

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Воронежский государственный технический университет»

Утверждено

В составе образовательной программы

Учебно-методическим советом ВГТУ

28.04.2022 г. Протокол № 2

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине

ОГСЭ.05 Психология общения

**Специальность: 15.02.10 Мехатроника и мобильная робототехника (по
отраслям)**

Квалификация выпускника: техник-мехатроник

**Нормативный срок обучения: 3 года 10 месяцев на базе основного
общего образования**

Форма обучения: очная

Год начала подготовки: 2022

Программа обсуждена и актуализирована на заседании методического
совета СПК

«18» 02. 2022 года Протокол № 6

Председатель методического совета СПК  Сергеева С. И.

Программа одобрена на заседании педагогического совета СПК

«25» 02. 2022 года Протокол № 6

Председатель педагогического совета СПК  Дегтев Д.Н.

2022

Оценочные материалы по дисциплине «Психология общения» разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования

15.02.10 Мехатроника и мобильная робототехника (по отраслям)

Утвержденным приказом Минобрнауки России от 09.12.2016г. №1550

Организация-разработчик: ВГТУ

Разработчики:

Лесных Оксана Валериановна, преподаватель

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ.....	4
2. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ.....	14
3. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ.....	30
4. ОСОБЕННОСТИ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	33

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

1.1. Оценочные средства предназначены для оценки результатов освоения дисциплины «Психология общения».

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является зачет, по системе «зачтено», «не зачтено».

Оценочные материалы разработаны на основании:

- образовательной программы по специальности 15.02.10 Мехатроника и мобильная робототехника (по отраслям);
- рабочей программы дисциплины «Психология общения».

1.2. Требования к результатам освоения дисциплины

Результатом освоения дисциплины являются следующие знания и умения, практический опыт, а также общие компетенции.

Знания:

- **З1** функции, структуру, стили, виды уровни и средства общения;
- **З2** основные понятия об этикете общения;
- **З3** причины, затрудняющие эффективную коммуникацию;
- **З4** психологические особенности личности, влияющие на общение;
- **З5** основные формы делового общения;
- **З6** методы аргументирования в деловом общении;
- **З7** методы и стратегии преодоления / управления конфликтной ситуацией.

Умения:

- **У1** эффективно работать в команде;
- **У2** общаться с клиентами и коллегами в процессе профессиональной деятельности;
- **У3** использовать вербальные и невербальные средства общения;
- **У4** регулировать и разрешать конфликтные ситуации.

Практический опыт:

- **П1** – адекватного применения вербальных и невербальных средств общения в зависимости от ситуации делового (профессионального) общения;
- **П2** – установления эффективного межличностного взаимодействия в деловом (профессиональном) общении;
- **П3** – применения правил этикета;
- **П4** – применения методов логического доказательства в деловом общении, для достижения поставленных профессиональных целей;
- **П5** – предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций в деловом общении.

В рамках программы дисциплины обучающимися осваиваются компетенции:

Общие компетенции:

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

1.3. Показатели и критерии оценивания результатов освоения дисциплины

Приобретенный практический опыт, знания, умения	ОК, ПК	Основные показатели оценки результата	Критерии оценки	Наименование раздела, темы, подтемы	Наименование оценочных средств	
					Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Знания: – 31 функции, структуру, стили, виды уровни и средства общения; – 32 основные понятия об этикете общения; – 33 причины, затрудняющие эффективную коммуникацию; – 34 психологические особенности личности, влияющие на	ОК 04 ОК 05	Знает функции, структуру, стили, виды уровни и средства общения Знает основные понятия об этикете общения Знает причины, затрудняющие эффективную коммуникацию Знает психологические особенности личности, влияющие на	Полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения	Раздел 1. Психология и этика общения Тема 1.1. Введение в психологию общения Тема 1.2. Невербальные средства общения Тема 1.3. Межличностное взаимодействие в общении Тема 1.4. Этика и этикет делового общения Раздел 2. Психологические	Опрос (О) Тестирование (Т) Решение кейсов (К) Устные сообщения / доклады (Д) Работа с психодиагностическим инструментарием (ПДИ) <i>Оценочное средство 1.1</i> <i>Оценочное средство 1.2</i>	Зачет (З) <i>Примерные задания 3.1.</i>

общение; – 35 основные формы делового общения; – 36 методы аргументирования в деловом общении; – 37 методы и стратегии преодоления / управления конфликтной ситуацией.		общение Знает основные формы делового общения Знает методы аргументирования в деловом общении Знает методы и стратегии преодоления / управления конфликтной ситуацией		типы людей в общении Тема 2.1. Личностная типология Тема 2.2. Лидерство. Тема 2.3. Положение личности в группе и групповые роли Раздел 3. Технологии делового общения Тема 3.1. Основные формы делового общения Тема 3.2. Аргументирование в деловом общении Тема 3.3. Деловая корреспонденция Раздел 4. Деловое общение и конфликты	<i>Оценочное средство 1.3</i> <i>Оценочное средство 1.4</i> <i>Средство 1.5</i>	
--	--	--	--	---	---	--

				Тема 4.1. Понятие конфликта Тема 4.2. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией Тема 4.3. Преодоление конфликтов		
Умения: - У1 эффективно работать в команде; -У2 общаться с клиентами и коллегами в процессе профессиональной деятельности;	ОК 04 ОК 05	Осуществляет совместную работу в команде для достижения общей цели. Использует адекватные ситуации способы эффективного общения в процессе профессиональной деятельности.	Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок. Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательно сти действий. Точность оценки ситуаций с	Раздел 1. Психология и этика общения Тема 1.1. Введение в психологию общения Тема 1.2. Невербальные средства общения Тема 1.3. Межличностное взаимодействие в общении Тема 1.4.	Опрос (О) Тестирование (Т) Решение кейсов (К) Устные сообщения / доклады (Д) Работа с психодиагнос тическим инструментар ием (ПДИ) <i>Оценочное</i>	Зачет (З) <i>Примерные задания 3.1.</i>

- У3 использовать вербальные и невербальные средства общения; - У4 регулировать и разрешать конфликтные ситуации.		Адекватно использует вербальные и невербальные средства общения. Адекватно воспринимает конфликтную ситуацию и находит пути ее разрешения.	точки зрения конфликтологии и этики делового общения. Рациональность действий.	Этика и этикет делового общения Раздел 2. Психологические типы людей в общении Тема 2.1. Личностная типология Тема 2.2. Лидерство. Тема 2.3. Положение личности в группе и групповые роли Раздел 3. Технологии делового общения Тема 3.1. Основные формы делового общения Тема 3.2. Аргументирование в деловом общении Тема 3.3. Деловая	<i>средство 1.1</i> <i>Оценочное средство 1.2</i> <i>Оценочное средство 1.3</i> <i>Оценочное средство 1.4</i> <i>Средство 1.5</i>	
---	--	--	---	---	--	--

				корреспонденция Раздел 4. Деловое общение и конфликты Тема 4.1. Понятие конфликта Тема 4.2. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией Тема 4.3. Преодоление конфликтов		
Практический опыт: – П1 – адекватного применения вербальных и невербальных средств общения в зависимости от ситуации делового (профессионального) общения; – П2 –	ОК 04 ОК 05	Демонстрирует способность применения способов (путей) эффективного взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами при работе в коллективе и	Правильность, полнота выполнения заданий. Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательности действий.	Раздел 1. Психология и этика общения Тема 1.1. Введение в психологию общения Тема 1.2. Невербальные средства общения Тема 1.3.	Опрос (О) Тестирование (Т) Решение кейсов (К) Устные сообщения / доклады (Д) Работа с психодиагностическим	Зачет (З) <i>Примерные задания 3.1.</i>

установления эффективного межличностного взаимодействия в деловом (профессиональном) общении; – ПЗ – применения правил этикета; – П4 – применения методов логического доказательства в деловом общении, для достижения поставленных профессиональных целей; – П5 – предотвращения и разрешения конфликтных ситуаций в деловом общении.		команде. Демонстрирует способность применения техник, приемов эффективной устной и письменной коммуникации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Точность оценки ситуаций с точки зрения конфликтологии и этики делового общения. Рациональность действий.	Межличностное взаимодействие в общении Тема 1.4. Этика и этикет делового общения Раздел 2. Психологические типы людей в общении Тема 2.1. Личностная типология Тема 2.2. Лидерство. Тема 2.3. Положение личности в группе и групповые роли Раздел 3. Технологии делового общения Тема 3.1. Основные формы делового общения Тема 3.2. Аргументирование	инструментарием (ПДИ) <i>Оценочное средство 1.1</i> <i>Оценочное средство 1.2</i> <i>Оценочное средство 1.3</i> <i>Оценочное средство 1.4</i> <i>Средство 1.5</i>	
---	--	---	---	--	---	--

				в деловом общении Тема 3.3. Деловая корреспонденция Раздел 4. Деловое общение и конфликты Тема 4.1. Понятие конflikта Тема 4.2. Методы и стратегии управления конflikтной ситуацией Тема 4.3. Преодоление конflikтов		
--	--	--	--	---	--	--

1.4. Условия проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме:
№ 3 семестр – зачёта.

Реализация дисциплины требует наличия учебного кабинета «Психологии».

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Методическое оснащение кабинета:

- комплекты раздаточных материалов (кейсы, психодиагностический инструментарий);

- справочная литература.

Комплект учебной мебели:

- рабочее место преподавателя (стол, стул);
- рабочие места обучающихся (столы, стулья);
- ученическая доска.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедийный проектор с экраном;
- мультимедийные презентации по тематике дисциплины.

2. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

Оценка качества освоения программы включает текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию обучающихся.

Текущий контроль проводится на практических занятиях и включает в себя оценку знаний и умений, компетенций обучающихся.

Формы проведения текущего контроля:

1) формы проведения текущего контроля:

- опрос (О);
- тестирование (Т);
- решение кейсов (К);
- устные сообщения / доклады (Д);

2) выполнение практических работ (с использованием психодиагностического инструментария (ПДИ)) при проведении практических занятий;

3) внеаудиторная самостоятельная работа, в том числе сообщение по теме или реферативное задание, или исследовательское задание, предусматривающее создание и защиту электронной презентации по теме, и т.п.

В ходе текущего контроля:

Оценка **«отлично»** ставится, если студент умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщения, выводы. Последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагать учебный материал; давать ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делать собственные выводы; формулировать точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий; правильно и обстоятельно отвечать на дополнительные вопросы. Самостоятельно и рационально использовать наглядные пособия, справочные материалы, учебник, дополнительную литературу. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применять полученные знания в решении проблем на творческом уровне. Допускает не более одного недочёта, который легко исправляет по требованию преподавателя. Свободно оперирует психологическими категориями и понятиями.

Оценка **«хорошо»** ставится, если студент показывает знания изученного программного материала. Даёт полный и правильный ответ на основе изученных теорий; но делает незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала. Определения понятий даёт неполные, делает неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях. Материал излагает не всегда в логической последовательности. Полученные знания в решении проблем на творческом уровне применяет с ошибками и неточностями. Делает ошибки при использовании психологических категорий и понятий.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, если студент отвечает неполно на вопросы. Имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала. Материал излагает несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно. Показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки. Допускает ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определения понятий дает нечетко. Испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения задач различных типов, при объяснении конкретных явлений на основе теорий и законов, или в подтверждении конкретных примеров практического применения теорий.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится, если студент не усвоил и не раскрыл основное содержание материала. Не делает выводов и обобщений. Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов. Имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов и задач по образцу. При ответе допускает грубые ошибки, которые не может исправить даже при помощи преподавателя. Не может ответить ни на один из поставленных вопросов. Полностью не усвоил материал.

Оценочное средство 1.1 ***для проведения текущего контроля в форме опроса***

Примерные задания:

Тема 1.2. Невербальные средства общения

Примерные вопросы

1. Что относится к невербальным средствам общения?
2. Какие науки изучают невербальные средства общения?
3. Расскажите об основах графологии.
4. Расскажите об основах кинесики.
5. Расскажите об основных закономерностях проксемики.
6. Расскажите об основных закономерностях такесики.

Тема 2.1. Личностная типология

Примерные вопросы

1. Что такое темперамент?
2. Назовите типы темперамента по Г.Айзенку.
3. Что такое характер?
4. Назовите акцентуации характера по К. Леонгарду.
5. Какие вы знаете психологические типы сотрудников?

6. Приведите примеры различных людей с различными типами темперамента и акцентуациями характера.

Тема 3.1. Основные формы делового общения

Примерные вопросы

1. Назовите особенности проведения деловой беседы.
2. Назовите особенности проведения деловых переговоров.
3. Назовите особенности проведения делового совещания.
4. Назовите особенности проведения деловой дискуссии.
5. Назовите особенности проведения деловой переписки.
6. Назовите особенности проведения телефонного разговора.
7. Назовите особенности проведения публичного выступления.

Тема 4.2. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией

Примерные вопросы

1. Назовите структурные методы управления конфликтами.
2. В чем отличие межличностных способов разрешения конфликтных ситуаций от структурных методов.
3. От чего будет зависеть выбор решения, принимаемого субъектом, находящимся в конфликтной ситуации.
4. Назовите основные стратегии разрешения конфликтов, разработанных К. Томасом.
5. В чем достоинства и недостатки тактики «Я-высказывания».
6. Зачем необходимо проигрывать «рефлексивные игры» в случаях вероятности конфликтной ситуации.

***Оценочное средство 1.2
для проведения текущего контроля в форме тестирования на
практических занятиях***

Примерные задания:

Тема 1.2. Невербальные средства общения

Примерный тест для самоконтроля

1. На что указывает волнистый почерк?
 - а) импульсивность, нетерпеливость, горячность;
 - б) уравновешенность, сдержанность;
 - в) дипломатичность, гибкость мышления;
 - г) энергичность, самоуверенность.

2. Разнотипный наклон почерка говорит о человеке:
- а) сдержанном;
 - б) исполнительном;
 - в) упрямом;
 - г) чувствительном.
3. Круглые буквы пишущего человека характеризуют его как:
- а) хвастливого;
 - б) миролюбивого;
 - в) самоуверенного;
 - г) мнительного.
4. Центробежное направление подписи – снизу вверх наблюдается у людей:
- а) честлюбивых;
 - б) энергичных;
 - в) скромных;
 - г) недоверчивых.
5. Какие жесты свидетельствуют о неискренности?
- а) покручивание пальцем у виска;
 - б) прикладывание руки к груди;
 - в) демонстрация указательных пальцев;
 - г) прикрытие рукой рта.
6. Характерными жестами оценки являются:
- а) вытягивание указательного пальца вдоль щеки;
 - б) «раскрытые руки»;
 - в) сжатие пальцев в кулак;
 - г) прикосновение к носу.
7. Жесты нервозности и неуверенности:
- а) переплетенные пальцы рук;
 - б) пощипывание ладони;
 - в) постукивание по столу пальцами;
 - г) все вышеперечисленное.
9. Дистанция в общении с расстоянием от 10 до 50 см:
- а) социальная;
 - б) интимная;
 - в) личная;
 - г) публичная.

10. Проксемика изучает:

- а) дистанцию и субординацию;
- б) культуру речи и взаимную ориентацию людей в пространстве;
- в) взаимную ориентацию людей в пространстве;
- г) дистанцию и взаимную ориентацию людей в пространстве.

11. Расстояние от сцены до публики или от трибуны до участников совещаний:

- а) социальная дистанция;
- б) интимная дистанция;
- в) личная дистанция;
- г) публичная дистанция.

13. Контакты людей, осуществляемые с помощью прикосновения изучает:

- а) такесика;
- в) проксемика;
- б) паралингвистика;
- г) экстралингвистика.

14. Слишком короткое, вялое рукопожатие очень сухих рук свидетельствует:

- а) о сильном волнении;
- б) о дружелюбии;
- в) о безразличии;
- г) о сильной неприязни.

15. Рукопожатие является показателем уважительного отношения, если:

- а) ладонь повернута вниз;
- б) руки партнеров остаются в одинаковом положении;
- в) ладонь повернута вверх;
- г) пожатие производится прямой, не согнутой рукой.

Тема 2.1. Личностная типология

Примерный тест для самоконтроля

1. Тип акцентуации, который стремится к материальному благосостоянию, но не любит трудиться; всего достигает обходными путями, поэтому выражено стремление быть в центре внимания и добиваться своих целей любой ценой:

- а) демонстративный;
- б) возбудимый;

- в) педантичный;
- г) застревающий.

2. Человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением, вследствие чего он реагирует очень быстро, часто необдуманно, не успевает затормозить, сдержаться, проявляет нетерпение, порывистость, резкость движений, вспыльчивость, необузданность, несдержанность:

- а) флегматик;
- б) сангвиник;
- в) холерик;
- г) меланхолик.

3. Человек с сильной, уравновешенной, подвижной нервной системой, обладает быстрой скоростью реакции, его поступки обдуманны, он жизнерадостен, благодаря чему его характеризует высокая сопротивляемость трудностям жизни:

- а) флегматик;
- б) сангвиник;
- в) холерик;
- г) меланхолик.

4. Человек с сильной, уравновешенной, инертной нервной системой, вследствие чего реагирует медленно, неразговорчив, эмоции проявляются замедленно (трудно рассердить, развеселить); обладает высокой работоспособностью:

- а) флегматик;
- б) сангвиник;
- в) холерик;
- г) меланхолик.

5. Человек со слабой нервной системой, обладающий повышенной чувствительностью даже к слабым раздражителям:

- а) флегматик;
- б) сангвиник;
- в) холерик;
- г) меланхолик.

6. Таким людям, прежде чем принять какое-либо решение, нужно, чтобы их долго обхаживали:

- а) ломака;
- б) любитель решать все с ходу;
- в) разведчик;
- г) наставник.

7. Человек этой категории должен непременно принять решение к концу встречи:

- а) ломака;
- б) любитель решать все с ходу;
- в) разведчик;
- г) наставник.

8. Партнер, который, прикрываясь вниманием и заботой о вас, выуживает какие-то сведения, а сам ничего взамен не сообщает, а если и выдает какую-то информацию, она часто оказывается ложной или к делу не относящейся.

- а) ломака;
- б) любитель решать все с ходу;
- в) разведчик;
- г) наставник.

9. Деловой партнер, который заботится об успехах ближнего, часто даже в ущерб себе:

- а) ломака;
- б) любитель решать все с ходу;
- в) разведчик;
- г) наставник.

10. Люди, подхватывающие чужие идеи и активно воплощающие их в жизнь:

- а) ремесленники;
- б) генераторы идей;
- в) критики;
- г) активные эрудиты.

11. Люди, которые ждут постоянных указаний от руководителей и делают только то, что им скажут:

- а) ремесленники;
- б) генераторы идей;
- в) критики;
- г) активные эрудиты.

Тема 3.1. Основные формы делового общения

Примерный тест для самоконтроля

1. Определите третью фазу деловой беседы:

- а) опровержение доводов собеседника;

- б) аргументирование;
- в) передача информации;
- г) принятие решения.

2. Выберите один из этапов фазы передачи информации:

- а) «перехватывание» инициативы;
- б) формирование предварительного мнения;
- в) пробуждение интереса к беседе;
- г) обсуждение проблем.

3. К какой фазе относятся требования: опыт, деликатность и внимание к собеседнику?

- а) аргументации;
- б) принятия решения и завершения беседы;
- в) нейтрализации замечаний собеседников;
- г) передача информации.

4. При приеме подчиненных работник должен:

- а) не проявлять откровенной симпатии и антипатии;
- б) затрагивать темы политики, религии или расовой принадлежности;
- в) избегать в беседах поддерживания злословия в адрес отсутствующих;
- г) без причины отказываться от обсуждения предписанной темы.

5. Как называется процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью и опытом, предполагающим достижение определенного результата?

- а) деловые совещания и собрания;
- б) публичные выступления;
- в) деловые переговоры;
- г) деловая беседа.

6. Оптимальными днями для переговоров являются:

- а) вторник, среда, четверг;
- б) понедельник, среда, пятница;
- в) вторник, четверг, пятница;
- г) понедельник, вторник, среда.

7. При каком методе ведения переговоров достигается согласие между партнерами?

- а) вариационный метод;
- б) метод сотрудничества;
- в) компромиссный метод;
- г) метод интеграции.

8. К какому типу совещаний относится использование новых идей, разработка перспективных направлений деятельности?

- а) информативное собеседование;
- б) совещание с целью принятия решения;
- в) научное совещание;
- г) творческое совещание.

9. Какие виды совещаний различают по сфере применения?

- а) симпозиумы;
- б) митинги;
- в) съезды партий;
- г) пленумы.

10. Определите виды совещаний по назначению:

- а) технические;
- б) финансовые;
- в) творческие;
- г) кадровые.

11. Найдите неверный этап подготовки к выступлению:

- а) организация логической канвы;
- б) поиск формы сообщения;
- в) передача информации;
- г) репетиция.

12. Что относится к установлению «сверхзадачи» (главной мысли)?

- а) поиск формы выступления;
- б) подготовка выступления;
- в) организация логической канвы;
- г) воздействие на эмоции.

13. Какие правила нужно соблюдать при общении с переводчиком?

- а) говорить быстро и напористо;
- б) сопровождать речь идиоматическими оборотами;
- в) использовать профессиональную лексику;
- г) произносить не более одного-двух предложений подряд.

Оценочное средство 1.3
для проведения текущего контроля в форме решения кейсов на
практических занятиях

Примерные задания:

Тема 1.2. Невербальные средства общения

Примерные кейсы (упражнения) на развитие невербальных средств общения

Упражнение 1. «Испорченный телефон»

Цель: совершенствование навыков невербальной коммуникации; общение без помощи слов; способности понимать партнера на невербальном уровне.

Выбирается пять человек, четверо из них выходят из комнаты. Пятому дается текст: «У отца было три сына. Старший умный был детина, средний был ну так себе, младший сын был не в себе». Он должен без слов показать этот текст четвертому человеку, тот третьему, тот второму, и затем первому. Для лучшего запоминания первый человек может проговорить текст несколько раз. Потом, начиная с самого последнего человека, ведущий расспрашивает, о чем был текст истории. Можно просить повторить текст, если тот, кому он передается, не понимает его.

Упражнение 2.

Выразите с помощью мимики различное отношение к вопросу «Как поживаете?» (возможно использование жестов).

«Спасибо, хорошо».

«Неважно».

«Не могу даже ответить».

«Очень хорошо живу».

«Больше хорошо, чем плохо».

Упражнение 3.

Изобразите перед «зеркалом» разные эмоциональные состояния: радость, гнев, страх, нежность, удовольствие, изумление, интерес, отчаяние, возбуждение, стыд. Меняйте позы и «маски».

Тема 2.1. Личностная типология

Примерные кейсы (ситуационные задачи) на определение типа темперамента

1. Определите, какие свойства или тип темперамента лежат в основе следующего поведения:

- при поручении ответственного задания инженер быстро разработал план конструкции, сделал расчеты и за короткий срок выполнил чертеж;
- порученное задание вызвало у работника недовольство, он долго не мог приступить к выполнению, говоря о том, что это задание слишком сложно для него;
- прежде чем выполнять данное задание, сотрудник долго раздумывал, тщательно проверял все данные, а затем приступил к работе над чертежом;

– ученик при выполнении работы часто переключается с одного вида деятельности на другой, отвлекается на посторонние разговоры. При возникновении затруднений в решении теряет к задаче всякий интерес. С удовольствием выполняет задания только среднего уровня сложности;

– ученик, получив вопрос на уроке в присутствии завуча, начал говорить тихим голосом, затем сбился и в целом ответить на вопрос не смог, хотя, как выяснилось, материал знал;

– экономист планового отдела обладает высокой работоспособностью, надолго сосредотачивается на кропотливом деле, не спеша его выполняет, практически не допускает ошибок;

– при составлении проекта инженер-конструктор сильно увлекается, придумывает различные варианты, полностью поглощен работой и раздражается, когда его отвлекают;

– секретарша очень сильно реагирует на замечания начальника, долго переживает из-за допущенных ошибок, малейшие неприятности могут вызвать ухудшение настроения. Если необходимо срочно выполнить работу, не может сразу сосредоточиться;

– Павел очень терпелив. Он может часами выполнять кропотливую работу, которая вызвала бы раздражение у другого человека;

– Кирилл не выносит, когда приходится терять время в транспортных пробках. Он включает звуковой сигнал или грозит кулаком всем, кто его задерживает;

– сообщение о том, что его доклад перенесен с вечернего заседания на утреннее, заметно расстроило доцента Ковалева, и он плохо спал ночью.

2. Как поведут себя люди с различными типами темперамента в следующих ситуациях:

– по неожиданному требованию начальника нужно срочно приехать на работу в выходной;

– человек опаздывает на поезд из-за поломки машины;

– происходит сбой в работе компьютера и потеряно большое количество информации.

Тема 4.2. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией

Примерные кейсы (ситуационные задачи) на проигрывание конфликтных ситуаций

1. Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

2. Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в

командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

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

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

4. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

5. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Оценочное средство 1.4
для проведения текущего контроля в форме устных сообщений / докладов
по результатам самостоятельной работы

Примерные задания:

Тема 1.2. Невербальные средства общения

Примерные темы устных сообщений / докладов

1. Основные коммуникационные жесты. Их происхождение.
2. Зональные пространства.
3. Рукопожатие.
4. Положение рук.
5. Жесты «рука-лицо».
6. Положение ног.
7. Положение сидя.
8. Взгляд.
9. Жесты-сигналы, характерные для процесса ухаживания (мужчины).
10. Жесты-сигналы, характерные для процесса ухаживания (женщины).

Тема 2.1. Личностная типология

Примерные темы устных сообщений /докладов

1. Психологические типы личности по А. Егидесу.
2. Психологические типы сотрудников и деловых партнеров в служебном общении.

Тема 3.1. Основные формы делового общения

Примерные темы устных сообщений /докладов

1. Национальные стили ведения переговоров (для различных национальностей).
2. Особенности общения через переводчика.

Тема 4.2. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией

Примерные темы устных сообщений /докладов

1. Практическое применение техники «Я-высказывания» в конфликтных ситуациях.
2. Предупреждение и разрешение конфликтных ситуаций «мудрым человеком» (С.И. Самыгин).
3. Кодекс поведения в конфликте «Шестнадцать правил» (С.И. Самыгин).

Средство 1.5

***для проведения практических занятий с использованием
психодиагностического инструментария***

Тема 4.2. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией

Тест для самоизучения

Методика К. Томаса

Предназначена для определения доминирующего выхода из конфликтной ситуации.

Цель: определить доминирующие выходы из конфликтной ситуации для последующего саморазвития и коррекции нежелательного поведения.

Инструкция: выберите в каждом вопросе предпочитаемый вами вариант и укажите его букву в ответах.

№	Варианты ответов
1.	а) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса. б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2.	а) Я стараюсь найти компромиссное решение.

	б) Я пытаюсь уладить его с учетом всех интересов другого человека и моих собственных.
3.	а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
4.	а) Я стараюсь найти компромиссное решение. б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.
5.	а) Улаживая спорную ситуацию, я все время пытаюсь найти поддержку у другого. б) Я стараюсь делать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6.	а) Я пытаюсь избежать неприятностей. б) Я стараюсь добиться своего.
7.	а) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно. б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.
8.	а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. б) Я первым делом стараюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.
9.	а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникших разногласий. б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10.	а) Я твердо стремлюсь добиться своего. б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11.	а) Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы. б) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
12.	а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет навстречу.
13.	а) Я предлагаю среднюю позицию. б) Я настаиваю, чтобы все было сделано по-моему.
14.	а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю его о взглядах. б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.
15.	а) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения. б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряжения.
16.	а) Я стараюсь не задеть чувства другого. б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17.	а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной

	напряженности.
18.	а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем. б) Я дам другому возможность остаться при своем мнении, если он идет мне навстречу.
19.	а) Первым делом я пытаюсь определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы. б) Я стараюсь отложить спорные вопросы с тем, чтобы со временем решить их окончательно.
20.	а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия. б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21.	а) Ведя переговоры, стараюсь быть внимательным к другому. б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22.	а) Я пытаюсь найти позицию, которая была бы средней между моей и позицией другого человека. б) Я отстаиваю свою позицию.
23.	а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас. б) Иногда предоставляю другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24.	а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу. б) Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.
25.	а) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте. б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.
26.	а) Я обычно предлагаю среднюю позицию. б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.
27.	а) Зачастую стремлюсь избежать споров. б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28.	а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.
29.	а) Я предлагаю среднюю позицию. б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.
30.	а) Я стараюсь не задеть чувств другого. б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

К. Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов:

а) соперничество – наименее эффективный, но наиболее часто используемый способ поведения в конфликтах, выражается в стремлении добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому;

б) приспособление, означающее, в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого;

в) компромисс как соглашение между участниками конфликта, достигнутое путем взаимных уступок;

г) избегание (уход), для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей;

д) сотрудничество, при котором участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон.

Ключ опросника:

Соперничество: 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а.

Сотрудничество: 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.

Компромисс: 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а.

Избегание: 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.

Приспособление: 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

Полученные результаты по каждому способу суммируются и сопоставляются. При этом надо знать, что при избегании конфликта ни одна из сторон не достигает успеха в случаях соперничества, приспособления и компромисса: либо один из участников оказывается в выигрыше, а другой проигрывает, либо оба проигрывают, так как идут на компромиссные уступки; и только в ситуации сотрудничества обе стороны оказываются в выигрыше.

3. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Промежуточный контроль осуществляется форме проведения зачета (№3 семестр).

3.1. Вопросы для подготовки к зачету

Примерные задания:

Вопросы для подготовки:

1. Определение и функции общения.
2. Виды общения.
3. Стили общения, уровни, стратегии и средства общения.
4. Этапы общения.
5. Общение как коммуникация.
6. Причины плохой коммуникации.

7. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
8. Формы межличностного взаимодействия в общении.
9. Социальное влияние: суггестия, конформизм, нонконформизм.
10. Концепции личности и их учет в деловом общении.
11. Психологические типы акцентуации личности.
12. Основы графологии в деловом общении.
13. Основы кинесики в деловом общении.
14. Основные закономерности проксемики.
15. Основные закономерности такесики.
16. Синтоническая модель общения.
17. Деловая беседа.
18. Деловые переговоры.
19. Деловые совещания и собрания.
20. Публичные выступления.
21. Понятие «конфликт», структура и типология конфликта.
22. Причины конфликтов
23. Модель конфликтного процесса и его последствия.
24. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
25. Умение слушать в деловом общении.
26. Защита от манипуляций в деловом общении.
27. Основные понятия об этикете и правила приветствия в деловом общении.
28. Методы и навыки ведения телефонных переговоров.
29. Внешний вид в деловых переговорах.
30. Характеристика современного делового письма и виды деловых писем.

3.2. Процедура проведения зачета

При проведении промежуточной аттестации в форме зачета, обучающийся получает задания в устной форме. Обучающемуся предлагается кратко ответить на два вопроса. Вопросы для зачета являются средними по уровню трудности, основаны на коммуникативных и профессионально ориентированных заданиях, в соответствии с пройденными темами рабочей программы.

3.3. Методические рекомендации по подготовке и проведению промежуточной аттестации по дисциплине

Зачет служит формой контроля успешного выполнения обучающимися практических занятий, предусмотренных программой дисциплины.

Зачет по дисциплинам принимается в рамках часов, отведенных на их изучение, и выставляется до окончания промежуточной аттестации.

Зачет проводится преподавателем, ведущим дисциплину. В случае невозможности проведения зачета преподавателем, ведущим дисциплину или по решению руководителя структурного подразделения, может быть

назначен другой преподаватель, компетентный в области данного вида учебной деятельности.

Присутствие на зачете посторонних лиц без разрешения руководителя структурного подразделения не допускается.

Перечень вопросов и практических задач по разделам и темам, выносимым на зачет, разрабатывается преподавателем, рассматривается на заседании ПЦК, и доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за месяц до проведения зачета.

К зачету допускаются обучающиеся, полностью выполнившие все практические задания предусмотренные УП. Выполнение обучающимся практических работ в полном объеме фиксируется на соответствующей странице Журнала учебных занятий учебной группы словом «зачтено».

Сданный обучающимся зачет фиксируется в зачетной книжке, оценочной ведомости и Журнале учебных занятий учебной группы словами «зачтено».

Если обучающийся не сдал зачет, то запись «не зачтено» или «неудовлетворительно» в соответствии с формой контроля делается только в оценочной ведомости и Журнал учебных занятий учебной группы.

3.4. Критерии оценки по результатам освоения дисциплины

Общими критериями оценивания уровня освоения компетенций являются:

Показатели оценивания	Критерии оценивания
Знания	Знание терминов и определений, понятий
	Знание основных принципов, закономерностей и соотношений
	Объём освоенного материала, усвоение всех дидактических единиц (разделов)
	Полнота ответов
	Правильность ответов
	Чёткость изложения и интерпретации знаний
Умения	Освоение методик – умение решать (типовые) практические задачи, выполнять (типовые) задания
	Умение использовать теоретические знания для выбора методики решения задач, выполнения заданий
	Умение проверять решение и анализировать результаты
	Умение качественно оформлять (презентовать) решение задач и выполнение заданий
Практический опыт	Навыки решения стандартных/нестандартных задач

	Быстрота выполнения трудовых действий
	Объём выполненных заданий
	Качество выполнения трудовых действий
	Самостоятельность планирования выполнения трудовых действий

«Зачтено» выставляется обучающемуся, если студентом получены положительные оценки по всем темам, изученным в течение семестра (в ходе текущего контроля) и положительной оценки в ходе промежуточного контроля.

«Не зачтено» выставляется обучающемуся, если студент имеет не зачтенные темы и не отработал пропущенные зачетные занятия (в ходе текущего контроля) и / или не получил положительную оценку в ходе промежуточного контроля.

4. ОСОБЕННОСТИ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В ходе текущего контроля осуществляется индивидуальное общение преподавателя с обучающимся. При наличии трудностей и (или) ошибок у обучающегося преподаватель в ходе текущего контроля дублирует объяснение нового материала с учетом особенностей восприятия обучающимся содержания материала практики.

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обеспечивается соблюдение следующих требований:

- для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья текущий контроль и промежуточная аттестация проводится с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (далее - индивидуальные особенности);

- проведение мероприятий по текущему контролю и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, допускается, если это не создает трудностей для обучающихся;

- присутствие в аудитории ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, понять и оформить задание, общаться с преподавателем); предоставление обучающимся при необходимости услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлопереводчика (в организации должен быть такой специалист в штате (если это востребованная услуга) или договор с организациями системы социальной защиты по предоставлению таких услуг в случае необходимости);

- предоставление обучающимся права выбора последовательности выполнения задания и увеличение времени выполнения задания (по согласованию с преподавателем); по желанию обучающегося устный ответ при контроле знаний может проводиться в письменной форме или наоборот, письменный ответ заменен устным.

Разработчики:
ФГБОУ ВО «ВГТУ», СПК
Преподаватель



О.В. Лесных

Руководитель образовательной программы

ФГБОУ ВО «ВГТУ», СПК
Преподаватель



Н.В. Аленькова

Эксперт

ФГБОУ ВО «ВГТУ»
Доцент кафедры ИЯиТП, канд.пед.н.



Т.В. Монько

