

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
СТАРООСКОЛЬСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ ИМ. А.А. УГАРОВА
(филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения
высшего образования
«Национальный исследовательский технологический университет «МИСиС»
ОСКОЛЬСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Утверждены:
решением Учёного совета
СТИ НИТУ «МИСиС»
от «22» июня 2020 г.
протокол № 23

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА (КОС)

**для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине
«Психология общения»**

Наименование специальности: **27.02.07 Управление качеством продукции, процессов
и услуг (по отраслям)**

Год набора: 2020

Квалификация выпускника: техник

Срок освоения: 3 года 10 месяцев

КОС по дисциплине разработаны на основе рабочей программы учебной дисциплины «Психология общения»

Разработчик:

Василевская Г.Н., преподаватель ОПК СТИ НИТУ «МИСиС»

Рекомендованы:

П(Ц)К дисциплин социально-гуманитарного цикла

протокол № 09 от «20» мая 2020 г.

Председатель П(Ц)К _____ Слободенюк Н. В.

Согласованы:

на заседании НМС ОПК

протокол № 05 от «03» июня 2020 г.

Председатель НМС _____ Дерикот О.В.

СОДЕРЖАНИЕ

1.ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
2.КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ	7
3.КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	19

1.ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Комплект контрольно - оценочных средств (КОС) для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины. Занятия по учебной дисциплине проводятся как в традиционной форме, так и использованием активных и интерактивных форм и методов проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, творческая защита рефератов). В комплекте оценочных средств представлены задания активного и интерактивного обучения.

Освоению данной дисциплины предшествует изучение следующих дисциплин: русский язык), обществознание.

Текущий контроль осуществляется на занятии в ходе освоения материала в форме выполнения практических заданий, защиты рефератов, решения кейс-задач, тестирования, подготовки исследовательских работ.

Промежуточная аттестация по дисциплине завершает освоение обучающимися программы дисциплины и осуществляется в форме дифференцированного зачета.

Результаты обучения: знания и умения, подлежащие контролю при проведении текущего контроля и промежуточной аттестации.

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Формы и методы контроля и оценки</i>
<p>Уметь:</p> <p>У1.Анализировать влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации группе.</p> <p>У2.Выявлять индивидуальные особенности восприятия человеком других людей.</p> <p>У3.Формировать навыки установления контакта, социального взаимодействия.</p> <p>У4. Развивать навыки саморегуляции.</p> <p>У5.Владеть практическими навыками общения.</p> <p>ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06</p> <p>Знать:</p> <p>31.Понятие общения, виды, структуру и функции;</p> <p>32.Понятие личности и деятельности;</p> <p>33.Восприятие и понимание в процессе общения;</p> <p>35.Общение как коммуникация, как межличностное взаимодействие.</p> <p>36.Место взаимодействия в структуре общения;</p> <p>37.Роли и ролевые ожидания в</p>	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач;</p> <p>оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения;</p> <p>оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только</p>	<p>Текущий контроль:</p> <p>Оценка результатов выполнения практической работы, тестирование, защита рефератов, кейс-задачи, круглый стол, задания по сюжетным картинкам.</p> <p>Промежуточная аттестация:</p> <p>Дифференцированный зачет</p>

<p>общении. 38.Механизмы взаимопонимания; 39.Виды социальных взаимодействий; 310.Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения. 311.Виды, структуру, предпосылки возникновения конфликта; 312.Стратегии поведения и способы разрешения конфликта. 313.Процесс формирования конструктивного диалога.</p> <p>ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06</p>	<p>основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач; оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.</p>	
--	--	--

Результаты обучения: компетенции, подлежащие контролю при проведении текущего контроля и промежуточной аттестации:

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля и оценки					
	Текущий контроль				Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК
Раздел 1. Теоретические основы психологии общения			<i>Тестирование, защита рефератов, кейс-задача, круглый стол, исследовательская работа</i>	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06 У1-У5 31-313	<i>Дифференцированный зачет</i>	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06 У1-У5 31-313
Тема 1.1 Понятие об общении	<i>Тестирование, защита рефератов, круглый стол, исследовательская работа, кейс-задача</i> <i>Практические занятия № 1,2</i>	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06 У1-У5 31-313				
Раздел 2. Прикладные аспекты психологии общения			<i>Тестирование, задания по сюжетным картинкам, защита рефератов</i>	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06 У1-У5	<i>Дифференцированный зачет</i>	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06 У1-У5

				31-313		31-313
Тема 2.1 Межличностное взаимодействие в общении	<i>Тестирование, задания по сюжетным картинкам</i> <i>Практические занятия № 3, 4, 5</i>	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06 У1-У5 31-313				
Тема 2.2 Этические принципы общения	<i>Защита рефератов, тестирование</i>	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06 У1-У5 31-313				
Тема 2.3 Конфликты и пути их разрешения	<i>Тестирование</i>	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06 У1-У5 31-313				

2. КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Оценочное средство № 1 Задания для входной контрольной работы

1. В слове «каталог» ударение падает на ... слог:
 - а. первый
 - б. второй
 - в. третий
2. Правильный вариант написания слова:
 - а. компанент
 - б. компонент
 - в. кампанент
 - г. кампонент
3. Правильный вариант написания слова:
 - а. прецедент
 - б. прицидент
 - в. прецендент
 - г. прицендент
 - д. прециндент
4. Удвоенная согласная используется в слове:
 - а. ап...артеид
 - б. ап...лодисменты
 - в. ап...ологет
 - г. ап...робация
 - д. ап...арат
5. Правильный вариант склонения числительных:
 - а. из восьмиста пятидесяти опрошенных
 - б. встреча с пятьюстами шестьюдесятью семью избирателями
 - в. двухсот тридцати пяти бюллетенях
 - г. вручить паспорта сто пятнадцати жителям
6. Правильный вариант склонения числительных:
 - а. зал с четырехсот пятидесяти семью делегатами
 - б. заботиться о двухста восьмидесяти пассажирах
 - в. отправить приглашения тремстам семидесяти адресатам
 - г. выбрать из пятисташестидесяти восьми билетов
7. В слове «квартал» ударение падает на ... слог:
 - а. первый
 - б. второй

Критерии оценки:

90 – 100 %	«отлично»
80 – 89%	«хорошо»
70 – 79%	«удовлетворительно»
менее 70%	«не удовлетворительно»

Оценочное средство № 2

Темы исследовательских работ

1. «Представления античного мира о парадигме общения как детерминанте развития». (оцениваемые компетенции и их части: ОК 01 (31-33))
2. «Особенности тенденций и представлений Древнего Востока об общении как социально-психологическом феномене». (оцениваемые компетенции и их части: ОК 01 (31-33))
3. «Древняя Русь и христианство о доминантах общения». (оцениваемые компетенции и их части: ОК 01 (31-33))
4. «Постмодернистские представления о будущих парадигмах общения». (оцениваемые компетенции и их части: ОК 01 (31-33))

Критерии оценки:

Оценка **«отлично»** выставляется, если работа удовлетворяет следующим требованиям:

Содержание строго соответствует заявленной теме. Чётко соблюдена структура: титульный лист, оглавление, введение (актуальность, цель), состояние проблемы, собственные умозаключения, выводы и предложения, источники информации. Проведен достаточно широкий литературный обзор по теме (более 15 литературных источников). Список источников информации оформлен в соответствии с госстандартом. Соблюдены требования к оформлению: формат А-4, сброшюрованы слева, шрифт Times кегль 14, 1,5 интервала, поля: слева – 3 см, сверху и снизу – 2 см, справа – 1 см. Объём не менее 15 страниц. Сдан в срок.

Оценка **«хорошо»** выставляется, если работа удовлетворяет следующим требованиям:

Содержание соответствует заявленной теме. Соблюдена структура: титульный лист, оглавление, введение (актуальность, цель), состояние проблемы, собственные умозаключения, выводы и предложения, источники информации. Проведен достаточный литературный обзор по теме (не менее 10 литературных источников). Список источников информации оформлен в соответствии с госстандартом. Соблюдены требования к оформлению. Объём не менее 10 страниц. Сдан в срок.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если работа удовлетворяет следующим требованиям:

Содержание соответствует заявленной теме. Наблюдаются нарушения структуры. Проведен недостаточный литературный обзор по теме (менее 10 литературных источников). Список источников информации оформлен с нарушениями требований госстандарта. Не соблюдены требования к оформлению. Объём менее 10 страниц. Сдан не в срок.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если работа удовлетворяет следующим требованиям:

Содержание не соответствует заявленной теме. Нарушена структура. Проведен недостаточный литературный обзор по теме (менее 5 литературных источников). Список источников информации оформлен с серьёзными нарушениями требований госстандарта или отсутствует вообще. Не соблюдены требования к оформлению. Объём менее 10 страниц. Сдан не в срок. Оценка может быть снижена преподавателем за неаккуратность при оформлении, грамматические ошибки, не достаточно полный анализ заявленных литературных источников.

Оценочное средство № 3

Перечень практических работ

1. **Практическое занятие №1:** Общение и профессиональная деятельность. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 01 (31-34))
2. **Практическое занятие №2:** Влияние индивидуальных различий на особенности (оцениваемые компетенции и их части: ОК 02 (37))
3. **Практическое занятие №3:** Выявление индивидуальных особенностей восприятия человеком других людей. Содержание и способы общения людей с помощью невербальных средств. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 02 (37))
4. **Практическое занятие №4:** Формирование навыков установления контакта, социального взаимодействия. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 01 (35))
5. **Практическое занятие №5:** Развитие навыков саморегуляции. Самооценка практических навыков общения и коммуникации в группе. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 01 (35))

Критерии оценки:

Оценка «**отлично**» выставляется, если студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, дает полные ответы на поставленные вопросы.

Оценка «**хорошо**» выставляется, если студент твердо знает программный материал, последовательно и по существу излагает его, но допускает несущественные неточности в ответе.

Оценка «**удовлетворительно**» выставляется, если студент усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, затрудняется с ответами на вопросы.

Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется, если студент обнаружил пробелы в знании основного материала, предусмотренного программой, не освоил более половины программы дисциплины, в ответах допустил принципиальные ошибки.

Оценочное средство № 4

Кейс-задача

Тема: «Межличностное взаимодействие в общении»
(оцениваемые компетенции и их части: ОК 01 (35))

Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.

А. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкасаться руками, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

Б. Алан Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они

медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался — каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

В. Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

Г. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

Критерии оценки:

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если: он при ответе демонстрирует глубокие знания по изученной теме, знание современной и научной литературы, свободно оперирует терминологией и учебным материалом, не опираясь на конспект. Ответ студента развёрнутый, лаконичный, грамотный, подтверждается фактами, примерами. Без затруднений даёт ответы на дополнительные вопросы.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если: он при ответе демонстрирует твёрдые знания по изученной теме, знание основной, наиболее значимых литературных источников, оперирует терминологией и учебным материалом, редко обращается к тексту конспекта. Ответ на поставленный вопрос излагает систематизировано и последовательно, уверенно, но не выводы носят аргументированный и доказательный характер, соблюдает нормы литературного языка. Отвечает на дополнительные вопросы.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если: он при ответе демонстрирует поверхностные знания по изученной теме, оперирует терминологией и учебным материалом только на основе текста конспекта. Ответ студента неразвёрнутый, не подтверждается фактами, примерами, наблюдается нарушение в последовательности изложения, отсутствуют выводы, допускаются нарушения норм литературного языка. Испытывает затруднения при ответе на дополнительные вопросы. Положительная оценка может быть поставлена при условии понимания студентом сущности основных категорий по рассматриваемому и дополнительным вопросам.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если: материал излагается непоследовательно, даже при опоре на текст конспекта, наблюдаются серьёзные пробелы в знаниях изученной темы, незнание основных литературных источников, серьёзные нарушения норм литературного языка. Не может ответить на дополнительные вопросы.

Оценочное средство № 5

Задания для практических занятий

Вариант 1.

1. Придумать эмблему механизма взаимопонимания *идентификация*. Представьте ее группе и обоснуйте свое решение. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 01 (32-33))
2. Конкуренция- это... Плюсы и минусы конкуренции. Приведите примеры. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 04 (311))
3. Представьте (обыграйте) в группе роли членов семьи, где растёт сын подросток с учетом возрастных особенностей. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 04 (311))

4. Охарактеризуйте ритуальный стиль взаимодействия. Приведите примеры. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 03 (38))
5. Охарактеризуйте механизм убеждения. Приведите примеры. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 03 (38))
6. Как вы считаете, какие механизмы могут использоваться при взаимодействии в вашей профессиональной деятельности? (оцениваемые компетенции и их части: ОК 03 (38))

Вариант 2.

1. Придумать эмблему механизма взаимопонимания *эмпатия*. Представьте ее группе и обоснуйте свое решение. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 01 (31-32))
2. Кооперация- это... Плюсы и минусы кооперации. Приведите примеры. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 01 (32))
3. Представьте (обыграйте) в группе роли работников предприятия, где работают сотрудники разных возрастов (с учетом возрастных особенностей). (оцениваемые компетенции и их части: ОК 01 (31, 32, 33))
4. Охарактеризуйте манипулятивный стиль взаимодействия. Приведите примеры. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 02 (37))
5. Охарактеризуйте механизм подражания. Приведите примеры. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 02 (37))
6. Как вы считаете, какие механизмы могут использоваться при взаимодействии в вашей профессиональной деятельности? (оцениваемые компетенции и их части: ОК 02 (37))

Критерии оценки:

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, сформулировавшему полный и правильный ответ, логично структурировавшему и изложившему материал. При этом студент должен показать знание специальной литературы. Для получения отличной оценки необходимо продемонстрировать умение обозначить проблемные вопросы в соответствующей области психологии общения, проанализировать их и предложить варианты решений, дать исчерпывающие ответы на уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, который дал полный правильный ответ на вопросы с соблюдением логики изложения материала, но допустил при ответе отдельные неточности, не имеющие принципиального характера. Оценка «хорошо» может выставляться студенту, недостаточно четко и полно ответившему на уточняющие и дополнительные вопросы.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, показавшему неполные знания, допустившему ошибки и неточности при ответе на вопросы, продемонстрировавшему неумение логически выстроить материал ответа и сформулировать свою позицию по проблемным вопросам. Студент, ответ которого оценивается «удовлетворительно», должен опираться в своем ответе на учебную литературу.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он не дал ответа по вопросам семинара; дал неверные, содержащие фактические ошибки ответы на все вопросы; не смог ответить на дополнительные и уточняющие вопросы. Неудовлетворительная оценка выставляется студенту, отказавшемуся отвечать на вопросы семинара.

Оценочное средство № 6

Задания по сюжетным картинкам

Тема: «Этические принципы общения»
(оцениваемые компетенции и их части: ОК 03 (310))

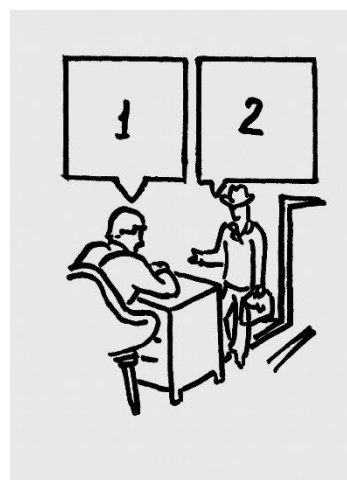
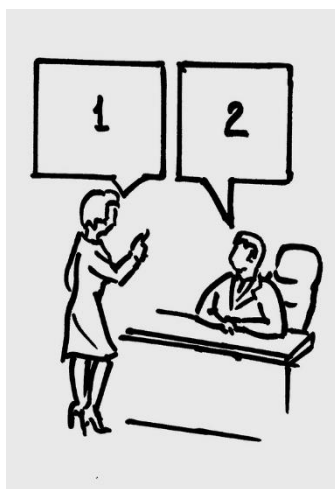
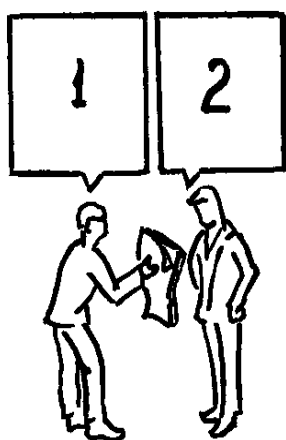
Дайте такой ответ, который:

- а) может спровоцировать конфликт;
- б) поможет избежать конфликта.

1: В вашем отчете много недоработок. Я не могу его принять.

2: На вас поступили многочисленные жалобы, что вы разлагаете дисциплину персонала. Кроме того, вы не справляетесь с планом.

3: Я не могу сейчас вас принять, хотя вчера мы об этом условились.



Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется, если: занятия студент был и активен и активизировал одногруппников, проявлял инициативу, при выполнении задания грамотно применял ранее полученные знания и умения, практический опыт, грамотно аргументировал свою позицию, сделал глубокий анализ своей деятельности и других участников.

Оценка «хорошо» выставляется, если: студент был активен и активизировал одногруппников, при выполнении задания применял ранее полученные знания и умения, практический опыт, аргументировал свою позицию, сделал не достаточно глубокий анализ своей деятельности и других участников.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если: студент был не достаточно активен, при выполнении задания не достаточно применял ранее полученные знания и умения, практический опыт, слабо аргументировал свою позицию, не сделал анализ своей деятельности и других участников.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если: в ходе занятия студент не был активен, при выполнении задания не применял ранее полученные знания и умения, практический опыт, не смог аргументировать свою позицию, не сделал анализ своей деятельности и других участников. Оценка «неудовлетворительно» также выставляется при отказе выполнять задание.

Оценочное средство № 7

Круглый стол

Тема: «Понятие об общении»

Ситуация 1

(оцениваемые компетенции и их части: ОК 02 (37))

Вы поздно закончили накануне свою работу, устали и не подготовили, как обычно, план выступления. До начала выступления осталось около 10 минут. Вы неплохо знаете тему, но боитесь того, что на качестве выступления может сказаться усталость. Как Вы поступите?

Ситуация 2

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?

Ситуация 3

(оцениваемые компетенции и их части: ОК 03 (38-310))

На одном из рабочих собраний Вы говорите о проблеме реконструкции Вашего предприятия. У Вас довольно хорошие предложения по этому вопросу, но в зале сидят несколько Ваших противников, которые не хотят, чтобы Ваши предложения были приняты руководством. Они задают Вам каверзные вопросы, делают едкие замечания, резкие выпады против Вас лично и против Ваших предложений. После очередного такого замечания Вы говорите: ...

Ситуация 4

(оцениваемые компетенции и их части: ОК 02 (37))

Вы руководитель и Вам как оратору надо помнить о существующей классической схеме последовательного воздействия на аудиторию: внимание – интерес – желание – действие. Охарактеризуйте эту схему и дайте несколько советов относительно улучшения качества публичного выступления.

Ситуация 5

(оцениваемые компетенции и их части: ОК 03 (38))

Вы видите, что на переговорах Ваш партнер намеренно искажает факты. Как Вы поступите в этом случае?

Ситуация 6

(оцениваемые компетенции и их части: ОК 03 (38-310))

На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как Вы поступите в этом случае?

Ситуация 7

(оцениваемые компетенции и их части: ОК 06 (313))

«Расшифруйте» позы и жесты Вашего партнера (оппонента):
– расстегнут пиджак;

- руки скрещены на груди, кулаки сжаты;
 - сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и – опирается на руку;
 - голова слегка наклонена набок;
 - медленно снимает очки, тщательно протирает стекла;
 - прикрывает рот рукой во время своего высказывания;
 - прикрывает рот во время слушания;
 - старается не смотреть на Вас.
- Дайте им подробную характеристику.

Ситуация 8

(оцениваемые компетенции и их части: ОК 06 (313))

Вы – руководитель организации и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой организации по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что Ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы замечаете, что Ваш партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза. Ваши действия?

Ситуация 9

(оцениваемые компетенции и их части: ОК 06 (313))

Вы заметили, что участники совещаний часто стремятся к обсуждению возможности проведения в жизнь первого же предложения по проблеме, даже если оно не очень рациональное. Вы понимаете, что не мешало бы поискать и другие возможности. Подумайте, что может заставить сотрудников искать решения типа «как сделать?», а не «что сделать?». Как следует поступить, чтобы подтолкнуть собравшихся на генерацию идей?

Ситуация 10

(оцениваемые компетенции и их части: ОК 06 (313))

Часто на совещании люди не слушают друг друга. Один говорит «А – это В». Другой вступает в диалог так, как если бы первый сказал «А – это С». Словом, обсуждение проблемы превращается в обсуждение личных позиций участников совещания, и конкретные доводы того или иного человека игнорируются остальными присутствующими. Как следует себя вести руководителю в данной ситуации?

Ситуация 11

(оцениваемые компетенции и их части: ОК 02 (36))

Один из работников на совещании персонала обычно занимает позицию противостояния. При этом все вынуждены выслушивать пространные объяснения причин его несогласия. Из-за этого теряется масса времени. Стоит ли прервать выступающего и предложить ему связать сказанное с предметом обсуждения? Стоит ли повторять этот прием, если он не подействовал сразу? Как еще можно воздействовать на этого сотрудника?

Ситуация 12

(оцениваемые компетенции и их части: ОК 02 (36))

Совещания – один из самых дорогостоящих видов управленческой деятельности, так как помимо затрат материальных средств нужны большие затраты времени руководителя. Вы будущий руководитель. Как, по Вашему мнению, нужно подготовиться к производственному совещанию?

Ситуация 13

(оцениваемые компетенции и их части: ОК 03 (310))

Обдумайте и письменно сформулируйте 10 основных рекомендаций по подготовке и проведению деловых переговоров о закупке оборудования для своей организации (учреждения) с предполагаемым партнером. Подготовьте аргументы, которые смогут заинтересовать и убедить его.

Критерии оценки результатов:

Оценка **«отлично»** выставляется, если: студент умеет аргументировано, убедительно, методически грамотно с психолого-педагогическим обоснованием, использованием профессиональной терминологией давать решение ситуации.

Оценка **«хорошо»** выставляется, если: студент умеет с психолого-педагогическим обоснованием, с использованием профессиональной терминологией, но недостаточно полно давать решение педагогической задачи.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если: решение ситуации носит репродуктивный характер, студент испытывает затруднения в психолого-педагогическом обосновании конкретной ситуации.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если: нет логики рассуждения, выводы не обоснованы.

Оценочное средство № 8

Тесты

Тема: «Понятие об общении»

Тест №1 Общение как коммуникация

1. Общение - это: (оцениваемые компетенции и их части: ОК 05 (31))
 - а) склонность человека входить в контакт с другими людьми, потребность находиться в обществе и взаимодействовать;
 - б) процесс установления контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания других;
 - в) процесс непосредственного или опосредованного воздействия друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.
2. Назовите стороны общения: (оцениваемые компетенции и их части: ОК 05 (31-32))
 - а) организация взаимодействия между общающимися участниками общения, построение общей стратегии поведения;
 - б) обмен информацией между общающимися индивидами, выработка единой точки зрения;
 - в) процесс восприятия и понимания друг друга, установление эмоциональных отношений.

3. В чем проявляется взаимосвязь общения и деятельности? (оцениваемые компетенции и их части: ОК 01 (31-33))
4. Назовите виды общения по содержанию: (оцениваемые компетенции и их части: ОК 01 (31))
- а) обмен предметами и продуктами деятельности, которые служат средством удовлетворения актуальных потребностей;
 - б) обмен психическими и физическими состояниями;
 - в) обмен побуждениями, целями, интересами, потребностями;
 - г) обмен действиями, умениями, навыками;
 - д) обмен знаниями, информацией.
5. Назовите функции общения: (оцениваемые компетенции и их части: ОК 01 (31-32))
- а) функция общения, стимулирующая активность собеседника;
 - б) функция общения, цель которой - обмен сообщениями, мнениями, замыслами, решениями;
 - в) обмен эмоциями, изменение с помощью партнера собственных состояний, переживаний.
6. Какие еще функции общения вам известны? Перечислите. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 01 (31-32))
7. Приведите примеры основных невербальных средств общения: (оцениваемые компетенции и их части: ОК 02 (36))
- а) кинесические средства;
 - б) просодические средства;
 - в) такесические средства;
 - г) проксеимические средства.
8. Как вы понимаете? Конгруэнтный человек - это... (оцениваемые компетенции и их части: ОК 02 (36))
9. Приведите примеры: (оцениваемые компетенции и их части: ОК 03 (38))
- а) открытых вопросов;
 - б) закрытых вопросов

Тема: «Межличностное взаимодействие в общении»

Тест №2 Общение как взаимодействие

1. Распределить аспекты общения: (оцениваемые компетенции и их части: ОК 01, ОК 02 (У3, 31, 37))
- а) осознанный образ предвосхищаемого результата, на достижение которого направлено действие человека;
 - б) способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации;
 - в) информация, передаваемая в межиндивидуальных контактах от одного к другому.
- А) содержание; В) средства; С) цели.
2. Привести конкретные примеры данных мотивов, побуждающих человека взаимодействовать с окружающими: (оцениваемые компетенции и их части: ОК 05 (311))
- а) мотив кооперации;
 - б) мотив конкуренции;
 - в) альтруистический мотив
3. Правильно назвать типы или стратегии поведения: (оцениваемые компетенции и их части: ОК 03 (У3))
- а) партнеры мешают друг другу, препятствуют достижению целей каждого;
 - б) собеседники взаимно избегают друг друга;
 - в) партнеры помогают друг другу, способствуют достижению общих целей;

г) один собеседник содействует, помогает другому, а второй активно ему противодействует.

4. Какие еще виды взаимодействия или формы поведения вам известны? Один из них раскрыть. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 02, ОК 03 (36, 38))

5. Перечислить 4 теории межличностного взаимодействия. Назвать основателей. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 02 (36))

Тема: «Конфликты и пути их разрешения»

Тест №3 Общение как восприятие и понимание людьми друг друга

1. Назовите не менее трех факторов или особенностей, влияющих на восприятие и оценку людьми друг друга. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 02 (У2, 36))

2. Кратко раскрыть 3 схемы формирования первичного впечатления: (оцениваемые компетенции и их части: ОК 03 (У3, 39, 310))

а) фактор привлекательности;

б) фактор превосходства;

в) фактор отношения к нам

3. Правильно распределить механизмы познания и понимания людьми друг друга: (оцениваемые компетенции и их части: ОК 03 (У3))

а) постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств и переживаний;

б) форма познания другого человека, основанная на формировании привязанности, устойчивого позитивного чувства к нему;

в) наиболее простой способ понимания другого человека через уподобление себя ему.

Критерии оценки:

90 – 100 %	«отлично»
80 – 89%	«хорошо»
70 – 79%	«удовлетворительно»
менее 70%	«не удовлетворительно»

Оценочное средство № 9

Тематика рефератов

1. Роль коммуникаций в общении. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 06 (У5, 313))

2. Межличностное и межгрупповое общение. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 06 (313))

3. Классификация конфликтов. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 04 (311))

4. Влияние внутриличностного конфликта на общение. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 05 (311))

5. Деловое общение. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 04 (У4))

6. Правила ведения переговоров. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 04 (У4))

7. Правила проведения совещаний. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 04 (У4))

8. Конструктивный диалог. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 03, ОК 04 (34, 38, 310))

9.Общение и профессиональная деятельность. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 06 (У5, 313)

10.Рольные ожидания в общении. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 06 (У5, 313)

Критерии оценки:

оценка **«отлично»** выставляется студенту, если творческое задание создано с использованием компьютерных технологий (презентация Power Point, видео-презентация и др.) Использованы дополнительные источники информации. Содержание заданной темы раскрыто в полном объеме. Отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры). Оформление работы. Оригинальность выполнения (работа сделана самостоятельно, представлена впервые);

оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если творческое задание создано с использованием компьютерных технологий (презентация Power Point, видео-презентация и др.) Содержание доклада включает в себя информацию из основных источников (методическое пособие), дополнительные источники информации не использовались. Содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. Структура доклада сохранена (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры);

оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если творческое задание выполнено без использования компьютерных технологий. Содержание доклада ограничено информацией только из методического пособия. Содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. Отсутствуют выводы и примеры. Оригинальность выполнения низкая;

оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если задание выполнено устно, без использования компьютерных технологий и других наглядных материалов. Содержание ограничено информацией только из методического пособия. Заданная тема доклада не раскрыта, основная мысль сообщения не передана.

3. КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценочное средство № 1 **Вопросы к дифференцированному зачету**

1. Роль общения в профессиональной деятельности. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 01, ОК 06 (У5, 35, 313))
2. Виды и функции общения. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 01 (31, 32))
3. Структура общения. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 01 (31-33))
4. Общение в системе общественных и межличностных отношений. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 01 (31-33))
5. Общение как обмен информацией. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 01 (31))
6. Коммуникативные барьеры. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 06 (313))
7. Технологии обратной связи в говорении и слушании. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 06 (313))
8. Общение как взаимодействие. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 03 (38))
9. Стратегии и тактики взаимодействия. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 03 (38))
10. Структура, виды и динамика партнерских отношений. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 03 (38))
11. Правила корпоративного поведения в команде. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 03, ОК 06 (У3, 313))
12. Общение как восприятие людьми друг друга. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 01, ОК 03 (У3, 31-33))
13. Механизмы взаимопонимания в общении. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 06 (313))
14. Имидж личности. Самопрезентация. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 04 (34))
15. Вербальная и невербальная коммуникация. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 03 (38))
16. Понятие эффективного слушания. Виды слушания. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 02 (36))
17. Сенсорные каналы. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 02 (36))
18. Понятие социальной роли. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 05 (311))
19. Виды и характеристики социальных ролей. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 02 (37))
20. Понятие конфликта, его виды. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 05 (311))
21. Стадии протекания конфликта. Причины возникновения. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 04 (311-312))
22. Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 04 (311-312))
23. Способы управления конфликтами. (оцениваемые компетенции и их части: ОК 04 (311-312))

Критерии оценки:

Оценка **«отлично»** выставляется, если студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, дает полные ответы на поставленные вопросы.

Оценка **«хорошо»** выставляется, если студент твердо знает программный материал, последовательно и по существу излагает его, но допускает несущественные неточности в ответе.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если студент усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, затрудняется с ответами на вопросы.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если студент обнаружил пробелы в знании основного материала, предусмотренного программой, не освоил более половины программы дисциплины, в ответах допустил принципиальные ошибки.