ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ «ЧЕРЕМХОВСКИЙ ГОРНОТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИМ. М. И. ЩАДОВА»

Утверждаю:
Директор ГБПОУ «ЧГТК
им. М.И. Щадова»
С.Н. Сычев
« 26» мая 2025 г.

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

ОГСЭ.03 Психология общения

программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности СПО

09.02.07 Информационные системы и программирование

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 54CE6FF6F2E941EC6571CFEA2EAFB5E4
Владелец: Сычев Сергей Николаевич
Действителен: с 23.08.2024 до 16.11.2025

Черемхово, 2025

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе ФГОС СПО по специальности ***09.02.07 Информационные системы и программирование*** программы учебной дисциплины ***Психология общения***

Разработчик(и):

ГБПОУ «ЧГТК им. М.И. Щадова» преподаватель А.Х.Юшина

Одобрено на заседании цикловой комиссии:

«Общеобразовательных, экономических и транспортных дисциплин»

Протокол №6 от «04» февраля 2025 г.

Председатель ЦК: А.К. Кузьмина

Одобрено Методическим советом колледжа

Протокол №4 от «05» марта 2025 г.

Председатель МС: Е.А. Литвинцева

СОДЕРЖАНИЕ

		СТР.
1.	ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	4
2.	РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3.	ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ	5
4.	КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ	5
5.	КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ЗНАНИЙ	7
6.	КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	9
	ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ К КОМПЛЕКТУ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	23

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

В результате освоения учебной дисциплины ***Психология общения*** обучающиеся должны обладать предусмотренными ФГОС СПО специальности ***09.02.07 Информационные системы и программирование*** общими и профессиональными компетенции:

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 правовой и 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 российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

Учебным планом колледжа предусмотрена промежуточная аттестация по учебной дисциплине ***Психология общения*** в форме дифференцированного зачёта.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате аттестации осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, которые формируют общие и профессиональные компетенции:

Базовая часть

В результате освоения дисциплины студент должен **знать:**

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;
- приемы структурирования информации;
- формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации;

- современная научная и профессиональная терминология;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- основы проектной деятельности сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
- значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)

В результате освоения дисциплины студент должен **уметь:**

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
- определять этапы решения задачи;
- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- составить план действия;
- определить необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план;
- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью определять задачи для поиска информации;
- определять необходимые источники информации;
- планировать процесс поиска;
- структурировать получаемую информацию;
- выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска;
- оформлять результаты поиска определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности описывать значимость своей профессии (специальности)

Вариативная часть не предусмотрена.

3. ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Контроль и оценка знаний, умений, а также сформированность общих и профессиональных компетенций осуществляются с использованием следующих форм и методов: устный / письменный опрос, тестирование.

4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Раздел 1.

Форма контроля: устный опрос

Задания

1. Дайте определение понятию «общение». Каковы цели общения?
2. Перечислите составляющие стороны общения.
3. Поясните понятие «коммуникативная компетентность», чем компетентность отличается от компетенции?
4. Чем отличаются формальное и неформальное общение?
5. Какие функции общения вы знаете?
6. Какие виды коммуникации выделяют в коммуникативном процессе общения?
7. Сколько уровней общения существует?
8. Назовите средства общения.
9. На какие пространственные зоны можно разделить личное пространство?
10. Кокой комплекс условий необходимо соблюдать людям для того чтобы общение было эффективным, удовлетворяющим обе стороны и соответствующим поставленным целям?

Раздел 2.

Форма контроля: письменный опрос

Вариант № 1

Задание:

1. Сформулируйте, в чем состоят особенности перцептивной функции общения.
2. Какова роль первого впечатления в общении и что необходимо делать для формирования позитивного первого впечатлении?
3. Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении?

Вариант № 2

Задание:

1. Что такое стереотипы общения?
2. Какие стереотипы вы знаете? (Приведите пример)
3. Насколько велика роль стереотипизации в деловом общении?

Вариант № 3

Задание:

1. Приведите пример профессионального имиджа.
2. Каковы особенности самопрезентации в резюме?
3. Перечислите виды резюме.

Вариант № 4

Задание:

1. Выделите особенности интерактивной стороны общения. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
2. Каковы принципы интерактивного общения?
3. Приведите пример интерактивной стороны общения с описанием ситуации из жизни.

Раздел 3.

Форма контроля: устный опрос

Задания

1. Что такое «социальная роль», назовите её особенности?
2. Зачем нужны групповые нормы и правила?
3. Каковы основные формы делового общения?
4. Каковы основные психологические факторы, обеспечивающие успешность публичного выступления.
5. Какие требования следует соблюдать во время обсуждения деловой информации для поддержания контакта с собеседником?
6. Каково содержание понятия «конфликт»?
7. Охарактеризуйте основные виды или типы конфликтов.
8. В чем различие конструктивных и деструктивных конфликтов?
9. Назовите основные способы управления конфликтами с целью их разрешения. Какие стратегии взаимодействия используются при разрешении конфликтов?
10. Проанализируйте, почему конфликты сопровождаются сильными эмоциональными реакциями, гневом и напряженностью?
11. Какие правила поведения в конфликтной ситуации следует использовать при разрешении конфликта?
12. Опишите стиль сотрудничества при разрешении конфликтов.

5. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ЗНАНИЙ

Раздел 1.

Форма контроля: устный опрос

Задания

11. Дайте определение понятию «общение». Каковы цели общения?
12. Перечислите составляющие стороны общения.
13. Поясните понятие «коммуникативная компетентность», чем компетентность отличается от компетенции?
14. Чем отличаются формальное и неформальное общение?
15. Какие функции общения вы знаете?
16. Какие виды коммуникации выделяют в коммуникативном процессе общения?
17. Сколько уровней общения существует?
18. Назовите средства общения.
19. На какие пространственные зоны можно разделить личное пространство?
20. Кокой комплекс условий необходимо соблюдать людям для того чтобы общение было эффективным, удовлетворяющим обе стороны и соответствующим поставленным целям?

Раздел 2.

Форма контроля: письменный опрос

Вариант № 1

Задание:

4. Сформулируйте, в чем состоят особенности перцептивной функции общения.
5. Какова роль первого впечатления в общении и что необходимо делать для формирования позитивного первого впечатлении?
6. Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении?

Вариант № 2

Задание:

4. Что такое стереотипы общения?
5. Какие стереотипы вы знаете? (Приведите пример)
6. Насколько велика роль стереотипизации в деловом общении?

Вариант № 3

Задание:

4. Приведите пример профессионального имиджа.
5. Каковы особенности самопрезентации в резюме?
6. Перечислите виды резюме.

Вариант № 4

Задание:

4. Выделите особенности интерактивной стороны общения. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
5. Каковы принципы интерактивного общения?
6. Приведите пример интерактивной стороны общения с описанием ситуации из жизни.

Раздел 3.

Форма контроля: устный опрос

Задания

13. Что такое «социальная роль», назовите её особенности?
14. Зачем нужны групповые нормы и правила?
15. Каковы основные формы делового общения?
16. Каковы основные психологические факторы, обеспечивающие успешность публичного выступления.
17. Какие требования следует соблюдать во время обсуждения деловой информации для поддержания контакта с собеседником?
18. Каково содержание понятия «конфликт»?
19. Охарактеризуйте основные виды или типы конфликтов.
20. В чем различие конструктивных и деструктивных конфликтов?
21. Назовите основные способы управления конфликтами с целью их разрешения. Какие стратегии взаимодействия используются при разрешении конфликтов?
22. Проанализируйте, почему конфликты сопровождаются сильными эмоциональными реакциями, гневом и напряженностью?
23. Какие правила поведения в конфликтной ситуации следует использовать при разрешении конфликта?

24. Опишите стиль сотрудничества при разрешении конфликтов.

6. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вариант 1

Инструкция: выполните аттестационный тест по учебной дисциплине Психология общения. Отвечая на вопросы, выберите верный вариант ответа из предложенных, заполните таблицу в бланке для ответов.

Задания

1. Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека, это?

А) Коммуникация

Б) Общение

В) Беседа

2. Каковы основные функции общения?

А) коммуникативная, интерактивная, перцептивная.

Б) коммуникативная, интерактивная, перцептивная, оценочная.

В) интерактивная и перцептивная.

3. Специфический обмен осмысленной информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания от человека, группы или организации другому человеку, группе или организации. Она осуществляется, лишь в процессе взаимодействия (интеракции) и рассчитана на взаимопонимание (перцепцию), это?

А) Коммуникация

Б) Компетенция

В) Коммуникативная компетентность

4. Каковы уровни общения?

А) Прямое и косвенное

Б) Вербальное и невербальное

В) Межличностное и массовое

5. Какие основные типы межличностного общения?

А) Императивное, манипулятивное, диалогическое.

Б) Опосредованное и непосредственное.

В) Инструментальные и личностные.

6. Какая модель общения обычно применяется для передачи и получения информации, её анализа, интерпретации и комментирования?

А) Убеждающая модель общения

Б) Информационная модель общения

В) Суггестивная модель общения

7. Каковы стили общения (речи)?

А) официально-деловой, научный, публицистический, разговорно-бытовой.

Б) официально-деловой, научный, публицистический.

В) официально-деловой, научный, разговорно-бытовой.

8. Какие уровни совместимости выделяют?

А) психофизиологический, психологический, социально-психологический.

Б) физиологический, психологический, социально-психологический.

В) физиологический, психофизиологический, психологический, социально-психологический.

9. Регламентированная, узкая коммуникация, направленная на достижение определённых целей, связанных с решением рабочих вопросов, это?

А) Деловая беседа

Б) Деловое общение

В) Деловая встреча

10. Каковы групповые формы делового общения?

А) совещания, собрания, переговоры, заседания, публичное выступление.

Б) совещания, собрания, переговоры, заседания, конференции.

В) совещания, собрания, деловая переписка, заседания, конференции.

11. Как называются вопросы, которые вынуждают собеседника размышлять, тщательно обдумывать и комментировать то, что было сказано?

А) Вопросы для обдумывания.

Б) Переломные вопросы.

В) Риторические вопросы.

12. Форма коммуникации, направленная на общение с конкурентами или партнёрами предприятия, для получения каких-либо выгод или предотвращения финансовых потерь, это?

А) Деловая переписка

Б) Аргументированная беседа

В) Переговоры

13. Какие типы социального конфликты выделяют в психологии общения?

А) Межличностный, внутриличностный, межгрупповой, между группой и личностью.

Б) Межличностный, межгрупповой, между группой и личностью.

В) Межличностный, внутриличностный, межгрупповой.

14. Конфликты являются естественным и необходимым явлением, так как представляют собой одно из проявлений закона диалектического развития. В чём заключается этот закон?

А) Борьбы противоположностей.

Б) Единства и борьбы противоположностей.

В) Единства противоположностей.

15. Какие выделяют типы конфликтов в психологии общения?

А) стремление к превосходству; проявление агрессии; проявление эгоизма.
Б) стремление к превосходству; проявление агрессии; проявление эгоизма; проявление конкуренции.
В) стремление к превосходству; проявление агрессии; проявление конкуренции.

16. Какими психологическими типами личности определяется конфликтность человека?

А) Агрессор и жертва конфликта
Б) Агрессор и агрессор конфликта

17. Какое свойство характера означает терпимость к чужим мнениям и поступкам, способность относиться к ним без раздражения.

А) Неуверенность в себе
Б) Эмпатия
В) Толерантность

18. Как называется конфликт, когда оппоненты не выходят за рамки этических норм деловых отношений и разумных аргументов?

А) Деструктивный
Б) Конструктивный
В) Зеркальный

19. Что является наиболее частой причиной, по которой работающие люди утрачивают мотивацию?

А) Отсутствие признания;
Б) Частые конфликтные ситуации;
В) Отсутствие карьерного роста.

20. Ряд норм и правил, регламентирующих поведение каждого человека в процессе осуществления им трудовой деятельности, это?

А) Воспитание человека
Б) Этика делового общения
В) Мораль

Вариант 2

Инструкция: выполните аттестационный тест по учебной дисциплине Психология общения. Отвечая на вопросы, выберите верный вариант ответа из предложенных, заполните таблицу в бланке для ответов.

Задания

1. Специфический обмен осмысленной информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания от человека, группы или организации другому человеку, группе или организации. Она осуществляется, лишь в процессе взаимодействия (интеракции) и рассчитана на взаимопонимание (перцепцию), это?

А) Коммуникация
Б) Компетенция
В) Коммуникативная компетентность

2. Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека, это?

А) Коммуникация

Б) Общение

В) Беседа

3. Регламентированная, узкая коммуникация, направленная на достижение определённых целей, связанных с решением рабочих вопросов, это?

А) Деловая беседа

Б) Деловое общение

В) Деловая встреча

4. Каковы стили общения (речи)?

А) официально-деловой, научный, публицистический, разговорно-бытовой.

Б) официально-деловой, научный, публицистический.

В) официально-деловой, научный, разговорно-бытовой.

5. Важным элементом начала контакта с кинестетиками является:

А) назвать собеседника по имени, темп, громкость и интонация голоса.

Б) рукопожатие, доброжелательный взгляд, а при передаче им той или иной информации необходимо иметь при себе иллюстрирующие материалы.

В) контакт глазами, наличие наглядных иллюстраций, использовать метафоры.

6. Как называется умение собеседника «читать» окружающих, расшифровывать смысл выражения глаз, мимики, ритма дыхания и других форм невербальных сигналов?

А) Калибровка

Б) Подражание

В) Распознавание

7. Основные типы межличностного общения:

А) информационное, убеждающее, экспрессивное.

Б) суггестивное, ритуальное, императивное.

В) императивное общение, манипулятивное общение, диалогическое общение.

8. Как называется взаимодействие при интеграции коллективных усилий для совместного решения той или иной задачи?

А) Перцептивное взаимодействие

Б) Интерактивное взаимодействие

В) Вербальное взаимодействие

9. Внушающая, модель общения, искусство внушать, а не рассказывать, широко используется в практике взаимодействия, например на деловых

совещаниях, или в воспитательных беседах с людьми, нуждающимися в мотивационной коррекции. Описание какой модели общения представлено?

А) Убеждающая модель общения

Б) Суггестивная модель общения

В) Экспрессивная модель общения

10. Каковы уровни общения?

А) Прямое и косвенное

Б) Вербальное и невербальное

В) Межличностное и массовое

11. Как называются вопросы, которые вынуждают собеседника размышлять, тщательно обдумывать и комментировать то, что было сказано?

А) Вопросы для обдумывания.

Б) Переломные вопросы.

В) Риторические вопросы.

12. Форма коммуникации, направленная на общение с конкурентами или партнёрами предприятия, для получения каких-либо выгод или предотвращения финансовых потерь, это?

А) Деловая переписка

Б) Аргументированная беседа

В) Переговоры

13. Как называется стратегия разрешения конфликта, которая состоит в желании оппонентов завершить конфликт частичными уступками?

А) Сотрудничество

Б) Компромисс

В) Договорённость

14. Конфликты являются естественным и необходимым явлением, так как представляют собой одно из проявлений закона диалектического развития. В чём заключается этот закон?

А) Борьбы противоположностей.

Б) Единства и борьбы противоположностей.

В) Единства противоположностей.

15. Какие выделяют типы конфликтов в психологии общения?

А) стремление к превосходству; проявление агрессии; проявление эгоизма.

Б) стремление к превосходству; проявление агрессии; проявление эгоизма; проявление конкуренции.

В) стремление к превосходству; проявление агрессии; проявление конкуренции.

16. Виды слушания:

А) активное. Пассивное, эмпатическое.

Б) активное, пассивное, отстранённое.

В) мотивационное, сконцентрированное, активное, пассивное.

17. Какое свойство характера означает терпимость к чужим мнениям и поступкам, способность относиться к ним без раздражения.

А) Неуверенность в себе

Б) Эмпатия

В) Толерантность

18. Как называется конфликт, когда оппоненты не выходят за рамки этических норм деловых отношений и разумных аргументов?

А) Деструктивный

Б) Конструктивный

В) Зеркальный

19. Что является наиболее частой причиной, по которой работающие люди утрачивают мотивацию?

А) Отсутствие признания;

Б) Частые конфликтные ситуации;

В) Отсутствие карьерного роста.

20. Ряд норм и правил, регламентирующих поведение каждого человека в процессе осуществления им трудовой деятельности, это?

А) Воспитание человека

Б) Этика делового общения

В) Мораль

ВОПРОСЫ
для устного опроса

1. Определение категории «Общение» в психологии.
2. Какова роль общения в профессиональной деятельности?
3. Роль общения в системе общественных и межличностных отношений?
4. Каковы категории и основные составляющие общения?
5. Перечислите виды, уровни и стили общения.
6. Назовите функции и средства общения.
7. Раскройте понятие «интерактивная функция общения».
8. В чём особенности общения, как обмен информацией?
9. Структура, виды и динамика партнёрских отношений?
10. Каковы способы взаимодействия, как организации совместной деятельности?
11. В чём проявляются коммуникативные барьеры?
12. Назовите правила корпоративного поведения в команде.
13. Раскройте понятие «перцептивная функция общения».
14. Чем вербальные средства общения отличаются от невербальных средств общения?
15. Какие сенсорные канали использует человек в общении.
16. Раскройте понятие «эффективное слушание», его виды, правила и техники слушания.
17. Назовите виды и характеристики социальных ролей.
18. Перечислите формы делового общения и назовите их характеристики.

19. Каковы психологические особенности постановки вопросов в деловой беседе?
20. Раскройте понятие «конфликт», его виды, причины и стадии протекания?
21. Каковы способы управления конфликтами?
22. В чём особенности делового этикета в профессиональной деятельности?

Приложение 1. Ключи к контрольно-оценочным средствам для текущего контроля

Раздел 1.

Вариант №1

Ключи к заданиям

1. Общение – это сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга. Цели общения: обмен или передача информации; формирование профессиональных умений и навыков, развитие личностных и деловых качеств; формирование отношения к себе, к другим людям, к обществу в целом; обмен деятельностью, инновационными приемами и техниками, средствами и технологиями; осуществление коррекции, изменение мотивации поведения; обмен эмоциональными состояниями и чувствами.
2. Существует три взаимосвязанных составляющих стороны общения: 1)коммуникативная; 2)интерактивная; 3)перцептивная.
3. Коммуникативная компетентность – это знание культурных норм, этикета, и ограничений в деловом общении. Основные составляющие компетентности: коммуникативная, вербальная, психологическая, социальная. Коммуникативная сторона общения - состоит в обмене информацией между людьми, передаче и приеме знаний, мнений. А компетенция – это личностные качества и способности, а также профессиональные навыки, необходимые человеку для успешного выполнения своих должностных обязанностей. Главное отличие заключается в том, что компетенция является характеристикой личности, поведения, а компетентность – это знания, способности, профессиональный опыт.
4. Неформальное общение проявляется в выражении человеческой потребности в общении по интересам, симпатиям и переживаниям. Формальное общение всегда регламентировано: структурой организации, функциональными обязанностями. Формальное общение ограничивает информационные потоки. Неформальное общение в трудовом коллективе дополняет формальное.
5. Функции общения: информационно-коммуникативная функция, то есть обмен информацией между людьми; регулятивно-коммуникативная функция. В общении вырабатываются правила поведения, цели, средства, мотивы поведения, усваиваются его нормы, оцениваются поступки, складывается иерархия ценностей, шкала социализации человека. Аффективно-коммуникативная функция. Общение регулирует уровень эмоциональной напряженности, создает психологическую разрядку.
6. Прямое и косвенное; опосредованное и непосредственное; вербальное (речевое) и невербальное (язык тела). В коммуникативном процессе принято выделять вербальную и невербальную коммуникацию.
7. 2 уровня: межличностное и массовое.
8. Средства общения: Язык – система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения.

Интонация, эмоциональная выразительность, которая способна придавать разный смысл одной и той же фразе. Мимика, поза, взгляд собеседника могут усиливать, дополнять или опровергать смысл фразы. Жесты как средства общения могут быть как общепринятыми, т.е. иметь закрепленные за ними значения, или экспрессивными, т.е. служить для большей выразительности речи. Расстояние, на котором общаются собеседники, зависит от культурных, национальных традиций, от степени доверия к собеседнику.

9. Личное пространство можно разделить на четыре пространственные зоны: 1. Интимная - 15-45 см. 2. Личная - 46-122 см. 3. Социальная - 122-360 см. 4. Публичная - более 360 см.

10. Необходимо соблюдать следующий комплекс условий общения: правовым, социальным, психологическим и этическим нормам и правилам, принятым в обществе и в конкретной организации, соблюдение обычаев и традиций своей страны, организации.

Раздел 2.

Ключи к заданиям.

Вариант № 1

1. Перцептивная функция общения способствует взаимопониманию участников общения, её особенностями является умение чувствовать партнёра по общению при помощи эмпатии, сопереживания, сочувствия, рефлексии.

2. Для формирования позитивного первого впечатления необходимо: следить за своим внешним видом. Выглядеть соответственно и адекватно ситуации. Быть приветливым — не стесняться показать, что общение с человеком доставляет удовольствие. Внимательно слушать собеседника, не перебивать и не переводить разговор на себя. Во время разговора обращаться к собеседнику по имени. Отказаться от необходимости быть всегда правым. Грамотно излагать свои мысли. Первое впечатление во многом зависит от стиля и манеры разговора. По тому, какая речь, люди судят об интеллекте и воспитании.

3. К психологическим механизмам восприятия в процессе общения относятся: в межгрупповом, деловом общении – социальная стереотипизация на основе превосходства, привлекательности, личного отношения; в межличностном общении – идентификаця, эмпатия, рефлексия, аттракция, каузальная атрибуция.

Вариант № 2

1. Социальные стереотипы общения – это устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной группы.

2. Профессиональный стереотип — это обобщенное убеждение человека относительно людей какой-либо профессиональной группы. Стереотип детско-родительских отношений, например: ребёнок всегда должен оправдывать ожидания родителей. Национальные стереотипы – представления одних национальных групп с точки зрения других. Например: «все евреи очень умные и всегда ищут выгоду для себя» - это стереотип.

3. Стереотипизация в процессе познания людьми друг друга может

привести к двум различным следствиям. В первом случае это приводит к определенному упрощению процесса познания другого человека. Этот упрощенный подход, который хотя и не способствует точности построения образа другого, часто заставляет заменить его штампом. Тем не менее, в определенном смысле такой подход необходим, поскольку помогает сокращать процесс познания, сэкономить время. Для каждой категории партнеров есть как бы разные «техники» общения, выбор которых определяется характеристиками партнера. Во втором случае, стереотипизация приводит к возникновению предубеждения. Если суждение строится на основе прошлого опыта, а опыт этот был негативным, всякое новое восприятие представителя той же самой группы окрашивается неприязнью.

Вариант № 3

1. Пример профессионального имиджа: врач – белый халат, вдумчивое выражение лица, на шее фонендоскоп; эмоциональная сдержанность; учитель – удлинённая юбка, пиджак, строгое выражение лица, речь эмоциональная, в руках указка, и т.д.

2. Самопрезентация – это процесс представления человеком собственного образа наиболее эффективно, индивидуальный стиль, неповторимый образ. В социальном мире, характеризуется намеренностью на создание у окружающих определенного впечатления о себе. Особенности самопрезентации в резюме: форма выполнения резюме, подача информации о себе, описание своих лучших качеств и профессиональных навыков.

3. Виды резюме. Текстовые резюме: хронологическое, функциональное, комбинированное. Креативное резюме. Сайт-визитка. Видеорезюме.

Вариант № 4

1. Особенности интерактивной стороны общения заключается в обеспечении взаимодействия людей в организации, непосредственную организацию их совместной деятельности. Побуждает людей взаимодействовать друг с другом потребность в общении, потребность в создании чего-либо, потребность в переживании эмоций и чувств, которые один человек вызывает в другом, взаимная связь и воздействие друг на друга.

2. Интерактивная сторона общения подчиняется таким принципам как: наличие целей и мотивов для взаимодействия; наличие необходимого пространства и времени; координация действий; согласование неких правил поведения; обмен дополнительной информацией в процессе. Наличие этих особенностей свойственно всем видам интерактивного взаимодействия.

3. В качестве примера рассмотрим общение с продавцом в магазине. Сначала вы здороваетесь и улыбаетесь друг другу – это перцептивная сторона, во время которой вы настраиваетесь на общение, обмениваясь эмоциями. Далее вы перечисляете товары, а продавец называет итоговую стоимость – это коммуникативная часть. После этого вы расплачиваетесь, а продавец отдаёт вам товары и помогает сложить их в пакет – это интерактивная сторона вашего взаимодействия.

Возьмём и другой пример — мужчина собирается на свидание. Когда он встречается с девушкой, улыбается ей при встрече — это перцептивная

сторона. Когда мужчина с женщиной обсуждают, в какое место они сегодня пойдут — это коммуникативная сторона. Когда они катаются на каруселях, едят мороженое и стреляют в тире с пневматической винтовки — это интерактивная сторона общения.

Раздел 3.

Ключи к заданиям.

1. Социальная роль – это социальная функция личности, способ поведения людей, соответствующий принятым нормам в зависимости от их статуса или позиции в обществе, в системе межличностных отношений. Особенности социальной роли заключаются в нормативно одобренной и предписанной обществом, группой способ, алгоритм, шаблон деятельности и поведения личности, добровольно или принудительно ею принимаемый при реализации определённых социальных функций.

2. Прежде всего групповые нормы укрепляют и поддерживают целостность группы, способствуют её социальному существованию и повышают шансы группы на успех. Также групповые нормы увеличивают предсказуемость поведения участников группы, дают возможность предвидеть действия друг друга в той или иной ситуации. Соблюдение групповых норм уменьшает количество конфликтов внутри группы.

3. Формы делового общения: беседа, переговоры, совещание, дискуссия, пресс-конференция, публичное выступление, деловая переписка, презентация и торги.

4. Эффективность устного публичного выступления обуславливается тремя группами социально-психологических факторов: 1) личностными особенностями коммуникатора, спецификой его вербального и невербального поведения; 2) содержанием и формой выступления; 3) характером аудитории и обратной связи с ней, вербальными и невербальными реакциями слушателей.

5. Во время обсуждения деловой информации для поддержания контакта с собеседником необходимо соблюдать следующие требования: достижение согласия, деловая речь, целеполагание, правильная постановка вопросов, необходимо говорить короткими и простыми предложениями.

6. Конфликт рассматривается как столкновение противоположных целей, интересов, взглядов, позиций или мнений двух и более людей.

7. Виды социального конфликта: внутриличностный (интроперсональный); межличностный (интерперсональный); конфликт между личностью и группой, межгрупповой.

8. Конструктивные конфликты не выходят за рамки этических норм деловых отношений, они аргументированы, а деструктивные конфликты проявляются в упорном и жёстком настаивании на своей позиции, когда интересы другой стороны вообще не учитываются, выражается в дескриминации, унижении и подавлении партнёра.

9. В практике разрешения конфликтов существует три основных способа управления: подавление, отсрочка, превращение конфликта в деловой разговор через переговоры, дискуссию, мозговой штурм. Стратегии взаимодействия при разрешении конфликтов: соперничество, избегание, приспособление,

сотрудничество, компромисс.

10. Конфликты сопровождаются бурными эмоциональными реакциями. При этом эмоциональные реакции могут проявляться как следствием конфликта, так и быть триггером конфликта, провоцировать его. Таким образом, эмоциональные реакции и конфликт оказываются тесно связанными, взаимозависимыми понятиями. Эмоции выступают как внутренний язык, как система сигналов, посредством которой субъект узнает о потребностной значимости происходящего. Особенность сильных эмоций в конфликте состоит в том, что они непосредственно отражают отношения между мотивами и реализацией отвечающей этим мотивам деятельности.

11. Основные правила поведения, которые следует использовать при разрешении конфликта: доказательность, уважение, держать тему, цензурировать, понятность, обращение по имени, учитывать мнение оппонента, возвращение смысла, спокойствие, внимание к речи.

12. Стиль сотрудничества при разрешении конфликтов: выдвижение взвешенных и обоснованных требований; контроль отрицательных эмоций, создание позитивного настроя, атмосферы взаимопонимания и доброжелательности; готовность пойти на уступки во имя прочных долговременных отношений; честность, правдивость, доверительность при переговорах; понимание интересов другой стороны; гибкость в ходе переговоров, умение перестраиваться в зависимости от складывающейся ситуации.

Приложение 2. Ключи к контрольно-оценочным средствам для промежуточной аттестации

Вариант 1
Ключи к заданиям

№ вопроса	Верный вариант ответа
1	Б
2	А
3	А
4	В
5	А
6	Б
7	А
8	В
9	Б
10	Б
11	Б
12	А
13	В
14	Б
15	А
16	Б
17	А
18	В
19	А
20	Б

Вариант 2
Ключи к заданиям

№ вопроса	Верный вариант ответа
1	А
2	Б
3	Б
4	А
5	Б
6	А
7	В
8	Б
9	Б
10	В
11	Б
12	А
13	Б
14	Б
15	А
16	А
17	А
18	В
19	А
20	Б

Критерии отметки тестирования: 19-20 правильных ответов – «5»
18-15 правильных ответов – «4»
14-10 правильных ответов – «3»
Менее 10 правильных ответов – «2»

Лист согласования

Дополнения и изменения к комплекту КОС на учебный год

Дополнения и изменения к комплекту КОС на _____ учебный год по дисциплине _____

В комплект КОС внесены следующие изменения:

_____

_____

_____

_____

_____

Дополнения и изменения в комплекте КОС обсуждены на заседании ПЦК _____

«_____» _____ 20_____г. (протокол № _____).

Председатель ПЦК _____ /_____/