ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

Адрес: РД. г. Махачкала ул. Аскерханова 13 «А» /; Тел: 8-(988)-784-51-56;
Сайт: www.gpk-college.ru /; E-mail: gpk-college@mail.ru

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для оценки результатов освоения учебной дисциплины

ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности
09.02.07 «Информационные системы и программирование»

Квалификация выпускника
Специалист по информационным системам

Уровень подготовки
углубленный

Форма обучения
Очная

ПОЧУ "ГПК"
OID.1.2.643.100.4=0562062661,
СНИЛС=07046606954,
ОГРН=1060562004788, ИНН=056119699445,
E=gpk-bukhgalter@mail.ru, C=RU, S=05
Республика Дагестан, L=ГОРОД
МАХАЧКАЛА, STREET="АМЕТ-ХАНА
СУЛТАНА ПР-КТ,10 КМ.,,", O="ПОЧУ ""
ГПК""", CN="ПОЧУ ""ГПК""", T=ДИРЕКТОР,
G=АЛАУТДИН САДИТДИНОВИЧ,
SN=АСКЕРОВ
я подтверждаю этот документ своей
удостоверяющей подписью
место вашего подписания
2023-12-28 12:15:58

Махачкала, 2022

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 г. N1547 и на основании приказа Минобрнауки РФ от 14.06.2013г., № 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования».

Организация-разработчик: Профессиональное образовательное частное учреждение «Гуманитарно-педагогический колледж»

Разработчик: к.фил. наук, Магарамова Д.А., преподаватель ПОЧУ «ГПК».

СОДЕРЖАНИЕ

Назначение фонда оценочных средств 4

I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ..... 5

1.1 Перечень формируемых компетенций 5

1.2. Компонентный состав компетенций 5

II.ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ 6

2.1 Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации 6

2.2. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования по видам оценочных средств..... 7

III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ..... 17

3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся 17

3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся . 38

IV.МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ 43

Назначение фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) разрабатывается для текущего контроля успеваемости (оценивания хода освоения дисциплины), для проведения промежуточной аттестации (оценивания промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине) обучающихся по дисциплине «Психология общения» в целях определения соответствия их учебных достижений поэтапным требованиям образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование.

ФОС по дисциплине «Психология общения» включают в себя: перечень компетенций, формируемых в процессе освоения ППССЗ; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ППССЗ; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, характеризующих этапы формирования компетенций.

Фонд оценочных средств сформирован на основе ключевых принципов оценивания:

- валидности: объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения;
- надежности: использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений;
- объективности: разные студенты должны иметь равные возможности добиться успеха.

Основными параметрами и свойствами фонда оценочных средств являются:

- предметная направленность (соответствие предмету изучения конкретной учебной дисциплины);
- содержание (состав и взаимосвязь структурных единиц, образующих содержание теоретической и практической составляющих учебной дисциплины);
- объем (количественный состав оценочных средств, входящих в ФОС);
- качество оценочных средств и ФОС в целом, обеспечивающее получение объективных и достоверных результатов при проведении контроля с различными целями.

I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1 Перечень формируемых компетенций

Код компетенции	***Формулировка компетенции***
ОК	**ОБЩИЕ КОМПЕТЕНЦИИ**
ОК 03	планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 9	пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

1.2. Компонентный состав компетенций

Код и формулировка компетенции	***Компонентный состав компетенции***	
	Знает	***Умеет***
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	З1 - условия формирования личности в контексте требований современного общества; З2 – методы психологии общения при планировании и реализации профессионального и личностного развития.	У1 - выстраивать траекторию личностного и профессионального развития в соответствии с принятой системой ценностей.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	З1 – способы психологии общения в коллективе и команде; З2 – способы общения и деятельности; виды социальных взаимодействий; З3- механизмы, техники и приемы общения; З4- правила слушания, ведения беседы, убеждения; З5 - этические принципы общения; З6 -источники, причи-	У1 - организовывать работу коллектива и команды; У2 – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности межличностного общения; У3 – применять приемы управления конфликтами.

	ны, виды и способы разрешения конфликтов.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	З1- особенности социального и культурного контекста; З2 - правила оформления документов и построения устных сообщений.	У1- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке; У2- проявлять толерантность в рабочем коллективе.
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	З1 - лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; З2 – правила чтения текстов профессиональной направленности.	У1 - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); У2 – участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы.

II.ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

2.1 Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	***Контролируемые темы дисциплины***	***Код контролируемой компетенции***	***Планируемые результаты обучения, характеризующие этапы формирования компетенций***	***Наименование оценочного средства***	
				Текущий контроль успеваемости	***Промежуточная аттестация***
1	Предмет и содержание дисциплины. Виды и средства общения	**ОК 03**	**ОК 03** Знать: З1; З2 Уметь***:*** У1	- вопросы для обсуждения; - тестирование; - решение кейсов; - подготовка эссе	зачет
2	Этика и психология общения	**ОК 03**	**ОК 03** Знать: З1; З2 Уметь***:*** У1	- вопросы для обсуждения; - тестирование;	зачет

				- решение кейса; - подготовка эссе	
3	Стороны и типы межличностного общения в психологии и их характеристика	**ОК 04**	**ОК 04** Знать: З1, З2, З3, З4, З5, З6 Уметь: У1, У2, У3	- вопросы для обсуждения; - тестирование; - решение кейса; - подготовка эссе	зачет
4	Психологические аспекты взаимодействия в рабочей группе	**ОК 04**	**ОК 04** Знать: З1, З2, З3, З4, З5, З6 Уметь: У1, У2, У3	- вопросы для обсуждения; - тестирование; - решение кейса; - подготовка эссе	зачет
5	Психология конфликта	**ОК 04** **ОК 05**	**ОК 04** Знать: З1, З2, З3, З4, З5, З6 Уметь: У1, У2, У3 **ОК 05** Знать: З1, З2 Уметь***:*** У1, У2	- вопросы для обсуждения; - тестирование; решение кейсов; - подготовка эссе	зачет
6	Искусство общения и деловые переговоры: психологический аспект	**ОК 9**	**ОК 9** Знать: З1, З2 Уметь: У1, У2	- вопросы для обсуждения; тестирование; - решение кейсов; - подготовка эссе	зачет

2.2. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования по видам оценочных средств

Балльно-рейтинговая система является базовой системой оценивания сформированности компетенций обучающихся.

Итоговая оценка сформированности компетенции(й) обучающихся в рамках балльно-рейтинговой системы осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и определяется как сумма баллов, полученных обучающимися в результате прохождения всех форм контроля.

Оценка сформированности компетенции(й) по дисциплине складывается из двух составляющих:

✓ первая составляющая – оценка преподавателем сформированности компе-

тенции(й) в течение семестра в ходе текущего контроля успеваемости (максимум 100 баллов). Структура первой составляющей определяется технологической картой дисциплины, которая в начале семестра доводится до сведения обучающихся;

✓ вторая составляющая – оценка сформированности компетенции(й) обучающихся на зачете (максимум – 20 баллов).

100-балльная шкала	85 и ≥	70 – 84	51 – 69	0 – 50
Бинарная шкала	Зачтено			Не зачтено

ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	наименование оценочного средства	характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
УСТНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА			
1	Устный опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы для обсуждения по темам дисциплины
ПИСЬМЕННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА			
1	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	Тематика эссе
2	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
3	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам

4	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи

А) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТОВ НА УСТНЫЕ ВОПРОСЫ

№ п/п	***Критерии оценивания***	***Шкала оценок***	
		Количество баллов	***Оценка***
1.	1) обучающийся полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.	10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет	8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, 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	5	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4.	обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечаются	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень

	такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом		сформированности компетенции)

Б) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТИРОВАНИЯ

№ п/п	*Критерии оценивания*	*Шкала оценок*	
		Количество баллов	*Оценка*
1.	90-100 % правильных ответов	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	80-89% правильных ответов	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	70-79% правильных ответов	5-6	
4.	60-69% правильных ответов	3-4	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
5.	50-59% правильных ответов	1-2	
6.	менее 50% правильных ответов	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

В) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ РЕШЕНИЯ КЕЙС-ЗАДАЧ

№ п/п	*Критерии оценивания*	*Шкала оценок*	
		Количество баллов	*Оценка*
1.	Кейс–задача выполнена полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, обучающийся(еся) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению кейс-задачи сделан структурированный и детализирован-	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)

	ный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений.		
2.	Кейс–задача выполнена полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, обучающийся(еся) не приводит (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентации выполненной кейс-задачи не очень структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейс-задачи сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.	5-6	
4.	Кейс–задача выполнена более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, обучающийся(еся) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненной кейс–задачи не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейс–задачи не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных воз-	3-4	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)

	можных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.		
5.	Кейс-задача выполнена менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализ кейса, изложение устное или письменное не структурировано.	2-3	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)
6.	Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе. Отсутствует окончательный ответ (если он предусмотрен в кейс-задаче). Правильный ответ угадан, а выстроенное под него решение безосновательно.	1	
7.	Кейс-задача не выполнена или выполнена неверно.	0	

Г) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ЭССЕ

№ п/п	***Критерии оценивания***	***Шкала оценок***	
		Количество баллов	***Оценка***
1	Все требования, предъявляемые к написанию и защите эссе, выполнены: во введении четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, выполнена задача заинтересовать читателя, деление текста на введение, основную часть и заключение, логично, связно и полно доказывается выдвинутый тезис, заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части, правильно (уместно и достаточно) используются разнообразные средства связи, для выражения своих мыслей не пользуется упрощенно-примитивным языком, демонстрирует полное понимание проблемы.	*9-10*	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2	Во введении четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, в известной мере выполнена задача заинтересовать читателя, деление текста на введение, основную часть и заключение, в основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис, заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части, уместно используются разнообразные средства связи, для выражения своих мыслей не пользуется упрощенно-примитивным языком.	*7-8*	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)

3	Во введении тезис сформулирован нечетко, или не вполне соответствует теме эссе, в основной части выдвинутый тезис доказывается недостаточно логично и последовательно, заключение, выводы не полностью соответствуют содержанию основной части, недостаточно или, наоборот, избыточно используются средства связи, язык работы в целом не соответствует уровню курса.	*4-6*	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4	Тема освоена лишь частично; допущены грубые ошибки в содержании эссе или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.	*1-3*	
5	Во введении тезис отсутствует или не соответствует теме эссе, в основной части нет логичного последовательного раскрытия темы, вывод не вытекает из основной части, средства связи не обеспечивают связность изложения, отсутствует деление текста на введение, основную часть и заключение, язык работы можно оценить как «примитивный».	0	неудовлетвори тельно

Д) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

№ п/п	***Критерии оценивания***	***Шкала оценок***	
		Количество баллов	***Оценка***
1.	исключительные знания, абсолютное понимание сути вопросов, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенные, содержательные, аргументированные и исчерпывающие ответы	28-30	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	глубокие знания материала, отличное понимание сути вопросов, твердое знание основных понятий и положений по вопросам, структурированные, последовательные, полные, правильные ответы	25-27	
3.	глубокие знания материала, правильное понимание сути вопросов, знание основных понятий и положений по вопросам, содержательные, полные и конкретные ответы на вопросы. Наличие несущественных или технических ошибок	22-24	
4.	твердые, достаточно полные знания, хорошее понимание сути вопросов, правильные ответы на вопросы, минимальное количество неточно-	19-21	

	стей, небрежное оформление		
5.	твердые, но недостаточно полные знания, по сути верное понимание вопросов, в целом правильные ответы на вопросы, наличие неточностей, небрежное оформление	16-17	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
6.	общие знания, недостаточное понимание сути вопросов, наличие большого числа неточностей, небрежное оформление	13-15	
7.	относительные знания, наличие ошибок, небрежное оформление	10-12	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
8.	поверхностные знания, наличие грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала	7-9	
9.	непонимание сути, большое количество грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала	4-6	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)
10.	не дан ответ на поставленные вопросы	1-3	
11.	отсутствие ответа, дан ответ на другие вопросы, списывание в ходе выполнения работы, наличие на рабочем месте технических средств, в том числе телефона	0	

Е) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ НА ЗАЧЕТЕ

№ п/п	***Критерии оценивания***	***Шкала оценок***	
		Количество баллов	***Оценка***

1.	Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знание дисциплины в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок. Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями. Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	10-20	Зачтено (достаточный уровень сформированности компетенции)
2.	Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	0-9	Не зачтено (недостаточный уровень сформированности компетенции)

2.3. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине при зачете

При зачете:

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Сумма баллов по дисциплине / междисциплинарному курсу	Оценка
1.	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию компетенций. Обучающийся твердо знает материал, 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, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине. Обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой.	51 и выше	Зачтено (достаточный уровень сформированности компетенции)
2.	Обучающийся не знает значительной части	менее 51	Не зачтено

	программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы, не может продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине.		(недостаточный уровень сформированности компетенции)

III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся

Тема 1. Предмет и содержание дисциплины. Виды и средства общения

Задание 1. Вопросы для обсуждения

1. Что представляют собой общие и частные методы психологии общения?
2. Каковы функции психологии общения?
3. Каковы элементы культуры общения?
4. Что представляют собой вербальное и невербальное общение? Какова их роль в психологии общения?

Задание 2. Решение тестов

1.Чье восприятие образа другого человека более объективно?

1. человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде
2. эмоциональной женщины
3. человека авторитарного типа
4. конформной (склонной к приспособленчеству) личности
5. человека с низкой самооценкой

2.Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

1. очки с затемненными стеклами
2. располагающий взгляд
3. доброжелательная улыбка
4. строгий деловой костюм

3.Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

1. жесты-иллюстраторы
2. жесты-регуляторы
3. жесты-адаптеры
4. жесты-символы

4.Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники:

1. очень символична и зависит от многих факторов

2. не имеет значения
3. зависит только от национальных особенностей
4. зависит только от взаимоотношений собеседников

5.Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

1. заискивающая
2. адекватная ситуация
3. дружелюбная
4. ироничная
5. насмешливая

6.Проводя кадровую беседу, руководитель должен учитывать типичные черты характера своего собеседника, которые по-разному проявляются в отношении к:

1. своему коллективу
2. делу
3. политике
4. искусству

7.Деловое общение основывается на знаниях:

1. социологии
2. психологии
3. нет верного ответа

8.Приемы и способы познания и исследования деловых ситуаций и тех межличностных отношений, которые формируются между деловыми партнерами – это

1. принципы науки психологии общения
2. методы науки психологии общения
3. все ответы верные

9.К общим методам психологии общения относятся:

1. метод наблюдения
2. диалектический метод
3. системный метод

10.К функциям дисциплины «Психология общения» относятся:

1. диалектическая
2. гносеологическая
3. системная
4. социализации

Задание 3. Решение кейс-задач

Кейс 1. «Спасение положения»

Одной из тенденций, в корне изменивших американскую промышленность за последние годы, является растущая потребность покупателей в товарах и услугах высочайшего качества. Одним из способов служит разработка коммуникационных стратегий, которые помогают активизировать кон такты с потребителями и оперативно реагировать на их проблемы и трудности. Наиболее популярным подходом выступает применение системы бесплатных телефонных номеров, обслуживающей клиентов круглосуточно.

Например, компания «Cadillac», которая после увеличения количества бесплатных номеров до 22 смогла сократить расходы по гарантийному обслуживанию автомобилей и обеспечить круглосуточную техническую помощь на дорогах.

Известная компания «General Electric» еженедельно принимает 65 тыс. звонков. Большое значение этой системы привело к повышению планки требований к 150 операторам, обслуживающим систему телефонных номеров (должны быть выпускниками колледжа и иметь опыт работы в торговле), так как их задача состоит в обнаружении тенденций недовольства среди клиентов и немедленное информирование соответствующих управленческих подразделений.

Вопросы:

1. В чем заключается внешняя коммуникационная стратегия американских компаний в области психологии общения?
2. Какие тактические действия формируют коммуникационную политику?
3. Насколько важной является коммуникативная обратная связь?
4. Какие приемы и методы работы с клиентами способны также улучшить внешние коммуникации?
5. Что могут предпринять организации для устранения внутриорганизационных препятствий к удовлетворению требований потребителя?
6. Какие направления развития сотрудников вы можете предложить в целях повышения их личностного и профессионального роста?

Кейс 2. «Плохие тормоза»

В крупной частной таксомоторной компании начальник технической службы ввел программу профилактического предупреждения поломок автомобилей. В основе программы был пункт обязательного заполнения каждым водителем специального от чета, если он считает, что возможна неполадка. Однако водители этого просто не делали, часто машины выезжали из гаража с серьезными неполадками технического характера, хотя предыдущий водитель знал о них, но не считал нужным сообщать.

Вызов аварийной бригады не только очень дорого обходится компании, но и отражается на доходах самих водителей, доставляет неудобства клиентам, может создать угрозу здоровью и жизни людей. Многочисленные устные предупреждения результата не давали.

Тогда начальником была использована другая тактика. На каждый рапорт о технической неполадке он письменно сообщал, какая неисправность обнаружена и что конкретно было сделано бригадой технического обслуживания и ремонта для ее устранения, и благодарил за рапорт и ценную информацию. В течение месяца количество отчетов водителей возросло вдвое и соответственно сократилось количество вызовов ремонтных бригад на маршруты.

Вопросы:

1. Чем объяснить успех письменных ответов начальника на поданные рапорты в соответствии с теорией коммуникаций?
2. Каким может быть нисходящий процесс коммуникации в данной ситуации?
3. Каким может быть восходящий процесс коммуникации в данной ситуации?
4. Каковы способы активизации и повышения эффективности внутриорганизационных формальных коммуникаций? Обобщите их.
5. Какие приемы психологии общения следует применить в данном случае?

Задание 4. Тематика эссе

1. Особенности профессиональной деятельности
2. Социально-психологическая сфера профессиональной деятельности
3. Ситуационный анализ профессиональной деятельности
4. Технология рефлексивного анализа профессиональной деятельности
5. Виды психологии общения
6. Средства общения

Тема 2. Этика и психология общения

Задание 1. Вопросы для обсуждения

1.Каковы основные принципы делового этикета?
2. Почему по речи судят об общей культуре человека?
3. Какова взаимосвязь этики и психологии общения?

Задание 2. Решение тестов

1.В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:

1.польза, выгода, трудолюбие
2.справедливость, добро, благо
3.честь, свобода, вера

2.Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

1. доброжелательность
2. порядочность
3. тактичность
4. уважительность
5. эгоизм

3.Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»?

1. долг
2. достоинство
3. ответственность
4. справедливость
5. честь

4.Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей?

1. благо
2. долг
3. счастье
4. честь

5.Какие компоненты включает в себя культура делового общения?

1. все ответы верны
2. психологию делового общения
3. служебный этикет
4. технику делового общения
5. этику делового общения

6.Предмет этики – это:

1. культура
2. мораль
3. прекрасное
4. социальные отношения

7.Что должно лежать в основе служебных контактов?

1. взаимный интерес
2. интересы дела
3. личная выгода
4. собственные амбиции
5. социальные и политические проблемы

8.К принципам делового этикета относится:

1. принцип делового поведения
2. принцип предсказуемости поведения
3. принцип непредсказуемости поведения

9.Этические нормы и принципы профессиональной деятельности работника отражаются:

1. в ритуалах
2. в кодексе
3. в традициях

10.Совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности является:

1. этикой делового общения
2. моралью делового общения
3. деловым этикетом

Задание 3. Решение Кейс-задачи

Кейс. «Выносить ли сор из избы?»

Двое сотрудников финансовой организации «Империал» проработали в ней более семи лет, успешно выполняя задачи руководства и осуществляя собственную служебную карьеру. Им становится известно о серьезных финансовых махинациях, которые совершаются людьми, входящими в руководство организации.

Свои подозрения они подкрепляют фактическим материалом, собранным ими в процессе собственных наблюдений. Не ставя в известность других коллег и руководителя своей организации, добытые документы сотрудники отправляют в ведущие средства массовой информации. Опубликованный материал становится причиной возникновения крупного скандала в финансовой сфере, получившего общественный резонанс, а авторитету уважаемой ранее организации нанесен серьезный удар. Ее акции на финансовом рынке упали, ущерб составил пять миллионов рублей.

Вопросы:

1.Насколько справедлив с точки зрения этики деловых отношений подобный поступок сотрудников?

2.Как поступит руководство «Империала» с этими двумя сотрудниками после расследования утечки информации?

3.Как бы поступили вы на месте данных сотрудников?

Задание 4. Тематика эссе

1. Основные принципы этики и психологии общения
2. Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению
3. Культура речи делового человека
4. Национальные особенности этики
5. Этика делового общения
6. Служебная этика
7. Этика и психология общения зарубежных стран

Тема 3. Стороны и типы межличностного общения в психологии и их характеристика

Задание 1. Вопросы для обсуждения

1.Какие стороны межличностного общения Вы знаете? Какова их взаимосвязь?

2.Что представляет перцепция в общении?

3. Каковы принципы диалогового общения?

4. Что представляют собой интерактивное и гуманистическое общение в психологии?

Задание 2. Решение тестов

1.Какой процесс называется «социальной перцепцией»?

1. разработка стратегического бизнес-плана с партнерами
2. процесс контакта с партнерами по бизнесу
3. конструирование образа партнера в соответствии с общением

2.Коммуникативная зона, предназначенная для взаимодействия с аудиториями особо крупного масштаба, называется:

1. личной
2. социальной
3. публичной

3.Самая эффективная позиция в деловом общении, которая способствует постоянному визуальному контакту, свободной жестикуляцией и наблюдением за ней:

1. оборонительная позиция
2. угловая позиция
3. кооперативная позиция

4.Один из существующих барьеров общения:

1. мировоззренческий барьер
2. соматический барьер
3. психологический барьер

5.В психологии под «ошибкой контраста» подразумевается ситуация, когда человек:

1. в момент контакта с индивидом начинает сравнивать его с другими людьми

2. стремится при восприятии с людьми оценивать их поступки исключительно в черных и белых тонах

3. при встрече с потенциальными партнерами в первую очередь замечает только их негативные качества

6.Интерактивной стороной общения называют:

1. обмен информацией
2. восприятие друг друга
3. взаимодействие
4. координированные действия

7.Определите позицию Я: поведение, основанное на соблюдении правил и норм; он оценивает, учит, руководит, покровительствует

1. учитель
2. родитель
3. взрослый

8.Перцептивной стороной общения называют:

1. обмен информацией
2. восприятие друг друга
3. взаимодействие

9.Избирательность восприятия, как одно из свойств восприятия- это

1. отнесенность его к объектам внешнего мира
2. относительное постоянство воспринимаемых величины, формы и цвета предметов при изменении расстояния, ракурса, освещенности
3. преимущественное выделение одних объектов по сравнению с другими

10.В зависимости от ведущего анализатора различают следующие виды восприятия:

1. простые, сложные, специальные
2. произвольное и непроизвольное восприятие
3. легкие, обобщенные, разделенные

Задание 3. Решение кейс-задачи

Кейс. Одной из сотрудниц фирмы было поручено составить договор на изготовление оборудования. Она попросила помочь коллегу Ольгу, и Ольга, используя образец, приведенный в специальной литературе, подготовила текст. Сотрудница передала его на подпись директору.

Когда договор попал в его руки, раздался крик: «Полный бред!.. Кто так пишет?..»

Выяснив, кто автор злополучного текста, директор вызвал Ольгу в свой кабинет и стал зачитывать выхваченные фразы, утверждая, что они звучат не по-русски. Ее ссылки на примеры в книгах он не хотел слушать.

Остаток рабочего дня директор высмеивал Ольгу на весь офис, уже не ограничиваясь текстом договора. Ольга еле сдерживала слезы и была готова провалиться сквозь землю. Очень хотелось выбежать куда-нибудь и выплеснуть свои эмоции.

Договор Ольга исправила, и директор подписал его, а коллега извинилась передо мной за то, что «подставила» меня. Но легче Ольге не стало. Ольгу угнетала жестокость директора, его неуважение к подчиненным (а она не первая жертва его язвительности). Он чувствует себя хозяином и считает, что может разговаривать со

всеми как ему угодно, не задумываясь, каково собеседнику. Сотрудники не могут ответить ему достойно, чтобы защитить себя.

Вопросы:

1.Кто и в чем не прав в данной ситуации?

2.Что посоветуете Ольге?

3.Какие стороны общения здесь затронуты?

Задание 4. Тематика эссе

1. Виды, уровни, функции межличностного общения
2. Структурный анализ общения
3. Аналитические модели межличностного общения
4. Потребности и мотивы личности в общении
5. Методы изучения межличностного общения и взаимодействия
6. Межличностная коммуникация
7. Сущность и значение конфликта в психологии общения
8. Способы регулирования конфликтов при межличностном взаимодействии

Тема 4. Психологические аспекты взаимодействия в рабочей группе

Задание 1. Вопросы для обсуждения

1. Что представляет собой группа? Какова значимость групп в организации?
2. Что представляет собой формальная группа?
3. Какие типы формальных групп существуют?
4. Как происходит развитие неформальных групп в организациях?
5. Какие существуют причины вступления в неформальную группу?
6. Каковы основные характеристики неформальных групп?
7. Каким образом неформальная организация может помочь формальной в достижении ее целей?
8. Каким должен быть размер группы, чтобы достижение целей было наиболее эффективным?
9. Что понимается под составом группы?
10. Что такое сплоченность группы?
11. Что представляют собой групповые нормы?

Задание 2. Решение тестов

1.В чем, по мнению Берхорда, причина возникновения неформальной организации?

1. стремление людей к хаосу
2. нежелание коллектива работать
3. слабость формальной организации
4. необходимость защиты от формальной организации

2.Какое условие препятствует возникновению формальной организации людей (по Бернарду)? (Выберете два варианта)

1. способность общаться
2. достижение общей цели
3. стремление к свободе действий

4. желание совместных действий

3.Отличительной чертой формальной организации является

1. отсутствие единства в действиях ее членов
2. жесткое давление на ее членов
3. наличие должностных инструкций и предписаний
4. сознательная координация действий двух или более лиц

4.Основным отличием команды от обычной рабочей группы является

1. наличие лидера
2. размер
3. наличие синергетического эффекта
4. наличие ролевой структуры

5.К типам формальных коллективов относятся

1. группы руководителей
2. производственные группы
3. комитеты
4. все ответы верные

6.К факторам, влияющим на эффективность группы относятся

1. потребность в доступе к неформальному источнику информации
2. чувство принадлежности
3. состав группы

7.Основная причина внимания к командным формам организации деятельности - это

1. установление приоритетов
2. удовольствие
3. экономия человеческих ресурсов
4. повышение результативности

8.Процесс формирования коллектива включает стадию

1. знакомства
2. сближение участников
3. общение
4. конфликтология

9.Причинами вступления в группы являются

1. знакомства
2. принадлежность
3. помощь

10.По причине образования коллективы делятся на

1. созданные на основе единства целей
2. основанные на сопротивлении переменам
3. основе безоговорочного принятия существующего порядка вещей
4. группы, ориентированные на общении

Задание 3. Решение кейс-задачи

Кейс. «Техникум в Сретенске»

Цель. Актуализация знаний по теме «Психологические аспекты взаимодействия в рабочей группе».

Ситуация.

Лиза Караваева переехала вместе с родителями в Сретенск с Дальнего Востока, где служил ее отец. Во Владивостоке остались школьные друзья, знакомые, подруги из танцевального кружка. На новом месте все надо было начинать сначала и, прежде всего, решить, где продолжать учиться. В г. Сретенске существует два учебных заведения: индустриальный и текстильный техникумы. Поколебавшись, Лиза решила поступать в текстильный техникум, который известен далеко за пределами города и где учатся даже ребята из такого текстильного города, как Иваново.

Сретенский текстильный техникум был образован в 1935 г. одновременно с началом строительства крупного текстильного комбината и с момента своего образования не прекращал подготовку специалистов для легкой промышленности. Руководство техникума постоянно изыскивает возможности для того, чтобы сделать учебный процесс эффективным: кабинеты и лаборатории оснащены современным оборудованием, используются прогрессивные методы обучения и формы проведения занятий.

В техникуме обучаются в основном девушки, что также добавляет головную боль директору: как лучше спланировать и чем заполнить учебное и свободное время студентов.

В 2000 г. в техникуме было принято решение о переходе на новую систему образования, в связи с чем в техникуме был разработан гибкий модульный график работы. Данный график предусматривает пятидневное обучение, причем каждый день студенты отрабатывают шестнадцать модулей по двадцать минут каждый. Ежедневно студенты изучают несколько предметов. Почти все дисциплины рассчитаны на одну потоковую лекцию и два семинара в небольших группах. Каждое занятие (и лекции, и семинары) состоит из двух модулей (40 минут). Таким образом, в день студенты изучают четыре предмета.

В начале каждого семестра студенты получают программы курсов, где указаны цель курса, требования к уровню знаний, система оценки знаний и другая информация. Чтобы получить оценку «отлично» (А) «хорошо» (В) или «удовлетворительно» (С), студент должен достичь определенных результатов, выполнив домашние задания, тесты, курсовые проекты и т.д. Чтобы быть аттестованным, студенту необходимо получить по прослушанному курсу как минимум оценку «удовлетворительно» (С), что предполагает наличие зачета по 60% заданий. Более высокая оценка предполагает углубленное изучение предмета или дополнительное исследование конкретной темы, рассматривавшийся на занятиях. По этой системе оценки «В» требуют успешного выполнения 70% всех заданий, включая тесты, а оценка «А» — 80%.

Отличительной чертой новой системы обучения в техникуме является возможность повторного тестирования, а студент, не прошедший, тест с первого раза, может повторить его несколько раз, пока не достигнет 70% результата.

Если студент не был аттестован по какому-либо предмету к концу семестра, то он получает оценку «Д» с указанием процента освоения данной дисциплины. В первый месяц следующего семестра студенту предоставляется возможность улучшить свои результаты, выполнив дополнительные работы. Большая часть таких работ обычно сдается в последнюю неделю семестра. В эту же неделю проводятся и повторные тесты. Поэтому обычно последняя неделя перед каникулами проходит очень напряженно как для студентов, так и для преподавателей: студенты торопятся ликвидировать свои задолженности и пройти повторные тесты, а преподавателям

приходится проверять большое число дополнительных работ. Многим студентам-должникам в первые недели нового семестра тоже приходится работать достаточно напряженно: необходимо заканчивать задания прошлого семестра и выполнять новые.

Смысл такого модульного графика работы состоит в том, чтобы предоставить студентам в течение учебного дня свободное время для работы над заданиями. Каждая из шести кафедр техникума располагает собственным кабинетом, оснащенным компьютерами, где студенты могут заниматься самостоятельно или группами, встречаться с преподавателями для обсуждения своих работ или консультироваться по данному предмету. В каждом кабинете есть все необходимое для изучения конкретной дисциплины, включая тексты проверочных тестов. Кроме кабинетов в техникуме есть библиотека, где можно найти дополнительную литературу и справочные материалы. Библиотека — хорошее место для продуктивной работы, поскольку там не разрешается разговаривать, а в кабинетах часто бывает очень шумно, особенно если в помещении находятся одни студенты.

Помимо библиотеки и кабинетов студенты могут в течение дня посещать спортзал, буфет, отдыхать в холле или в других местах на территории техникума.

Студентам техникума рекомендуется носить одинаковую форму. В зимний период времени - симпатичные джемпера, а в летнее время девушкам предлагают оригинального фасона юбки и блузки. Для молодых людей предусмотрены рубашки и галстуки в одинаковой цветовой гамме с формой девушек. По мнению руководства техникума, единообразие формы позволяет создать у студентов чувство единства и принадлежности к учебному заведению, где они учатся.

В течение дня студенты довольно много времени общаются друг с другом, совместно выполняя учебную работу и занимаясь в различных научных и спортивных кружках. Буфет и холл в перерывах обычно заполнены гудящей толпой, а в летнее время основная масса студентов перемещается на зеленую лужайку во внутреннем дворе. Библиотека и кабинеты пользуются меньшей популярностью, тем не менее, там не только собираются для занятий, но и для того, чтобы просто встретиться со знакомыми.

Лиза поступила в техникум и теперь все свободное время обычно проводит в библиотеке. Чувствует она себя там не вполне уютно, поскольку большинство студентов ее группы разбегаются по разным кабинетам. Лиза серьезно подходит к учебе, так как знает, что если она не будет усердно заниматься, то не оправдает надежд своих родителей.

В библиотеке Лиза познакомилась с некоторыми другими постоянными посетителями, но дружеские отношения между ними не установились. Возможно, это было следствием того, что Лиза не знала, как себя вести с новыми знакомыми: так же, как с подругами во Владивостоке, или иначе. Несмотря на то, что целые дни девушка проводила в техникуме среди своих сверстников, чувствовала она себя одиноко и часто вспоминала своих друзей по школе.

Через некоторое время Лиза заметила, что большинство ее однокурсников втянулись в повседневную работу. Некоторые из них работают так же усердно, как и Лиза, чтобы получить хорошие знания и соответствующие этим знаниям оценки, но большая часть студентов относится к учебе не так серьезно. Эти студенты работают с таким расчетом, чтобы получить зачет не менее чем по 60% своих работ, что позволяет пройти аттестацию. Они очень радуются, если их результат превышает 60%.

Студенты, которые стараются посещать все занятия и получать хорошие оценки, более разобщены, чем троечники, однако они пользуются уважением из-за своей последовательности.

Перед Лизой встала проблема, с кем из знакомых наладить более близкие отношения, кому рассказать о своих планах и мечтах.

Вопросы:

1. Какие группы существуют в техникуме?
2. Надо ли Лизе примкнуть к какой-нибудь группе в техникуме или нет?
3. Составляют ли студенты техникума единую команду? Что делает руководство техникума в этом направлении?

Задание 4. Тематика эссе

1. Рабочая группа, как особый тип социальной группы
2. Факторы формирования социально-психологического климата в группе
3. Межличностные отношения в группе
4. Факторы профессиональной зрелости
5. Деловое общение в рабочей группе
6. Проблемы социально-психологической адаптации в группе
7. Темперамент и деловые качества
8. Психологические проблемы руководства

Тема 5. Психология конфликта

Задание 1. Вопросы для обсуждения

1. Назовите основные стадии конфликта?
2. Какие существуют виды организационных конфликтов?
3. Какие существуют типы конфликтов в организации?
4. Каковы потенциальные причины конфликта вам известны?
5. Что представляет собой «уклонение» от конфликта?
6. Какова роль такого метода разрешения конфликтов как «сглаживание»?

Задание 2. Решение тестов

1.Конструктивные начала конфликта не предполагают

1. конфликт как индикатор скрытой проблемы
2. конфликт как импульс к дальнейшему развитию
3. конфликт как возможность «выпустить пар»
4. конфликт как возможность выяснить отношения

2.Наиболее частым источником конфликтов при изменении правил и процедур работы является

1. ущемление чьих-либо интересов
2. способ, каким руководство сообщает о новых правилах
3. нежелание людей изменять сложившийся характер работы
4. неясность цели, которую преследуют эти изменения

3.Наиболее распространенной формой организационного конфликта являются

1. межличностные вертикальные конфликты
2. межличностные горизонтальные конфликты

3. межгрупповые вертикальные конфликты
4. межгрупповые горизонтальные конфликты

4.Одним из действий при управлении конфликтом в организации является

1. напряжение
2. установление причины
3. различия в ценностях
4. отсутствие согласия

5.Метод разрешения конфликтов требующий использование власти, подавления

1. метод принуждения
2. метод уклонения
3. метод решения проблемы
4. метод сглаживания

6.Что из перечисленного не является причиной конфликта в организациях:

1. возраст
2. различия в целях
3. нечеткое разделение обязанностей
4. недостаток ресурсов

7.Какой стиль поведения в конфликте целесообразен, когда решение очевидно и изменить его в Вашу пользу не представляется возможным:

1. приспособление
2. уклонение от конфликта
3. совместная деятельность
4. конкурентный стиль

8.Какой стиль поведения в конфликте целесообразен, когда невозможно пренебречь интересами ни одной из сторон:

1. приспособление
2. уклонение от конфликта
3. совместная деятельность
4. конкурентный стиль

9.По сфере возникновения и развития конфликты можно подразделить:

1. на межгрупповые
2. на деловые
3. на объективные
4. субъективные

10.К административному способу управления конфликтами относится:

1. беседа
2. перевод на другую работу
3. убеждения

Задание 3. Решение кейс-задач

Кейс 1. «Проблемы компании «Гранит»

Привалов А.И. и Корсун С.С. — психологи страховой компании «Гранит» — в настоящее время работают над проектом по созданию новой организационной структуры компании. Одним из направлений данного проекта является изучение от-

ношений сотрудников отдела подготовки информации (операторов), занимающихся созданием компьютерных баз данных, чтобы в дальнейшем распространить разработанную методику исследования на служащих всех подразделений компании. Операторы в качестве объекта изучения были выбраны потому, что среди них наблюдалась самая низкая производительность труда и самый высокий процент прогулов.

Психологи проанализировали результаты, систематизировали данные, полученные на основе опросов и интервью, взятых у операторов. Подготовленный отчет для высшего руководства был рассмотрен на совещании, в котором приняли участие исполнительный директор «Гранита» Семенов Г.Г., помощник президента компании Гордеев Т.Э., начальник отдела технических средств Кравцов Д.П., временно выполняющий обязанности начальника подразделения подготовки информации Смирнов Ф.Б., менеджер по работе с персоналом Боброва Б.Д. Руководитель группы операторов Семенова М.П. не смогла присутствовать на совещании из-за болезни.

Открыл совещание помощник президента «Гранита».

Гордеев Т.Э.: Итак, начнем обсуждение. Какие проблемы выявлены в процессе проведенного исследования?

Привалов А.И.: Я должен сразу проинформировать всех о том, что происходило на прошлой неделе. Во вторник вечером в конце рабочего дня операторы заявили, что хотят видеть Кравцова Д. П. Он вышел к ним, и ему вручили длинный список требований, выдвинутых операторами.

Кравцов Д. П.: Да, они заявили, что им не нравится их руководитель группы. Им не по душе ее подход к распределению заданий, оценке результатов и т.д. Я сказал операторам, что сначала должен обсудить данный вопрос с самой Маргаритой Петровной, когда она поправится и выйдет на работу. Они ждут от нас ответа.

Семенов Г.Г.: Высказывали ли они претензии самой Маргарите Петровне?

Кравцов Д.Я.: Да. И вы только послушайте, что она им ответила. Она сказала, что они не должны жаловаться вышестоящему начальству, иначе могут быть уволены.

Боброва Б.Д.: Меня крайне удивило бы, если бы они стали жаловаться в ее присутствии.

Гордеев Т.Э.: А меня как раз беспокоит то, что они выжидали момент, когда ее не будет, чтобы пожаловаться. Это говорит о том, что они ее по-настоящему боятся.

Привалов А.И.: Я думаю, что данные действия скорее являются выражением бессилия. Очень трудно набраться храбрости и пожаловаться вышестоящему руководству. Я должен сказать, что меня не удивили их действия, потому что они подтверждают данные, представленные в отчете. Я полагаю, что все с ними ознакомились?

(Фактически отчет был передан участникам совещания только накануне поздно вечером, поэтому у них не было времени детально его изучить. Однако все успели просмотреть отчет.)

Корсун С.С: Позвольте мне обратить ваше внимание на некоторые важные моменты. Во-первых, половина операторов, занятых вводом данных в компьютер, не понимают, как оценивают их труд. Кроме того, ...

Кравцов Д.П. (прерывает Корсуна С.С): Подождите! Это невозможно! Я этого не понимаю. Всем операторам объясняли систему оценки. Мы даже приглашали консультанта, который потратил много времени на то, чтобы все им растолковать. Я

думаю, что операторам вообще никто не способен что-либо объяснить, так как они не хотят ничего понимать.

(В зале заседаний, где проходило совещание, повисла напряженная тишина. Затем Корсун С.С. продолжил свое выступление.)

Корсун С.С.: Во-вторых, в докладе ясно говорится о том, что высшее руководство совсем не уделяет внимание операторам.

Кравцов Д.П. (всем своим видом демонстрируя крайнее возмущение): Что они подразумевают под высшим руководством? Я, например, не отношу себя к этой категории. Сотрудники моего отдела меня видят постоянно, я часто с ними беседую, не понимаю, что не нравится операторам. Считаю, что они имеют в виду не меня как начальника отдела, а руководителей компании.

Корсун С.С.: Разрешите мне продолжить. В-третьих, операторы сообщают о протекционизме и несправедливом подходе к сотрудникам, процветающем в их подразделении.

Семенов ГГ.: Что это значит?

Корсун С.С.: На основе анализа проведенных интервью, мы, например, выяснили, что в первой смене операторов работает привлекательная женщина, Алла Михайловна Кочетова, пользующаяся расположением начальника отдела и руководителя группы. Когда проводился тренинг для операторов, она была единственным сотрудником, кто был освобожден от обязательных посещений занятий. Занятия же проводились в выходные дни. Конечно, Алла Михайловна наш лучший работник, что не следовало бы ее освобождать от занятий. Я думаю, что именно поэтому операторы считают, что она пользуется особыми привилегиями. Нужен ли особый подход к хорошему работнику? Этот вопрос всегда остро стоит в женском коллективе: женщины более ревниво относятся к привлекательной служащей, замечают малейшее неравенство в отношении к ним со стороны окружающих, особенно руководства.

Привалов А.И.: Обратите также внимание на комментарии, которые служащие дают в конце опросных листов. В них содержится дополнительная информация. В частности, там есть жалобы на отсутствие перерывов. Разве у операторов нет перерывов?

Смирнов Ф.Б.: Иногда мы разрешаем делать перерывы, иногда — нет. Все зависит от нагрузки: если много работы, то операторы работают без перерывов.

Боброва Б.Д.: Если бы я работала оператором, то считала бы, что перерывы способствуют росту производительности труда.

Привалов А.И.: Проведенные исследования подтверждают вашу точку зрения.

Семенов ГГ.: Я не могу в это поверить! Дмитрий Петрович, как вы допустили работу без перерывов? Что еще?

Привалов А.И.: Операторам также не нравится принудительная сверхурочная работа.

Семенов Т.Г.: А как сейчас обстоят дела со сверхурочной работой? Как она распределяется между сотрудниками?

Кравцов Д. П.: Я назначаю на сверхурочную работу всех операторов по очереди.

Гордеев Т.Э.: А почему не по желанию?

Кравцов Д.П.: Я раньше пытался так делать, но желающих было слишком мало: на сверхурочную работу все время выходили одни и те же операторы, остальные

не хотели работать дополнительно. Я посчитал, что справедливее, когда всем достается одинаково.

Гордеев Т.Э.: Как часто возникает потребность в сверхурочной работе?

Кравцов Д.П.: Три раза в неделю в одни и те же дни.

Гордеев Т.Э.: Если операторы не хотят работать сверхурочно, а их чисто по-человечески можно понять, и если возникновение потребности в такой работе можно предсказать, то почему не приглашать на эти дни внештатных работников?

Кравцов Д.П. ответил с плохо скрываемым сарказмом: «Идея отличная, теперь осталось ее воплотить в жизнь. Только остался один небольшой вопрос: где и как найти нужных работников? Работа достаточно ответственная, информация конфиденциальная, оплата не …

(Ему никто не ответил)

Привалов А.И.: У операторов есть и другие претензии. Они говорят: «Руководители должны перестать относиться к нам как к детям».

Кравцов Д. П.: Послушайте, начальник таких операторов, как наши, должен вести себя как воспитатель детского сада. Они ведут себя как дети.

(Снова в зале повисла тишина.)

Гордеев Т.Э.: Дмитрий Петрович! Прекратите! Я хотел спустить все это на тормозах, но хватит. Неудивительно, что при таком отношении к сотрудникам у вас в отделе возникли проблемы.

Семенов Г.Г.: Давайте вернемся к основному вопросу. Что нам делать с Семеновой М.П.? Кто с ней будет беседовать, и что ей сказать? Кстати, Федор Борисович, операторы говорили с тобой когда-нибудь о Маргарите Петровне?

Смирнов Ф.Б.: Да, говорили. Они уверены, что Маргарита Петровна их не любит. Я им сказал, что Маргарита Петровна — человек настроения, иногда ей лучше не попадать под руку. Такое время от времени случается со всеми. И еще, операторы боятся увольнения из-за всего происходящего в компании и в их подразделении и требуют каких-либо действий немедленно. Ситуация неопределенности их угнетает.

Боброва Б.Д.: Не понимаю, чего они опасаются? Если они хорошие работники, они всегда найдут другую работу.

Привалов А.И.: Думаю, они считают, что это не так просто в существующих экономических условиях.

Кравцов Д. П.: Я вот что хочу сказать. Если дело дойдет до выбора между Маргаритой Петровной и операторами, я предпочту оставить ее и уволить всех операторов. По крайней мере, уволю зачинщиков и агитаторов. Когда я советовался с консультантом по работе с персоналом, он сказал, что надо выявить наиболее активных агитаторов и уволить их.

Привалов А.И.: Хочу напомнить, что все действия администрации по отношению к сотрудникам организации регулируются Трудовым кодексом. Не следует об этом забывать. Вы не можете уволить человека без достаточных на то оснований.

Боброва Б.Д.: Ну и что из этого? Мы не должны проявлять слабость и показывать, что нас можно запугать групповыми действиями. Это только повлечет за собой дополнительные трудности.

Семенов ГГ.: Что вы предлагаете предпринять в данный момент? Если некоторые требования операторов законны, то какие решения нам следует принять?

Кравцов Д.П.: Я не думаю, что большинство операторов настолько недовольны и несчастны, как нам здесь представили. Их сбивают с толку агитаторы, и я знаю, кто они.

Гордеев Т.Э.: Если говорить о каких – то позитивных шагах, может быть, организовать для Семеновой М.П. и некоторых других менеджеров тренинг по работе с людьми.

Кравцов Д. П.: Маргарита Петровна — единственный руководитель в компании, который прошел такой курс обучения.

Боброва Б.Д.: Мы должны донести до сотрудников наши требования, не вызвав противодействия с их стороны. Что вы думаете об ознакомлении их с квартальными отчетами по производительности труда и обсуждении результатов?

Кравцов Д.П: Мы этого никогда не делали. Операторы не имеют информации о производительности своего подразделения.

Смирнов Ф.Б.: Мы должны выделить время, когда каждый начальник должен выслушивать все жалобы подчиненных.

Семенов Г.Г.: Никогда не используйте в нашей компании слово «жалоба»! «Пожелания» или «обеспокоенность» — пожалуйста.

Кравцов Д.П.: Все это очень интересно, но прошу не забывать о том, что я отвечаю за производство, связанное со скоростью обработки информации, жестким графиком и т.д.

Привалов А.И.: Есть еще вопросы по докладу? Нет? Спасибо за внимание. Извините, но у меня через час назначена встреча, и мне надо идти.

Семенов ГГ.: Давайте сейчас прервем совещание. Мне кажется, мы на неверном пути.

(Встреча прерывается, участники расходятся по рабочим местам обдумывать сложившуюся ситуацию).

Вопросы и задания:

1. Что вы можете сказать об отношении операторов к ситуации и их восприятии?

2. Почему операторы поступили именно так?

3. Дайте оценку поведению Кравцова Д.П. Как его отношение к подчиненным влияет на отношения сотрудников?

4. Можно ли считать руководителей компании «Гранит» единой командой? Ответ аргументируйте.

5. Существуют ли в компании неформальные группы? Если да, охарактеризуйте их.

6. Охарактеризуйте конфликтную ситуацию, сложившуюся в «Граните», с точки зрения вида конфликта, этапа процесса конфликта, возможных методов его разрешения.

7. Кто является участниками конфликта в «Граните»? Каковы типы реакции на конфликт участвующих сторон?

Кейс 2. «Студенческий конфликт»

Проанализируйте ситуацию и ответьте на вопросы.

Студенческая группа 3-го курса по результатам учебы была признана лучшей группой института и приказом ректора награждена премией. Через пару дней после

этого ректор института застал четырех студентов этой группы курящими на лестничной площадке.

Курение в стенах учебного заведения запрещалось. Ректор приказом вынес всем четверым курильщикам выговор за нарушение дисциплины. Когда пришел срок получения премии, оказалось, что этих четырех студентов (кстати, круглых отличников) в списке премированных нет. Четверка возмутилась. Группа поддержала своих обиженных товарищей и решила отправить к декану делегацию с просьбой выдать им премию.

Декан сказал, что он не может удовлетворить их просьбу. Делегация направилась к ректору. Ректор делегацию принял, но удовлетворить просьбу отказался. Через некоторое время на предпраздничном институтском вечере студенты в капустнике разыграли скетч, в котором декан и ректор были представлены в смешном и глуповатом виде. Вскоре после этого староста группы Семенов был снят. Вмененное ему в вину нарушение было незначительным, и студенты решили, что снят он в связи со всей этой историей. Их попытки добиться, чтобы Семенова оставили старостой, ни к чему не привели.

Вопросы:

1. Кто является инициатором конфликта?
2. Опишите схему конфликта (все его стадии).
3. Перечислите все конфликтные ситуации (если они есть).
4. Конструктивным или деструктивным является данный конфликт?

Продолжение ситуации. С назначением нового старосты мятежной группы у деканата возникли трудности. Студентка Польская ответила на предложение стать старостой отказом. Ее примеру последовал и получивший затем это предложение Теркин. В конце концов, старостой был назначен не пользовавшийся в труппе авторитетом Чертков. Группа ответила на это коллективным бойкотом Черткову.

В результате она почти полностью не явилась на зачет к преподавателю, работавшему на кафедре, руководителем которой был декан. Вина за это была возложена студентами на Черткова. Но все не явившиеся были преподавателем не допущены к экзамену. За этим последовал недопуск их к сдаче других экзаменов (поскольку студенты, не сдавшие всех зачетов, не допускаются к экзаменационной сессии). Над студентами нависла угроза остаться в следующем семестре без стипендии.

При разборе сложившейся ситуации студенты обвинили преподавателя в формализме и жестокости и потребовали его замены. По институту поползли какие-то диковинные слухи, в которых неприглядно выглядели то одни, то другие участники конфликта. Декан поставил перед ректором вопрос о необходимости расформирования группы. Таким образом, лучшая группа института за короткое время превратилась в худшую.

Вопросы:

1. Какие проблемы добавились в зону разногласий?
2. Как можно решить затянувшийся конфликт? Можно ли его вообще разрешить?
3. Какой характер приобрел конфликт: конструктивный или деструктивный?
4. Увеличилось ли число лиц, с которыми студенты вступили в конфронтацию?

5. Какие проблемы добавились в зону разногласий?
6. Определите возникший мотив.

Окончание ситуации. Было созвано собрание группы, на которое пришли декан и ректор. После бурного и откровенного разговора было найдено следующее решение. Студенты допускаются к сдаче экзаменов. Несданный зачет и экзамен по этому предмету они должны будут сдать после окончания сессии. Преподаватель останется тот же. Вопрос о премии курильщикам больше подниматься не будет, но в дальнейшем решение вопросов о стипендиях, наградах и т. п. будет приниматься при участии представителей студенчества. Прежний староста на эту должность не вернется, но группе предоставляется возможность выдвинуть две-три кандидатуры, и деканат назначит старостой одну из них. И, наконец, в учебном корпусе будут отведены специальные места для курения.

В дальнейшем жизнь группы вернулась в нормальное русло. Группа хорошо сдала сессию и вновь оказалась одной из лучших групп института. Произошла лишь одна потеря: Чертков перевелся в другой институт.

Вопросы:

1. Что помогло разрешить конфликт?
2. На какие уступки пришлось пойти обеим сторонам?
3. Каковы итоги конфликта?
4. Принес ли конфликт позитивный результат? Если да, то какой?
5. Насколько справедливы решения, завершившие конфликт?

Задание 4. Тематика эссе

1. Межличностные конфликты: особенности и способы разрешения
2. Источники конфликтов в сфере управления
3. Конфликты между руководителем и подчиненными: сущность и пути решения
4. Основы диагностики и предупреждения конфликтов
5. Стратегии поведения в конфликте и их характеристика
6. Переговорный процесс как способ разрешения конфликтов
7. Особенности возникновения внутриличностных конфликтов в различных видах профессиональной деятельности
8. Проблема конфликта в зарубежной психологии
9. Психологические особенности конфликтной личности

Тема 6. Искусство общения и деловые переговоры: психологический аспект

Задание 1. Вопросы для обсуждения

1. Что представляет собой служебное письмо?
2. Чьи интересы затрагивает служебное письмо?
3. Чем отличается научный стиль речи?
4. Чем отличается публицистический стиль речи?
5. Чем отличается разговорная речь?
6. Каковы требования к публичной речи?
7. Что влияет на успех деловой беседы?
8. Каковы особенности делового телефонного разговора?

9. Какие требования предъявляются к специалистам, ведущим переговоры?
10. Что такое «тактика ведения переговоров»?

Задание 2. Решение тестов

1.Переговоры различаются …

1. по сфере деятельности
2. по цели
3. по характеру взаимоотношений между сторонами
4. все три ответа верные

2.В начале делового совещания необходимо сразу

1. высказать одну из точек зрения
2. объявить повестку дня
3. решить спорные вопросы
4. согласовать правила работы

3.В рамках каждой стратегии ведения переговоров важно знать:

1. в какое время провести переговоры
2. какое количество человек должно участвовать в переговорах
3. какая ставится цель
4. какая должна быть форма одежды

4.Планируя программу переговоров, какую последовательность Вы предложите?

1. встреча – размещение – переговоры – отдых
2. встреча – переговоры – размещение – отдых
3. встреча – размещение – отдых – переговоры
4. встреча – отдых – переговоры – размещение

5.Фазой (этапом) переговоров является:

1. фаза систематизации материалов
2. фаза выдвижения требований
3. фаза проигрывания всех возможных шагов
4. фаза целеполагания и анализа

6.Целью диалога на различных этапах переговоров является:

1. диалог с целью отстаивания своей позиции
2. диалог с целью получения наибольшей выгоды
3. диалог с целью понять друг друга
4. диалог с целью обезопасить себя

7.Письменные виды делового общения – это …

1. деловое письмо, протокол, отчет, инструкция
2. все три ответа верные
3. справка, докладная и объяснительная записка, приказ, доверенность
4. акт, заявление, договор, устав, положение, распоряжение

8.Процесс, который состоит из произношения подготовленной речи, пассивно оказывающей влияние на аудиторию:

1. массовые выступления
2. публичные выступления
3. подготовленные выступления

9.Один из видов, в зависимости от особенностей произносимой речи, на которые классифицируют публичные выступления:

1. социальная речь
2. общеизвестное выступление
3. приемлемая речь

10.Какие психологические факторы влияют на качество и результативность публичной речи:

1. заинтересованность докладчика и слушателей
2. отсутствие других докладчиков
3. наличие в речи стихов и анекдотов

Задание 3. Решение кейс-задач

Кейс 1. «Оценка навыков и стратегий ведения переговоров»

Компания: Вы руководитель отдела продаж компании Х. Компания на рынке существует 15 лет. За это время успела завоевать свой сегмент рынка. Является устойчивым и стабильным игроком. Штат организации небольшой 50 человек, ключевых два отдела, очень взаимосвязанных между собой: отдел продаж и отдел по работе с клиентами. Все руководители работают в фирме со дня основания и являются признанными профессионалами своего дела.

Условия: за последние полгода конкуренты вашей компании стали распространять негативную информацию о низком качестве предоставляемых услуг, увеличении сроков закрытия проектов, наличии большого количества претензий. В результате компания уже потеряла часть клиентов, и еще часть клиентов стала тормозить проекты и работы по ним.

Проблема: за этот период возникла большая дебиторская задолженность. Клиентами, которые не оплатили оказанные услуги надо срочно заниматься, обзванивать и добиваться погашения задолженности.

Сотрудники отдела по работе с клиентами считают, что это задача отдела продаж, так как подписывают договор, определяют сумму по договору за оказанные услуги, выставляют счет именно сотрудники отдела продаж, клиентский отдел не работал раньше по вопросам оплат, это вела бухгалтерия, пока ситуация не вышла из-под контроля.

Сотрудники отдела продаж считают, что это задача отдела по работе с клиентами, так как именно они ведут переговоры с заказчиками на протяжении всего проекта, знают все тонкости процесса, имеет тесные отношения с заказчиками, знают был ли на самом деле заказчик удовлетворен оказанной услугой, какие договоренности индивидуального характера были у клиентов по срокам оплаты и главное какие планы на будущее у данного клиента по работе с компанией.

Работа по сбору дебиторской задолженности негативно скажется на показателях как одного, так и другого отделов.

Задание: решить вопрос с руководителем отдела по работе с клиентами, кто будет выполнять задачу по сбору дебиторской задолженности.

Кейс 2. «О важности распределения ролей и признания лидера команды, если в переговорах участвуют больше двух человек с каждой стороны»

Идут переговоры по возврату задолженностей. С каждой стороны присутствуют директор, главный бухгалтер и юрист компаний.

Сторона, которая хочет вернуть свои деньги, очень дорожит данным партнером – поэтому на момент встречи ставит перед собой две цели: сохранить отноше-

ния и стимулировать начало процесса возврата долга. После вступительного раскланивания юрист компании-кредитора начинает высказывать претензии:

— Наши компании уже 5 лет взаимовыгодно сотрудничают. Мы хотим с вами работать и очень надеемся на то, что возникшее на данный момент недоразумение успешно разрешится и не отразится на наших взаимоотношениях. Давайте рассмотрим, как выйти из сложившейся ситуации. Итак, мы предлагаем …

Тут бухгалтер этой же компании, перебивая коллегу, заявляет:

— Если вы немедленно не отдадите нам долг, мы на вас в суд подадим!

Юрист удивленно молчит. Директор шепчет своему бухгалтеру:

— Подождите

Сторона-должник переглядывается, затем их директор заявляет:

— Мы думали, что вы, в самом деле, настроены на конструктивный диалог и готовы были идти вам навстречу. Но сейчас мы не уверены в ваших намерениях. Мы, конечно, должны вам, но ставить нам ультиматумы – это неприемлемый формат общения.

Директор компании, пришедшей вернуть свои деньги, миролюбиво и извинительно произносит:

— Ольга Ивановна не то имела в виду. Она хотела сказать, что этот вопрос требует быстрого решения…

Директор должник после паузы:

— Я сам неплохо понимаю, кто что имеет в виду. Пауза. *Мы, конечно же, обсудим с вами этот вопрос. Но вы понимаете, что, когда ваш продавец придет ко мне следующий раз уговаривать купить ваши товары, а они ничуть не худшие товары ваших конкурентов, мы будем учитывать все аспекты нашего сотрудничества?*

Вопросы:

1. Каковы причины переговорных неприятностей?
2. Каким образом бухгалтер нарушила субординацию и как это повлияло на ход переговоров?
3. Какова роль лидера в команде, и как это сказывается на процесс переговоров?
4. Как должны проигрываться роли каждого из участников переговорного процесса?

Задание 4. Тематика эссе

1. Особенности ведения деловых телефонных переговоров
2. Публичная речь: ее особенности
3. Классификация служебных совещаний. Правила подготовки к совещаниям
4. Правила подготовки к пресс-конференции
5. Правила подписания соглашений
6. Нормы делового этикета при составлении электронных писем
7. Корпоративная культура: основные понятия, составляющие, технологии формирования

3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся

Перечень вопросов к зачету

1. Предмет, методы и функции психологии общения
2. Виды общения
3. Средства общения
4. Принципы психологии общения
5. Особенности этики психологии общения
6. Коммуникативная сторона речи
7. Интерактивная сторона общения
8. Перцептивная сторона общения
9. Типы межличностного общения
10.Социально-психологические особенности рабочей группы
11. Морально-психологический климат и его динамика
12.Понятие конфликта
13.Структура и динамика конфликтов
13.Функции конфликта
14.Профилактика конфликтов и стратегии поведения в конфликтной ситуации
15.Правила ведения бесед и совещаний
16. Переговоры: виды, функции и процесс их проведения

Итоговое тестирование

1.Процесс установления и развития контактов среди людей – это
1. общение
2. восприятие
3. взаимодействие
4. идентификация

2.Характеристика делового общения
1. партнер в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
2. общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
3. основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
4. все ответы правильные

3.Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это
1. неформальное общение
2. деловое общение
3. конфиденциальное общение
4. нет правильного ответа

4.Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это
1. восприятие
2. коммуникация
3. взаимодействие
4. эмпатия

5.Вербальные коммуникации – это

1. язык телодвижений и параметры речи
2. устные и письменные
3. знаковые и тактильные
4. нет правильного ответа

6.Факторы, не способствующие эффективному выступлению

1. отдавайте предпочтение длинным предложениям
2. никаких скороговорок
3. держите паузу
4. берите в руки что поярче и расставляйте акценты

7.К эффективным приемам слушания не относят

1. активная поза слушающего
2. умение задавать уточняющие вопросы
3. активное слушание
4. нерефлексивное слушание

8.Как быть внимательным во время беседы?

1. не доминируйте во время беседы
2. не давайте волю эмоциям
3. смотрите на собеседника
4. не принимайте позы обороны

9.Что не относят к правилам эффективного слушания?

1. перестанете говорить
2. будьте терпеливы
3. задавайте вопросы
4. планируйте беседу

10.К невербальным средства коммуникации не относят

1. нерефлексивное слушание
2. взгляд
3. тактильный контакт
4. рефлексивное слушание

11.Выберите функции общения

1. манипулятивная
2. прагматическая
3. формирующая
4. подтверждения
5. организации и поддержания межличностных отношений внутриличностная
6. диалогическая
7. императивная

12.Что свойственно манипуляторному стилю общения?

1. имеет тайный характер намерений
2. вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка
3. предполагает ясность внутренних приоритетов
4. используется духовно зрелыми речевыми партнерами

14.Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с … общением

1. личностным
2. деловым
3. ролевым

15.Что будет являться существенным признаком внушения?

1. некритическое восприятие информации
2. недоверие
3. критичность

16.Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией?

1. психическое заражение
2. конформность
3. убеждение
4. подражание

17.Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?

1. все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
2. понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
3. знание индивидуальных особенностей партнера

18.Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:

1. переговоры
2. брифинг
3. совещания
4. беседа
5. видеоконференция

19.Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?

1. примитивное
2. закрытое
3. ролевое
4. открытое

20.Отметьте этапы делового общения:

1. установление контакта
2. выявление мотивов общения
3. взаимодействие
4. завершение общения
5. все варианты верны

21.К способу регулирования межличностных отношений не относится:

1. проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений
2. регулирование межгрупповых отношений
3. учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах
4. целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения

22.Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

1. бестактность
2. воспитанность
3. порядочность

4. тактичность
5. уважение

23.Какие компоненты включает в себя культура делового общения?

1. все ответы верны
2. психологию делового общения
3. служебный этикет
4. технику делового общения
5. этику делового общения

24.Какой стиль поведения в конфликте целесообразен, когда решение очевидно и изменить его в Вашу пользу не представляется возможным:

1. приспособление
2. уклонение от конфликта
3. совместная деятельность
4. конкурентный стиль

25.Какой стиль поведения в конфликте целесообразен, когда невозможно пренебречь интересами ни одной из сторон:

1. приспособление
2. уклонение от конфликта
3. совместная деятельность
4. конкурентный стиль

26.Какой конфликт способствует повышению эффективности организации:

1. дисфункциональный
2. функциональный
3. межличностный
4. внутриличностный

27.Конфликт между личностью и группой возникает:

1. когда личность займет позицию, отличающуюся от позиции группы
2. когда личность занимает позицию группы
3. когда одна группа займет позицию, отличающуюся от позиции другой группы
4. когда противоречие возникает внутри одной личности

28.Конструктивные начала конфликта не предполагают

1. конфликт как индикатор скрытой проблемы
2. конфликт как импульс к дальнейшему развитию
3. конфликт как возможность «выпустить пар»
4. конфликт как возможность выяснить отношения

29.Наиболее частым источником конфликтов при изменении правил и процедур работы является

1. ущемление чьих-либо интересов
2. способ, каким руководство сообщает о новых правилах
3. нежелание людей изменять сложившийся характер работы
4. неясность цели, которую преследуют эти изменения

30.Основным отличием команды от обычной рабочей группы является

1. наличие лидера
2. размер
3. наличие синергетического эффекта

4. наличие ролевой структуры

31.К типам формальных коллективов относятся

1. группы руководителей
2. производственные группы
3. комитеты
4. все ответы верные

32.К факторам, влияющим на эффективность группы относятся

1. потребность в доступе к неформальному источнику информации
2. чувство принадлежности
3. состав группы

33.Группы делятся на

1. общие
2. неформальные
3. лабораторные

IV.МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Процедура оценивания – порядок действий при подготовке и проведении аттестационных испытаний и формировании оценки.

Процедура промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о промежуточной аттестации знаний студентов и учащихся ДГУНХ.

– Аттестационные испытания проводятся преподавателем (или комиссией преподавателей – в случае модульной дисциплины), ведущим лекционные занятия по данной дисциплине, или преподавателями, ведущими практические и лабораторные занятия (кроме устного экзамена). Присутствие посторонних лиц в ходе проведения аттестационных испытаний без разрешения ректора или проректора по учебной работе не допускается (за исключением работников университета, выполняющих контролирующие функции в соответствии со своими должностными обязанностями). В случае отсутствия ведущего преподавателя аттестационные испытания проводятся преподавателем, назначенным письменным распоряжением по кафедре (структурному подразделению).

– Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

– Во время аттестационных испытаний обучающиеся могут пользоваться программой дисциплины, а также с разрешения преподавателя справочной и нормативной литературой, непрограммируемыми калькуляторами.

– Время подготовки ответа при сдаче зачета в устной форме должно составлять не менее 40 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа – не более 15 минут.

– При подготовке к зачету студент, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании зачета) сдается преподавателю.

– Преподавателю на зачете предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины текущего семестра, а так-

же, помимо теоретических вопросов, давать задачи, которые изучались на практических занятиях.

– Оценка результатов устного аттестационного испытания объявляется обучающимся в день его проведения. При проведении письменных аттестационных испытаний или компьютерного тестирования – в день их проведения или не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

– Результаты выполнения аттестационных испытаний, проводимых в письменной форме, форме итоговой контрольной работы или компьютерного тестирования, должны быть объявлены обучающимся и выставлены в зачетные книжки не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

Итоговой формой контроля по дисциплине является зачет. Зачет проводится в виде письменного ответа на заданный вопрос. Каждому студенту предлагается 2 вопроса, каждый из которых оценивается максимум на 10 баллов. При оценке ответа на вопрос оценивается полнота ответа, точность формулировок.