор, целью которого является выяснение и сопоставление различных точек зрения – это:
полемика
дебаты
диспут
дискуссия
18. Уровень общения, на котором собеседники стремятся к сотрудничеству, называется:
игровой
деловой
стандартизированный
примитивный
19. В невербальной коммуникации реализуется:
перцептивная функция
коммуникативная функция
интерактивная функция
ни один из ответов неверен
20. В вербальной коммуникации реализуется:
перцептивная функция
коммуникативная функция
интерактивная функция
ни один из ответов неверен
21. Выбор психологической роли определяется:
социальным положением
поведением человека
ситуацией общения
ни один из ответов неверен
22. Психологическая позиция “Родителя” в общении - это:
позиция зависимости, безответственности
позиция равноправия, сотрудничества
позиция подчинения, влияния, ответственности
ни один из ответов неверен
23. Психологическая позиция “Взрослого” в общении - это:
позиция зависимости, безответственности

позиция равноправия, сотрудничества
позиция подчинения, влияния, ответственности
ни один из ответов неверен
24. Публичный спор, при котором имеется конфронтация, противостояние сторон – это:
полемика
дебаты
диспут
дискуссия
25. Самый результативный уровень общения
игровой
деловой
стандартизированный
примитивный
26. Общение - это
состояние
процесс
свойство
качество
27. Выбор дистанции зависит от:
настроения
характера человека
ситуации общения
ни один из ответов неверен
28. Успех общения достигается, если человек:
имеет желание или цели общения
владеет информацией
имеет навыки общения
все ответы верны
29. Психологическая роль, которая исполняется при общении с коллегами по работе
межличностная
формальная
внутригрупповая
индивидуальная
30. Обмен информацией происходит на этапе:
взаимоинформирования
взаимоотключения
взаимонаправленности
взаимоотражения
31. Какие условия при проведении деловой беседы необходимо учитывать:
этические нормы и правила
помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия
начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы
все позиции верны
все позиции неверны
32. Аргументы применяют с целью:
защиты своих взглядов и намерений
доказательства своего превосходства
уговоров партнера что-либо сделать
33. Определите последовательность этапов деловой беседы:
аргументирование выдвигаемых положений
начало беседы
принятие решения

завершение беседы
информирование партнёров
34. Для выражения положительного отношения к человеку используются определенные этикетные формы. Укажите лишнее
Скатертью дорога
У вас прекрасный вкус
Какой вы добрый человек
Вы такой хороший специалист
35. При разговоре по телефону должны соблюдаться определенные этикетные формулы. Как первый сигнал к разговору НЕ может употребляться выражение:
Это кто?
Вас слушают!
Да!
Алло!
36. В деловом телефонном общении, подняв телефонную трубку (звонят вам), вы скажете:
«Компания «Спасские ворота», добрый день!»
«Да» «Слушаю вас»
«Говорите»
37. Первый вручает свою визитную карточку…
Старший по должности
Младший по должности
38. Замечание в адрес подчиненного, связанное с неудачно выполненной работой, нужно сделать:
в устной форме наедине с подчиненным
по телефону
в письменной форме
в устной форме в присутствии коллег
39. Вставьте пропущенное слово в следующий текст: Процесс восприятия других людей, социальных групп, больших социальных общностей - это социальная .....
40. Эффект межличностного восприятия делится на: (несколько ответов)
эффект первого впечатления (установки)
эффект контраста
эффект ореола
эффект повального увлечения
эффект первичности и новизны
эффект стереотипизации

Критерии и шкала оценки тестовых заданий

Количество правильных ответов	Оценка
86 – 100%	отлично
71 – 85%	хорошо
53 – 70%	удовлетворительно
52%	неудовлетворительно

Типовые задания для практических работ

Задание №1. Ниже приведены примеры трансакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер трансакции. Будет ли эффективным общение в трансакциях и почему?

1) Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.

2) Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!

3) Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

4) Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкутся пьяные. Коршунов. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.

5) Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил: Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

6) Петров. Сейчас-сейчас, я предоставлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку. Сидоров. Могу и вообще не выступать...

7) Жена. Сходи, погуляй с Джерри; Заодно зайдешь за хлебом. Муж. Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?

8) Иванов. После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово! Петров. Отлично!

9) Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид? Петров. Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?!

10) Ковбой. Не хотите ли взглянуть на наши конюшни? Барышня. Ах, я с детства обожаю лошадок!

Задание №2. Разговор между коллегами. - А: Уму непостижимо! Вы не знаете элементарных вещей! Этому вас учили шесть лет? - Б: Вас это не касается. Лучше займитесь своим прямым делом. Суете свой нос… - А: Это все ваше оправдание? Мелковато…

Вопрос: Каков характер развития этого конфликта? Можете ли указать на конфликтогены? Сформулируйте правила бесконфликтного взаимодействия, для «Б», исходя из закона эскалации конфликтов.

Задание №3. В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов, руководителем, которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке.

Проанализируйте, какие причины легли в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

Задание №4. Подчиненный игнорирует советы и указания руководителя, делает по-своему, не обращая внимания на замечания. Какие меры воздействия могут быть предприняты руководителем?

Задание №5. Вы часто замечаете, что, хотя вы всегда настроены слушать собеседника внимательно, иногда смысл того, что хочет сказать ваш партнер, ускользает от вас, и вы понимаете его слова совсем в другом контексте. Из-за этого в последнее время вы допустили некоторые ошибки в работе. Как вы думаете, в чем может заключаться причина этого и что вам нужно предпринять?

Задание №6. Вы в течение рабочей недели неоднократно пытались дозвониться до директора одной организации, но его не было на месте, а его секретарь, очевидно, неаккуратно информировала его о поступающих звонках. Как вы построите беседу с ней в следующий раз?

Задание №7. Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

Критерии и шкала оценки практического задания/работы

отлично	студент самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя понятия дисциплины.

хорошо	студент самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя понятия дисциплины.
удовлетворительно	студент в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном понятия дисциплины.
неудовлетворительно	ставится, если: студент не решил учебно-профессиональную задачу.

Типовые вопросы для устного опроса в течение семестра

1. Понятие об общении, его функциях и видах.
2. Структура общения. Функции общения.
3. Виды общения по функциям, их характеристика.
4. Виды общения по средствам, их характеристика.
5. Невербальные особенности в процессе делового общения.
6. Коммуникативная сторона общения. Вербальное общение. Модель эффективной коммуникации.
7. Интерактивная сторона общения.
8. Перцептивная сторона общения. Психологические механизмы восприятия в межличностном и деловом общении.
9. Актуальная психологическая роль и ее разновидности.
10. Ролевое поведение в межличностном и профессиональном взаимодействии.
11. Деловое общение. Формы и виды делового общения.
12. Этапы коммуникативного процесса и их характеристика.
13. Уровни коммуникативного общения и их характеристика.
14. Общие принципы установления быстрого контакта.
15. Нормы и правил а профессионального поведения и этикета.
16. Культура общения по телефону.
17. Механизмы взаимопонимания в общении.
18. Первое впечатление. Эффекты межличностного восприятия.
19. Психологические приёмы влияния на партнёра.
20. Техника и тактика аргументирования. Законы аргументации и убеждения.
21. Этические принципы общения.
22. Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения.
23. Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении.
24. Понятие об индивидуальном стиле общения.
25. Понятия конфликта. Причины конфликтов.
26. Типы конфликтов. Их характеристика.
27. Структурные и межличностные способы управления конфликтами.
28. Стратегии конфликтного взаимодействия.
29. Правила ведения переговоров.
30. Закономерности формирования и развития команды.
31. Характеристика ролей в команде.
32. Психологическая характеристика малых групп.
33. Положение лидера в команде.

Критерии и шкала оценивания устного опроса

отлично	1) студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые

	примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
хорошо	студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки, но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
удовлетворительно	студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
неудовлетворительно	студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Типовые задания для самостоятельной работы

Примерные темы для самостоятельной работы:

Задание 1.

Составьте словарь основных понятий: социальная перцепция; идентификация, рефлексия, стереотипизация; перцептивный способ общения.

Задание 2.

Подготовка следующих вопросов:

- Социальная перцепция в коммуникативном процессе.
- Механизмы социальной перцепции: сравнительный анализ.
- Перцептивный способ общения в межличностном и профессиональном взаимодействии.

Обоснуйте свой ответ.

Методические рекомендации по написанию и оформлению доклада.

Доклад – это вид самостоятельной работы студентов, заключающийся в разработке студентами темы на основе изучения литературы и развернутом публичном сообщении по данной проблеме.

Цель доклада - сформировать научно-исследовательские навыки и умения у студентов, способствовать овладению методами научного познания, освоить навыки публичного выступления, научиться критически мыслить. При этом главная составляющая - это публичное выступление.

Этапы подготовки доклада:

выбор темы доклада;

подбор и изучение наиболее важных учебных, научных работ по данной теме, нормативных правовых актов;

анализ изученного материала, выделение наиболее значимых для раскрытия темы доклада фактов, мнений ученых;

составление плана доклада;

написание текста доклада с соблюдением требований научного стиля.

Структура доклада:

1. Вступление, в котором указываются:

тема доклада;

цель доклада;

связь данной темы с другими темами;

актуальность, проблематика темы;

краткий обзор изученной литературы по данной теме и т.п.

2. Основная часть, которая содержит логичное, последовательное изложение материала.

3. Заключение, в котором:

подводятся итоги, формулируются выводы;

подчеркивается значение рассмотренной проблемы;

выделяются основные проблемы, пути и способы их решения и т.п.;

4. Приложения (схемы, таблицы для более наглядного освещения темы).

Требования к оформлению работы:

Размер бумаги - А4;поля: верхнее, нижнее - 2 см; левое, правое - 2,5 см; колонтитулы - 1,25 см; ориентация книжная; шрифт TimesNewRoman, высота 14pt;межстрочное расстояние – 1,5;выравнивание по ширине; отступ первой строки 1,25 см.

В случае невозможности выполнить работу в электронном варианте, допускается рукописное оформление доклада.

Требования к защите доклада:

1. Продолжительность выступления обычно не превышает 3-5 минут. Поэтому при подготовке доклада из текста работы отбирается самое главное. В докладе должно быть кратко отражено основное содержание всех глав и разделов исследовательской работы.

2. Для успешного выступления с докладом заучите значение всех терминов, которые употребляются в докладе.

3. При соблюдении этих правил у вас должен получиться интересный доклад, который, несомненно, будет высоко оценен преподавателем.

Методические рекомендации по подготовке презентации

Компьютерную презентацию, сопровождающую выступление докладчика, удобнее всего подготовить в программе MS PowerPoint. Презентация как документ представляет собой последовательность сменяющих друг друга слайдов - то есть электронных страничек, занимающих весь экран монитора (без присутствия панелей программы). Чаще всего демонстрация презентации проецируется на большом экране, реже - раздается собравшимся как печатный материал. 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:

<u>1 стратегия</u>: на слайды выносится 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 приступать 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 - не менее 18. В презентациях не принято ставить переносы в словах.

Подумайте, не отвлекайте 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. Рекомендуется 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?

После подготовки презентации необходима репетиция выступления.

Критерии оценки самостоятельной работы

Максимальное количество баллов **«отлично»** студент получает, если:

– студент свободно применяет знания на практике, не допускает ошибок в воспроизведении изученного материала, выделяет главные положения в изученном материале и не затрудняется в ответах на видоизмененные вопросы;

– весь объем материала усвоен полностью;

– обстоятельно с достаточной полнотой излагает соответствующую тему;

– материал (задание) оформлен аккуратно в соответствии с заданием и требованиями к оформлению;

Оценку **«хорошо»** студент получает, если:

– студент знает весь изученный материал, отвечает без особых затруднений на вопросы преподавателя;

– применяет полученные знания на практике;

– в условных ответах не допускает серьезных ошибок, легко устраняет определенные неточности с помощью дополнительных вопросов преподавателя;

– неполно, но правильно изложено задание;

– может обосновать свой ответ, привести необходимые примеры;

– материал оформлен недостаточно аккуратно, в соответствии с заданием и требованиями к оформлению.

Оценку **«удовлетворительно»** студент получает, если:

– студент обнаруживает освоение основного материала, но испытывает затруднения при его самостоятельном воспроизведении и требует дополнительных дополняющих вопросов преподавателя;

– предпочитает отвечать на вопросы воспроизводящего характера и испытывает затруднения при ответах на воспроизводящие вопросы;

– излагает выполнение задания недостаточно логично и последовательно;

– затрудняется при ответах на вопросы преподавателя;

– материал оформлен не аккуратно или не в соответствии с заданием и требованиями к оформлению.

Оценку **«неудовлетворительно»** студент получает, если:

– у студента имеются отдельные представления об изучаемом материале, но все, же большая часть не усвоена;

– задание изложено неполно, не соответствует заданию;

– при изложении были допущены существенные ошибки, задание не удовлетворяет требованиям к оформлению, установленным к данному виду работы.

4. Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации по дисциплине

Задачей промежуточной аттестации по дисциплине является комплексная оценка уровней достижения планируемых результатов обучения.

В критерии итоговой оценки уровня подготовки обучаемого по дисциплине входят:

– уровень усвоения материала, предусмотренного рабочей программой;

– уровень практических умений, продемонстрированных обучаемым при выполнении практических заданий;

– уровень освоения компетенций, позволяющих решать ситуационные, профессиональные задачи;

– обоснованность, четкость, полнота ответов.

КОМ предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины «Психология общения» по специальности СПО 09.02.07 «Информационные системы и программирование».

Предметом оценки являются умения и знания, приобретенные в период освоения дисциплины.

Умения

У1. распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части

У2. определять этапы решения задачи

У3. выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия

У4. определить необходимые ресурсы

У5. владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах

У6. реализовать составленный план

У7. оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)

У8 определять задачи для поиска информации

У9 определять необходимые источники информации

У10 планировать процесс поиска

У11 структурировать получаемую информацию

У 12 выделять наиболее значимое в перечне информации

У13 оценивать практическую значимость результатов поиска

У14 оформлять результаты поиска

У15 определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности

У16 применять современную научную профессиональную терминологию

У17 определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

У18 организовывать работу коллектива и команды

У19 взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; описывать значимость своей специальности

Знания

З1. актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте

З2. алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях

З3. методы работы в профессиональной и смежных сферах

З4. структуру плана для решения задач

З5. порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

З6. номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации

З7. формат оформления результатов поиска информации

З8. содержание актуальной нормативно-правовой документации

З9. современная научная и профессиональная терминология

З10. возможные траектории профессионального развития и самообразования

З11. психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности

З12. сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей

З13. значимость профессиональной деятельности по специальности

Зачет – это форма промежуточной аттестации, задачей которой является комплексная оценка уровней достижения планируемых результатов обучения по дисциплине.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: оценку результатов текущего контроля успеваемости студента в течение периода обучения по дисциплине, по окончании курса, в период зачетной недели проводится опрос по вопросам для оценки освоения дисциплины и решение ситуационных задач.

Для получения зачета необходимо иметь оценки, полученные в рамках текущего контроля успеваемости, по каждой теме, предусмотренной дисциплиной, знать и уметь отвечать на вопросы для оценки освоения дисциплины и решать ситуационные задачи.

Типовые вопросы для оценки освоения дисциплины (зачет)

1. Сущность общения. Структура общения.
2. Цели, содержание и средства общения.
3. Функции общения. Стили и виды общения.

4. Коммуникация, интеракция и социальная перцепция как взаимосвязанные стороны общения.

5. Эффекты общения (первичности, новизны, ореола, стереотипа).

6. Роль общения в профессиональном развитии и самообразовании.

7. Способы вербального воздействия (убеждение, внушение, принуждение).

8. Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения.

9. Внушение как явление и как технология. Законы организации информации.

10.Системы получения и обработки информации, их языковое выражение.

11.Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения.

12.Межнациональные различия невербального общения.

13.Понятие конфликта и его социальная роль.

14.Источник и субъекты конфликта. Классификация конфликтов.

15.Причины и последствия конфликтов. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

16.Стрессы и стрессовые ситуации.

17.Теория защитных механизмов. Защитные стратегии и стратегии совладения. Параметры защитных механизмов.

18.Психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.).

19.Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия.

20.Понятие о деловом общении. Этапы делового общения. Виды и формы делового общения.

21.Деловой разговор и деловая беседа.

22. Правила ведения деловой переписки

23. Спор. Дискуссия. Полемика. Собеседование.

24. «Мозговой штурм». «Круглый стол». Деловые командные игры.

25. Деловой стиль общения. Психология сотрудничества.

26.Этические нормы делового общения.

27.Культура речи делового человека.

28.Модели поведения. Тактика общения.

29.Понятие об этике. Понятие об этикете, истории его возникновения и развития. Деловой этикет. Правила этикета.

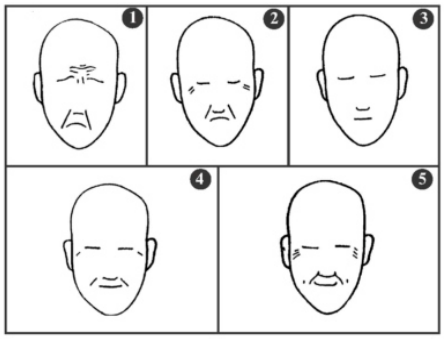
30. Особенности общения в профессиональном коллективе.

31. Социально-психологическая роль профессии в жизни человека.

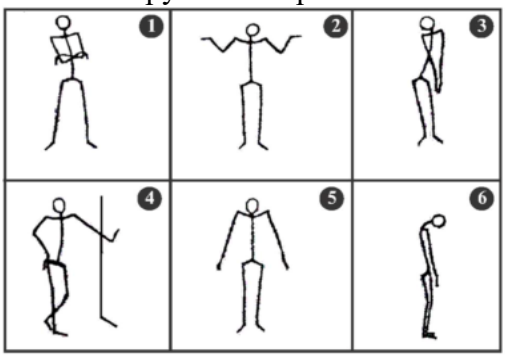
Типовые ситуационные задачи для оценки освоения дисциплины (зачет)

Ситуационная задача 1. По мимическим схемам определите эмоциональное состояние человека. Поставьте напротив соответствующего состояния номер позиции, указанный в группе мимических изображений.

Психическое состояние	Номер позиции на рисунке
Спокойствие, уверенность	
Ярость, отчаяние, ужас	
Удовлетворенность	
Радость, восторг	
Тревога, страх, обида	



Ситуационная задача 2. Определите, какому состоянию человека, его отношению к другому человеку соответствуют эти позы. Поставьте напротив соответствующего состояния номер позиции, указанный в группе изображений.



Психическое состояние	Номер позиции на рисунке
Робкий, виноватый, убитый горем	
Высокомерие, пренебрежение, самоуверенность	
Тревожность, ожидание, неуверенность	
Растерянность, непонимание, сомнение	
Смущение, застенчивость, печаль	
Удивление, нерешительность, недоумение	

Ситуационная задача 3. С помощью теста «Ваш стиль делового общения» оцените свой стиль делового общения. Результаты теста обсудите в группе.

Ситуационная задача 4. Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл:

Рад вас видеть!
Спасибо за работу.
Приходите завтра.
Я в восторге.
Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.
Приятно было с вами поговорить.
Спасибо за комплимент.
Очень вам признателен.
Ценю вашу настойчивость.
Мне это очень нравится.

Ситуационная задача 5. Согласно Э. Берну, обращаясь к другому человеку, мы выбираем одно из возможных состояний нашего "Я": состояние "Родителя", "Взрослого" или "Ребенка". Попробуйте оценить, как сочетаются эти три "Я" в вашем поведении при помощи теста. Для этого оцените приведенные утверждения в баллах от 0 до 10. Результаты теста обсудите в группе.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.

5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурачиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Как и многие люди, я бываю обидчив.
14. Мне удается видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети безусловно должны следовать указаниям родителей.
16. Я увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека — объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств.

Ситуационная задача 6. Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас?

Ситуационная задача 7. Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:
а) молодая симпатичная девушка;
б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;
в) сурового вида старуха;
г) пожилой мужчина интеллигентного вида.

Ситуационная задача 8. Разыграйте ситуацию «Опоздание». По условию, опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения.
а) на встречу с другом;
б) на свидание;
в) домой после обещанного срока возвращения;
г) на деловую встречу;
д) на встречу с потенциальным работодателем.

Ситуационная задача 9. Определите виды общения, актуализирующиеся в следующих ситуациях. (Вариантов ответа может быть несколько.)

а) Оказавшись в скучной компании, парень рассказывает веселые истории и анекдоты.

б) Не застав друга дома, мальчик оставляет ему у соседей записку с просьбой позвонить.

в) Заметив знакомую, идущую по другую сторону дороги, девушка приветливо улыбнулась ей и помахала рукой.

г) Подойдя к автобусной остановке, мужчина поинтересовался у окружающих, давно ли прошла «шестерка».

д) Мэр города обращается по радио к горожанам с призывом принять активное участие в субботнике.

е) Просматривая образцы обоев, супруги рассуждают, какие из них лучше подойдут для детской комнаты.

ж) Ребенок после прогулки просит у мамы бутерброд.

з) Отец рассказывает сыну, как из бумаги можно сделать самолетик.

и) Продавец ручных пылесосов, привлекая внимание потенциальных покупателей, демонстрирует достоинства товара и сообщает, что цена на следующую партию будет уже выше.

к) Поздно вечером мама говорит сыну, что пора выключать телевизор и ложиться спать, иначе утром будет трудно вставать в школу.

Ситуационная задача 10. Решите ситуационную задачу.

Разговор в офисе:

Клиент: Приличный у вас интерьер. Я смотрю, вы тут неплохо устроились! (Удобно садится в мягкое кресло)

Менеджер: Как вы видите – стараемся произвести хорошее впечатление на клиентов. Может быть - «по кофейку»?

Вопрос: Является ли предложение менеджера уместным? Что вы можете сказать о манере этого предложения**?**

Ситуационная задача 11. Проанализируйте ситуацию (во время беседы). Каким приемом руководитель отдела преодолел сопротивление подчиненного?

Ситуация: Руководитель отдела дает поручение подчиненному, а тот стал спорить и доказывать, что это не входит в его обязанности…

Руководитель:

- Вы были на совещании по вопросу о…?

Подчиненный:

- Да, был.

Руководитель:

- Вы читали решение?

Подчиненный:

- Да, читал.

Руководитель:

- Вы, конечно, обратили внимание на четвертый пункт решения?

Подчиненный:

- Да, а что?

Руководитель:

- Этот пункт прямо адресуется Вам: нужно сделать… (дается поручение и определяется срок).

Ситуационная задача 12. Вам предлагается набор из 20 личностных качеств, тесно связанных с деловым общением, нормами и правилами поведения.

Выберите, на ваш взгляд, не менее десяти качеств, необходимых для продуктивной совместной деятельности с коллегами или партнерами в области общения. Аргументируйте свой ответ.

- постоянство
- доброжелательность
- выдержка
- инициативность
- умение слушать
- открытость
- исполнительность
- умение сопереживать
- знание своих возможностей
- изворотливость
- настойчивость
- скромность
- искренность
- коммуникабельность
- хитрость

- вежливость
- тактичность
- естественность
- уважение
- достоинство

Ситуационная задача 13. Прочтите приведенные ниже зарисовки. Воспользуйтесь вашими знаниями о невербальной коммуникации и расшифруйте, что хотел сказать своим поступком каждый из персонажей.

а) Даша собрала свои длинные светлые волосы в тугой узел на затылке, надела одолженный у матери строгий костюм в тонкую полоску и черные классические туфли, сложила папки с документами в портфель и отправилась на собеседование.

б) После семейной ссоры Эдуард нарисовал портрет жены в черных и серых тонах. Рисунок он повесил на зеркало перед ее туалетным столиком.

в) Начальник похвалил Галю за хорошую работу и потрепал по плечу. Девушка поспешно отстранилась.

г) Таня оглядела переполненный людьми пляж и расстелила свое полотенце в метре от симпатичного молодого человека.

д) Во время объяснения новой темы двое учеников с азартом играют в «Морской бой». Учитель, заметив это, делает паузу в своем рассказе и пристально смотрит на ребят.

Ситуационная задача 14. Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Какие профессиональные и личностные качества, прежде всего Вы примите во внимание?

Ситуационная задача 15. Решите следующую задачу и аргументируйте свой ответ.

У вас сложились натянутые отношения с коллегой. Причины Вам не совсем понятны, но Вы бы очень хотели их нормализовать. Что бы вы предприняли в первую очередь.

Ситуационная задача 16. Как наиболее эффективно разрешить возникшую ситуацию? Аргументируйте свой ответ.

Между двумя сотрудниками возник конфликт, который мешает успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к непосредственному начальнику с просьбой разобраться и поддержать его позицию.

Ситуационная задача 17. Успешно ведя переговоры, вы соглашаетесь, в том числе и на то, что выходит за рамки ваших полномочий. У вас есть серьезные опасения, что принятое ваши решение ваше руководство может не одобрить. Как быть?

Предложите, какие меры нужно предпринять, чтобы получить желаемый результат? Ответ аргументируйте.

Ситуационная задача 18. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль над его служебной деятельностью.

Вопрос: В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Ситуационная задача 19. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации:

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается.

Ситуационная задача 20. Проанализируйте пример деловой беседы на совещании с руководителем:

• Дмитрий: Спасибо всем за то, что собрались здесь так быстро. Пожалуйста, наливайте себе кофе, и после этого приступим к повестке дня, которую вы видите на доске перед вами. Как вы видите, у нас только два пункта для обсуждения.

• Алексей: Да, Дмитрий. Я хотел бы добавить кое-что к данному списку, если это возможно.

• Дмитрий: К сожалению, Алексей, я улетаю на встречу в другой город в 11.00 часов утра, и у меня очень мало времени. Может ли это подождать, пока я не вернусь из поездки?

• Алексей: Конечно - вы же босс!

• Дмитрий: Хорошо. Итак, как вы знаете, в последнее время у нас очень много расходов, и у меня на данный момент есть прямое указание нашего директората рассмотреть вопрос о максимальном сокращении расходов. И, я бы хотел, чтобы каждый из вас, как руководитель департамента, подготовил бы мне отчет о возможных вариантах уменьшения расходов в разрезе ваших отделов. Прошу это сделать к моему возвращению из поездки. Я знаю, что экономить в принципе-то не на чем, но приказ есть приказ.

• Семён: Что касается другого нашего вопроса, Дмитрий ...

• Дмитрий: Да, Семён. У тебя есть идеи?

• Семён: Да, есть. Я взял на себя смелость записать свои идеи о том, как эта конкретная проблема может быть решена. Я сделал копию для каждого из вас. Вот.

• Дмитрий: Отлично, Семён! Это то, что нам нужно - ваша инициатива! Теперь мне нужно спешить. Я прочту это в самолете, а остальные могут обсудить идеи Семёна здесь прямо сейчас. Я соберу вас всех на совещание опять, когда вернусь. До свидания!

• Все: Пока!

Ситуационная задача 21. Проанализируйте, какие причины легли в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

1. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

2. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию

Ситуационная задача 22. Опишите несколько хорошо знакомых вам ситуаций общения и проанализируйте их: выделите мотив, цель, психические особенности партнера, способы взаимодействия.

Ситуационная задача 23. Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.д. Что вы предпримете для того, чтобы завоевать внимание аудитории и ваше выступление всем понравилось?

Ситуационная задача 24. Пройти методику и описать результаты. Методика диагностики личности с помощью психогеометрического теста С. Деллингер. Адаптация А. А. Алексеева и Л. А. Громовой

Ситуационная задача 25. Подготовить топ-5 эффективных методик самообучения.

Критерии и шкала оценки зачета

Оценка	**Характеристики ответа студента**
Зачтено	Оценка «зачтено» выставляется, если студент успешно ответил на вопросы преподавателя во время беседы на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, правильно решил задачу: кратко изложил ее содержание. В

	случае вариативности решения задачи обосновал все возможные варианты решения.
Не зачтено	Оценка «не зачтено» выставляется, если студент не ответил на вопросы преподавателя, не выполнил ситуационную задачу, по результатам устного опроса получил неудовлетворительную оценку.

Подписано цифровой подписью:
Федоровский Александр Петрович
Дата: 27.10.2022 10:02:59
Организация: Автономная некоммерческая организация высшего образования "Северо-Кавказский социальный институт"