

Государственное профессиональное бюджетное образовательное учреждение
«Южно-Уральский государственный колледж»

РАССМОТРЕНО

Председатель ПЦК

подпись председателя ПЦК

«08» 06.2023 г.

Комплект контрольно-измерительных материалов по дисциплине

ОГСЭ.03 Психология общения

специальность

09.02.07 Информационные системы и программирование

Квалификация: разработчик веб и мультимедийных приложений

г. Челябинск, 2023 г.

Разработчики:

ГБПОУ «ЮУГК»
(место работы)

преподаватель
(занимаемая должность)

Разаманова З. Н.
(инициалы, фамилия)

Эксперты:

(место работы)

(занимаемая должность)

(инициалы, фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	4
2. Комплект КИМ для текущего контроля	8
3. Комплект КИМ для промежуточной аттестации	20

Общие положения

Комплект контрольно-измерительных материалов (КИМ) по дисциплине содержит КИМ для текущего контроля и КИМ для промежуточной аттестации, которые позволяют оценивать сформированность общих и профессиональных компетенций в соответствии с установленными показателями (дескрипторы/спецификация).

Дескрипторы сформированности общих компетенций, освоение которых подтверждается действиями обучающегося при текущем контроле и на промежуточной аттестации:

ОК	Дескрипторы (показатели сформированности)	Код	Умение	Код	Знать	Код
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	1. правильно распознает задачу в профессиональном и социальном контекстах	ОД.01-1	1. распознавать и анализировать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте проблему и выделять её составные части	ОУ.01-1	1. актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить	ОЗ.01-1
	2. Определение потребности в информации, при осуществлении общения	ОД.01-2	2. выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; определить необходимые ресурсы	ОУ.01-2	2. основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;	ОЗ.01-2
	3. Разрабатывает план поведения в конфлик-	ОД.01-3	3. составить план	ОУ.01-3	3. структуру плана для решения за-	ОЗ.01-3

	те		действия		дач	
	4. Владеет методами работы в деловом общении	ОД.01-4	4. владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах	ОУ.01-4	4. методы работы в профессиональной и смежных сферах	ОЗ.01-4
	5. Формулирует выводы по результатам своих действий по коммуникациям в коллективе	ОД.01-5	5. оценивать результаты и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	ОУ.01-5	5. порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	ОЗ.01-5
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	1. правильно ведет поиск необходимой для решения задачи или проблемы информации в области психологии общения	ОД.02-1	1. определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; оценивать практическую значимость результатов поиска	ОУ.02-1	1. номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности	ОЗ.02-1
	2. Выбирает наиболее значимое в потоке информации об общении	ОД.02-2	2. структурировать получаемую информацию; выделять	ОУ.02-2	2. приемы структурирования информации	ОЗ.02-2

			наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска			
	3.Демонстрирует результаты поиска в виде сообщений и презентаций	ОД.02-3	3. оформлять результаты поиска	ОУ.02-3	3.формат оформления результатов поиска информации	ОЗ.02-3
	4.Формулирует основные положения актуального этического кодекса	ОД.02-4	4.определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности	ОУ.02-4	4.содержание актуальной нормативно-правовой документации	ОЗ.02-4
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	1.Демонстрирует правильное применение современной научной профессиональной терминологии	ОД.03-1	1.применять современную научную профессиональную терминологию	ОУ.03-1	1.современная научная и профессиональная терминология	ОЗ.03-1
	2.Выбирает эффективные технологии построения траектории профессионального развития и самообразования	ОД.03-2	2.определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	ОУ.03-2	2.возможные траектории профессионального развития и самообразования	ОЗ.03-2
ОК 04.	1.Владеет ме-	ОД.04-1	1.организо	ОУ.04-1	1.психологи	ОЗ.04-1

Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	тодами организации работы коллектива и команды		вызывать работу коллектива и команды		ческие основы деятельности коллектива	
	2.Правильно выбирает технологии взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	ОД.04-2	2.взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	ОУ.04-2	2.психологические особенности личности	ОЗ.04-2
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	1.Правильно формулирует сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности). Приводит примеры.	ОД.06-1	1.описывать значимость своей профессии (специальности)	ОУ.06-1	1.сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей ; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)	ОЗ.06-1

Указываются формируемые в рамках учебной дисциплины (или междисциплинарного курса) общие компетенции. Каждая компетенция раскладывается на осваиваемые элементы (дескрипторы, умения, знания) с присвоением каждому элементу уникального кода.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы, интернет-ресурсов, используемых в КИМ

1. Жарова М.Н. Психология общения –М.: ОИЦ «Академия», 2017.-253 с.
Дополнительная литература, интернет-ресурс:

1. Бордовская Н.В. Психология делового общения – М.: КНОРУС, 2017.-240 с. (ЭБС-НЭБ)

Комплект КИМ для текущего контроля

Текущий контроль освоения студентами материала дисциплины состоит из следующих видов: оперативный и рубежный контроль.

При проведении текущего контроля используются:

Терминологический диктант

Тест

Устный опрос

Решение ситуаций

Наблюдение за деятельностью студента

Подготовка и выступление с сообщением, презентацией

КИМ № 1

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКОГО ДИКТАНТА №1

Тема 1. Общение – основа человеческого бытия		<p>1.1.Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.</p> <p>1.2.Виды общения. Структура общения. Функции общения. Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения.</p> <p>1.3.Вербальные средства общения. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.</p> <p>1.4.Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.</p>
Форма контроля		Терминологический диктант
Вид контроля		Оперативный
Дать определение терминам		
Спецификация ОК <i>(Указываются коды общих компетенций и коды их структурных элементов (дескрипторов, умений, знаний), которые проверяются данным КИМом)</i>	ОК. 01	ОД.01-1, ОД.01-2, ОД.01-3, ОД.01-4, ОД.01-5; ОУ.01-1, ОУ.01-2, ОУ.01-3, ОУ.01-4, ОУ.01-5; ОЗ.01-1, ОЗ.01-2, ОЗ.01-3, ОЗ.01-4, ОЗ.01-5
	ОК. 02	ОД.02-1, ОД.02-2, ОД.02-3, ОД.02-4; ОУ.02-1, ОУ.02-2, ОУ.02-3, ОУ.02-4; ОЗ.02-1, ОЗ.02-2, ОЗ.02-3, ОЗ.02-3.
Условия выполнения задания		Терминологический диктант выполняется в аудитории, время проведения работы 15 минут
Инструкция для студентов		Студент на слух воспринимает термин и в тетради записывает его значение.
Оборудование и оснащение		Для проведения работы применяется следующее оснащение: Тетрадь, ручка
Источники		Основные источники: 1. Жарова М.Н. Психология общения –М.: ОИЦ «Академия»,

	2017.-253 с. Дополнительные источники. Интернет источники: 1. Бордовская Н.В. Психология делового общения – М.: КНО-РУС, 2017.-240 с. (ЭБС-НЭБ)
Вариант № 1	1. Авторитарность 2. Авторитет 3. Анкетный опрос 4. Атрибуция 5. Аттракция 6. Аффилиация 7. Вербальный . 8. Влияние 9. Внутригрупповой 10. Группа референтная
Пакет преподавателя	<p>1. Авторитарность – социально-психологическая характеристика стиля руководителя (лидерства). Проявляется в сосредоточении в руках одного человека всей полноты власти, в устранении других людей от решения совместной деятельности, в подавлении их инициативы, в воздействии на них преимущественно мерами принуждения.</p> <p>2. Авторитет – 1) влияние, которым пользуется группа или индивид в различных сферах жизни, основанное на признании их опыта, знаний, нравственных достоинств и т. п.; 2) признание за индивидом права принимать решения в значимых для отдельных лиц или группы ситуациях.</p> <p>3. Анкетный опрос – метод социально-психологического исследования с помощью анкет. Проводится в целях выяснения биографических данных, мнений, ценностных ориентаций, социальных установок и личностных черт опрашиваемого.</p> <p>4. Атрибуция каузальная – (от лат. causa — причина и attribuo — придаю, наделяю) — интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей. интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей.</p> <p>5. Аттракция – (от лат. attrahere — привлекать, притягивать) — понятие, обозначающее возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого. понятие, обозначающее возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого.</p> <p>6. Аффилиация– стремление человека быть в обществе других людей.</p> <p>7. Вербальный – термин, применяемый в психологии для обозначения форм знакового материала, а также процессов оперирования с этим материалом.</p> <p>8. Влияние(в психологии) – процесс и результат изменения индивидом поведения другого человека, его установок, намерений, представлений, оценок и т.п. в ходе взаимодействия с ним.</p> <p>9. Внутригрупповой фаворитизм – стремление каким-либо образом благоприятствовать членам собственной группы в противовес членам другой группы.</p> <p>10. Группа референтная – реальная или воображаемая социальная общность, на нормы, ценности и мнения которой индивид</p>

	ориентируется в своем поведении.		
Критерии оценки:	Процент результативности (правильные ответы, %)	Оценка уровня подготовки	
		балл (отметка)	вербальный аналог
	90 ÷ 100	5	отлично
	80 ÷ 89	4	хорошо
	70 ÷ 79	3	удовлетворительно
	менее 70	2	неудовлетворительно

КИМ № 2

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКОГО ДИКТАНТА №2

Тема 1. Общение – основа человеческого бытия		<p>1.5.Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия. Самодиагностика по теме «Механизмы восприятия»</p> <p>1.6.Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.</p> <p>1.7.Взаимодействие как организация совместной деятельности.</p> <p>1.8.Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.</p>
Форма контроля		Терминологический диктант
Вид контроля		Оперативный
Дать определение терминам		
Спецификация ОК <i>(Указываются коды общих компетенций и коды их структурных элементов (дескрипторов, умений, знаний), которые проверяются данным КИМом)</i>	ОК. 01	ОД.01-1, ОД.01-2, ОД.01-3, ОД.01-4, ОД.01-5; ОУ.01-1, ОУ.01-2, ОУ.01-3, ОУ.01-4, ОУ.01-5; ОЗ.01-1, ОЗ.01-2, ОЗ.01-3, ОЗ.01-4, ОЗ.01-5
	ОК. 02	ОД.02-1, ОД.02-2, ОД.02-3, ОД.02-4; ОУ.02-1, ОУ.02-2, ОУ.02-3, ОУ.02-4; ОЗ.02-1, ОЗ.02-2, ОЗ.02-3, ОЗ.02-3.
Условия выполнения задания		Терминологический диктант выполняется в аудитории, время проведения работы 15 минут
Инструкция для студентов		Студент на слух воспринимает термин и в тетради записывает его значение.
Оборудование и оснащение		Для проведения работы применяется следующее оснащение: Тетрадь, ручка
Источники		<p>Основные источники:</p> <p>1. Жарова М.Н. Психология общения –М.: ОИЦ «Академия», 2017.-253 с.</p> <p>Дополнительные источники. Интернет источники:</p>

	1. Бордовская Н.В. Психология делового общения – М.: КНО-РУС, 2017.-240 с. (ЭБС-НЭБ)
Вариант № 1	1. Группообразование 2. Деиндивидуализация 3. Депривация 4. Дистанция социальная 5. Достижения мотивация 6. Дружба 7. Заражение 8. Идентификация. 9. Идентификация внутригрупповая 10. Индивидуализация
Пакет преподавателя	<p>1. Группообразование – процесс превращения первоначально случайной общности людей в обособленную малую группу, обладающую определенной внутренней структурой и типологическими признаками.</p> <p>2. Деиндивидуализация – утрата самосознания и боязни оценки; возникает в групповых ситуациях, которые обеспечивают анонимность и не концентрируют внимание на отдельном индивиде.</p> <p>3. Депривация(от англ. deprivation – лишение, отнятие) – ощущение острого дефицита, отсутствия материальных и духовных ресурсов, необходимых для полноценного развития индивида.</p> <p>4. Дистанция социальная– степень близости или отчуждения классов, социальных групп и лиц по их положению в обществе.</p> <p>5. Достижения мотивация – потребность субъекта в достижении успеха в различных видах деятельности, особенно в условиях соревнования с другими людьми.</p> <p>6. Дружба – вид устойчивых индивидуально-избирательных межличностных отношений, характеризующихся взаимной привязанностью их участников, усилением процессов аффилиации, взаимными ожиданиями ответных чувств и предпочтительности.</p> <p>7. Заражение- 1) процесс передачи эмоционального состояния от одного индивида (человека или животного) другому на психофизиологическом уровне контакта помимо или дополнительно к собственно смысловому воздействию;2) способ влияния, основывающийся на общем переживании большой массы людей одних и тех же эмоций.</p> <p>8. Идентификация— 1) распознавание чего-либо; 2) отождествление с кем-либо, с чем-либо. 1) Уподобление (как правило, неосознанное) себя значимому другому (напр. родителю) как образцу на основании эмоциональной связи с ним. 2) Идентификация групповая — отождествление себя с какой-либо (большой или малой) социальной группой или общностью, принятие ее целей и ценностей, осознание себя как члена этой группы или общности.</p> <p>9. Идентификация внутригрупповая— возникающая в совместной деятельности форма гуманных отношений, при которой переживания одного из группы даны другим как мотивы поведения, организующие их собственную деятельность, направленную одновременно на осуществление групповой цели и на устранение фрустрирующих воздействий.</p> <p>10. Индивидуализация — развитие особенностей, выделяющих личность из окружающей ее массы.</p>

Критерии оценки:	Процент результативности (правильные ответы, %)	Оценка уровня подготовки	
		балл (отметка)	вербальный аналог
	90 ÷ 100	5	отлично
	80 ÷ 89	4	хорошо
	70 ÷ 79	3	удовлетворительно
	менее 70	2	неудовлетворительно

КИМ № 3

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ТЕСТА №1

Тема 2. Деловое общение		<p>2.1. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения.</p> <p>2.2. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.</p> <p>2.3. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента. Самодиагностика по теме «Темперамент»</p> <p>2.4. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности.</p> <p>2.5. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.</p>
Форма контроля		Тест
Вид контроля		Оперативный
Ответить на вопросы теста		
Спецификация ОК <i>(Указываются коды общих компетенций и коды их структурных элементов (дескрипторов, умений, знаний), которые проверяются данным КИМом)</i>	ОК. 03	ОД.03-1, ОД.03-2, ОД.03-3, ОД.03-4, ОД.03-5; ОУ.03-1, ОУ.03-2, ОУ.03-3, ОУ.03-4, ОУ.03-5; ОЗ.03-1, ОЗ.03-2, ОЗ.03-3, ОЗ.03-4, ОЗ.03-5
	ОК. 06	ОД.06-1, ОД.06-2, ОД.06-3, ОД.06-4; ОУ.06-1, ОУ.06-2, ОУ.06-3, ОУ.06-4; ОЗ.06-1, ОЗ.06-2, ОЗ.06-3, ОЗ.06-3.
	ОК. 04	ОД.04-1, ОД.04-2, ОД.04-3, ОД.04-4; ОУ.04-1, ОУ.04-2, ОУ.04-3, ОУ.04-4; ОЗ.04-1, ОЗ.04-2, ОЗ.04-3, ОЗ.04-3.
Условия выполнения задания		Тест выполняется в аудитории, время проведения работы 30 минут
Инструкция для студентов		<p>1. Последовательность и условия выполнения задания</p> <ul style="list-style-type: none"> - ознакомится с заданием теста; - выполнить тест; - оформить тест на листе бумаги. <p>2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.</p>

Оборудование и оснащение	Индивидуальные карточки с тестом
Источники	<p>Основные источники:</p> <p>1. Жарова М.Н. Психология общения –М.: ОИЦ «Академия», 2017.-253 с.</p> <p>Дополнительные источники. Интернет источники:</p> <p>1.Бордовская Н.В. Психология делового общения – М.: КНО-РУС, 2017.-240 с. (ЭБС-НЭБ)</p>
Вариант № 1	<p>Выберите правильный ответ.</p> <p>1. Коммуникативная сторона общения</p> <p>а) обмен информацией</p> <p>б) восприятие и понимание друг друга</p> <p>в) взаимодействие друг с другом</p> <p>2. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект</p> <p>а) духовное</p> <p>б) примитивное</p> <p>в) манипулятивное</p> <p>г) деловое</p> <p>3. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли</p> <p>а) формально-ролевое</p> <p>б) контакт масок</p> <p>в) светское</p> <p>г) духовное</p> <p>4. К невербальным средствам общения относится</p> <p>а) речь</p> <p>б) интонация</p> <p>в) мимика</p> <p>г) язык</p> <p>5. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции</p> <p>а) аффекторы</p> <p>б) эмблемы</p> <p>в) иллюстраторы</p> <p>г) регуляторы</p> <p>6. Недоминантная позиция в общении это позиция</p> <p>а) родителя</p> <p>б) ребенка</p> <p>в) взрослого</p> <p>7. Доминирование это</p> <p>а) открытое воздействие на партнера</p> <p>б) скрытое воздействие на партнера</p> <p>в) стремление победить сильного соперника</p> <p>8. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта</p> <p>а) конфликтоген</p> <p>б) инцидент</p> <p>в) конфликтная ситуация</p> <p>9. Стил ь поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.</p> <p>а) соперничество</p>

	б) компромисс в) избегание 10. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания а) эмпатия б) идентификация в) рефлексия		
Пакет преподавателя	1.а 2.б 3.а 4.в 5.а 6.б 7.а 8.б 9.в 10.а		
Критерии оценки:	Процент результативности (правильные ответы, %)	Оценка уровня подготовки	
		балл (отметка)	вербальный аналог
	90 ÷ 100	5	отлично
	80 ÷ 89	4	хорошо
	70 ÷ 79	3	удовлетворительно
	менее 70	2	неудовлетворительно

КИМ № 4

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

Тема 3. Конфликт и стресс в деловом общении	3.1. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов. 3.2. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации. 3.3. Стратегия поведения в конфликтах 3.4. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах. 3.5. Стресс и его характеристика.						
Форма контроля	Устный опрос						
Вид контроля	Оперативный						
Ответить на вопросы							
Спецификация ОК <i>(Указываются коды общих компетенций и коды их структурных элементов)</i>	<table> <tr> <td>ОК. 01</td><td>ОД.01-1, ОД.01-2, ОД.01-3, ОД.01-4, ОД.01-5; ОУ.01-1, ОУ.01-2, ОУ.01-3, ОУ.01-4, ОУ.01-5; ОЗ.01-1, ОЗ.01-2, ОЗ.01-3, ОЗ.01-4, ОЗ.01-5</td></tr> <tr> <td></td><td></td></tr> <tr> <td></td><td></td></tr> </table>	ОК. 01	ОД.01-1, ОД.01-2, ОД.01-3, ОД.01-4, ОД.01-5; ОУ.01-1, ОУ.01-2, ОУ.01-3, ОУ.01-4, ОУ.01-5; ОЗ.01-1, ОЗ.01-2, ОЗ.01-3, ОЗ.01-4, ОЗ.01-5				
ОК. 01	ОД.01-1, ОД.01-2, ОД.01-3, ОД.01-4, ОД.01-5; ОУ.01-1, ОУ.01-2, ОУ.01-3, ОУ.01-4, ОУ.01-5; ОЗ.01-1, ОЗ.01-2, ОЗ.01-3, ОЗ.01-4, ОЗ.01-5						

(дескрипторов, умений, знаний), которые проверяются данным КИМом)	ОК. 02	ОД.02-1, ОД.02-2, ОД.02-3, ОД.02-4; ОУ.02-1, ОУ.02-2, ОУ.02-3, ОУ.02-4; ОЗ.02-1, ОЗ.02-2, ОЗ.02-3, ОЗ.02-3.			
Условия выполнения задания		В учебной аудитории, во время прохождения теоретического занятия, после изучения тем			
Инструкция для студентов		1. Устный фронтальный опрос проводится в форме беседы преподавателя с группой. При фронтальном опросе на вопросы преподавателя по сравнительно небольшому объему материала краткие ответы (как правило, с места) дают многие студенты. 2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.			
Оборудование и оснащение		-			
Источники		Основные источники: 1. Жарова М.Н. Психология общения –М.: ОИЦ «Академия», 2017.-253 с. Дополнительные источники. Интернет источники: 1. Бордовская Н.В. Психология делового общения – М.: КНО-РУС, 2017.-240 с. (ЭБС-НЭБ)			
Вариант № 1		1. Дайте определение конфликта 2. Назовите типы конфликта 3. Что такое «Конфликтоген»? 4. Как происходит эскалация конфликта? 5. Перечислите основные типы конфликтогенов. 6. Что значит разрешить конфликт? 7. Каковы стратегии поведения в конфликте? 8. Что запрещено в конфликте?			
Пакет преподавателя		1. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов партнеров по общению. 2. Внутриличностный, межличностный, межгрупповой, между группой и личностью 3. Слова или действия, способствующие возникновению и развитию конфликта. 4. Цепочка конфликтогенов. 5. Стремление к превосходству, проявление агрессии, проявление эгоизма. 6. Устранить конфликтную ситуацию, исчерпать инцидент. 7. Соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. 8. Агрессия и оскорбление.			
Критерии оценки:		правильные ответы	Оценка уровня подготовки		
			балл (отметка)	вербальный аналог	
		Обучающийся делает самостоятельные выводы, дает аргументированную критику и самостоятельный анализ фактического материала на основе глубоких знаний литературы по данной теме	5	отлично	
		Обучающийся проявляет полное знание учебного материала, но нет	4	хорошо	

	должной степени самостоятельности		
	Обучающийся проявляет знания основного учебного материала в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, требует корректировки со стороны преподавателя	3	удовлетворительно
	Обучающийся обнаруживает существенные пробелы в знании основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности	2	неудовлетворительно

КИМ № 5

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ РЕШЕНИЯ СИТУАЦИЙ

Тема 3. Конфликт и стресс в деловом общении		3.1. Понятие конфликта и его структура. Динамика конфликта. Виды конфликтов. 3.2. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации. 3.3. Стратегия поведения в конфликтах 3.4. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Правила поведения в конфликтах. 3.5. Стресс и его характеристика.
Форма контроля		Решение ситуаций
Вид контроля		Оперативный
Решение профессиональной ситуации		
Спецификация ОК <i>(Указываются коды общих компетенций и коды их структурных элементов (дескрипторов, умений, знаний), которые проверяются данным КИМом)</i>	ОК. 03	ОД.03-1, ОД.03-2, ОД.03-3, ОД.03-4, ОД.03-5; ОУ.03-1, ОУ.03-2, ОУ.03-3, ОУ.03-4, ОУ.03-5; ОЗ.03-1, ОЗ.03-2, ОЗ.03-3, ОЗ.03-4, ОЗ.03-5
	ОК. 04	ОД.04-1, ОД.04-2, ОД.04-3, ОД.04-4; ОУ.04-1, ОУ.04-2, ОУ.04-3, ОУ.04-4; ОЗ.04-1, ОЗ.04-2, ОЗ.04-3, ОЗ.04-3.
	ОК. 06	ОД.06-1, ОД.06-2, ОД.06-3, ОД.06-4; ОУ.06-1, ОУ.06-2, ОУ.06-3, ОУ.06-4; ОЗ.06-1, ОЗ.06-2, ОЗ.06-3, ОЗ.06-3.
Условия выполнения задания		Решение ситуаций выполняется в аудитории, время проведения работы 30 минут
Инструкция для студентов		1. Последовательность и условия решения ситуации - ознакомится с заданием ситуации; - выполнить аргументацию решения; - оформить в тетради. 2. Максимальное время выполнения задания: 30 мин.

Оборудование и оснащение	Индивидуальные карточки с ситуациями, тетрадь, ручка		
Источники	<p>Основные источники:</p> <p>1. Жарова М.Н. Психология общения –М.: ОИЦ «Академия», 2017.-253 с.</p> <p>Дополнительные источники. Интернет источники:</p> <p>1. Бордовская Н.В. Психология делового общения – М.: КНО-РУС, 2017.-240 с. (ЭБС-НЭБ)</p>		
Вариант № 1	<p>Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.</p> <p>Вновь принятый сотрудник с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.</p>		
Вариант № 2	<p>Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые вопросы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вы себя поведете?</p>		
Вариант № 2	<p>Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?</p> <p>1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.</p> <p>2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.</p> <p>3. Поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»</p> <p>4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.</p> <p>5. Свой ответ.</p>		
Пакет преподавателя	<p>Вариант 1. Руководству необходимо пригласить сотрудника на беседу, и используя методики активного слушания предотвратить конфликтную ситуацию.</p> <p>Вариант 2. Необходимо правильно применять основные правила критики.</p> <p>Вариант 3. Ответ 3.</p>		
Критерии оценки:	Процент результативности (правильные ответы, %)	Оценка уровня подготовки	
		балл	вербальный

		(отметка)	аналог
	ситуация–задание выполнено полностью, студент приводит полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему и причины ее возникновения. кейс	5	отлично
	ситуация –задание выполнено полностью, но студент не приводит 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.	4	хорошо
	ситуация –задание выполнено более чем на 2/3, но студент 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.	3	удовлетворительно
	ситуация -задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе.	2	неудовлетворительно

КИМ№ 6

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ СООБЩЕНИЙ

Тема 1. Общение – основа человеческого бытия		<p>1.5.Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия. Самодиагностика по теме «Механизмы восприятия»</p> <p>1.6.Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.</p> <p>1.7.Взаимодействие как организация совместной деятельности.</p> <p>1.8.Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.</p>
Форма контроля		Сообщения
Вид контроля		Оперативный
Подготовить и выступить с сообщением		
Спецификация ОК <i>(Указываются коды общих компетенций и коды их структурных элементов (дескрипторов, умений, знаний), которые проверяются данным КИМом)</i>	ОК. 03	ОД.03-1, ОД.03-2, ОД.03-3, ОД.03-4, ОД.03-5; ОУ.03-1, ОУ.03-2, ОУ.03-3, ОУ.03-4, ОУ.03-5; ОЗ.03-1, ОЗ.03-2, ОЗ.03-3, ОЗ.03-4, ОЗ.03-5
	ОК. 04	ОД.04-1, ОД.04-2, ОД.04-3, ОД.04-4; ОУ.04-1, ОУ.04-2, ОУ.04-3, ОУ.04-4; ОЗ.04-1, ОЗ.04-2, ОЗ.04-3, ОЗ.04-3.
	ОК. 06	ОД.06-1, ОД.06-2, ОД.06-3, ОД.06-4; ОУ.06-1, ОУ.06-2, ОУ.06-3, ОУ.06-4; ОЗ.06-1, ОЗ.06-2, ОЗ.06-3, ОЗ.06-3.
Условия выполнения задания		Сообщение (доклад) выполняются студентом самостоятельно под руководством преподавателя. Темы докладов, как правило, предлагают преподаватели. Защита может сопровождаться электронной презентацией.
Инструкция для студентов		Студент выбирает интересную для него тему из общего списка и согласовывает свой выбор с преподавателем. В оговоренное время студент должны произвести публичную защиту доклада в устной форме в рамках теоретических занятий.
Оборудование и оснащение		Учебная аудитория, персональный компьютер, мультимедийный проектор или экран, программное обеспечение для визуализации электронной презентации.
Источники		<p>Основные источники:</p> <p>1. Жарова М.Н. Психология общения –М.: ОИЦ «Академия», 2017.-253 с.</p> <p>Дополнительные источники. Интернет источники:</p> <p>2. Бордовская Н.В. Психология делового общения – М.: КНО-РУС, 2017.-240 с. (ЭБС-НЭБ)</p>
Темы сообщений		<ol style="list-style-type: none"> 1. Общение как общенаучная категория. 2. Общение как вид деятельности и основная форма социального взаимодействия. 3. Социально-психологические характеристики общения. 4. Психологическая структура процесса общения. 5. Социальные и социально-психологические функции общения. 6. Система факторов, обуславливающих общение людей. 7. Психологическая характеристика вербальных компонентов

	<p>общения.</p> <p>8. Психологическая характеристика невербальных компонентов общения.</p> <p>9. Коммуникативная сторона общения.</p> <p>10. Обмен действиями в процессе общения (интерактивная сторона общения).</p> <p>11. Восприятие субъектами общения друг друга (перцептивная сторона общения).</p> <p>12. Установление обратной связи в межличностном общении и преодоление коммуникативных барьеров.</p> <p>13. Проявления общения в различных сферах деятельности людей.</p>		
Пакет преподавателя			
Критерии оценки:	правильные ответы	Оценка уровня подготовки	
		балл (отметка)	вербальный аналог
	В Сообщении делаются самостоятельные выводы, дается аргументированная критика и самостоятельный анализ фактического материала на основе глубоких знаний экономической литературы по данной теме	5	отлично
	Работа выполнена на достаточном теоретическом уровне, полно и всесторонне освещаются вопросы темы, но нет должной степени самостоятельности	4	хорошо
	В работе правильно освещены основные вопросы темы, но не проявилось умение логически стройного их изложения, самостоятельного анализа источников, содержатся отдельные ошибочные положения	3	удовлетворительно
	Обучающийся не может ответить на замечания рецензента, не владеет материалом работы, не в состоянии дать объяснения выводам и теоретическим положениям данной проблемы	2	неудовлетворительно

Комплект КИМ для промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине ОГСЭ.03 Психология общения

проводится в форме дифференцированного зачета. При проведении промежуточной аттестации используются следующие КИМ:

- перечень теоретических вопросов;

Перечень теоретических вопросов выдается студентам не позднее, чем за месяц до конца семестра.

Промежуточная аттестация в форме зачета проводится на последнем занятии за счет времени, отведенного учебным планом на промежуточную аттестацию.

КИМ №1

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕОРЕТИЧЕСКИХ ВОПРОСОВ

Форма контроля		Дифференцированный зачет
Вид контроля		промежуточная аттестация
Объекты оценки:		
Дескрипторы ОК	ОК 01	ОД.01-1, ОД.01-2, ОД.01-3, ОД.01-4, ОД.01-5
	ОК 02	ОД.02-1, ОД.02-2, ОД.02-3, ОД.02-4
	ОК 03	ОД.03-1, ОД.03-2
	ОК 04	ОД.04-1, ОД.04-2
	ОК 06	ОД.06-1
Условия проведения		Зачет проводится в учебной аудитории по вопросам в устной форме. На подготовку студентам дается 15 минут, в течение которых они письменно готовятся на местах (отвечают на теоретический вопрос), а затем устно отвечают преподавателю. Преподаватель может задать студенту дополнительные вопросы.
Инструкция для студентов		1. получить вопрос от преподавателя. 2. За 15 минут подготовить ответ на вопрос. 3. Защитить ответ преподавателю.
Оборудование и оснащение		Учебная аудитория, стол, бумага, письменные принадлежности, вопросы к зачету
Источники		Основные источники: 1. Жарова М.Н. Психология общения –М.: ОИЦ «Академия», 2017.-253 с. Дополнительные источники. Интернет источники: 1.Бордовская Н.В. Психология делового общения – М.: КНО-РУС, 2017.-240 с. (ЭБС-НЭБ)
Перечень теоретических вопросов		Вопросы к зачету 1.Общение в системе межличностных и общественных отношений. 2. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности. 3.Виды общения. Структура общения. Функции общения. 4. Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения. 5.Вербальные средства общения. 6. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.

	<p>7.Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.</p> <p>8.Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия.</p> <p>9.Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.</p> <p>10.Взаимодействие как организация совместной деятельности.</p> <p>11.Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.</p> <p>12. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения.</p> <p>13.Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.</p> <p>14.Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента</p> <p>15.Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности.</p> <p>16.Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.</p> <p>17.Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам.</p> <p>18. Ведение переговоров.</p> <p>19.Понятие конфликта и его структура.</p> <p>20. Динамика конфликта. Виды конфликтов.</p> <p>21.Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.</p> <p>22.Стратегия поведения в конфликтах</p> <p>23.Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.</p> <p>24. Правила поведения в конфликтах.</p> <p>25. Стресс и его характеристика.</p> <p>26.Профилактика стрессов в деловом общении</p>
Критерии оценки	<p>Оценка «отлично» ставится студенту, проявившему всесторонние и глубокие знания учебного материала, освоившему основную и дополнительную литературу, обнаружившему творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний. Оценка «отлично» соответствует высокому уровню освоения дисциплины.</p> <p>Оценка «хорошо» ставится студенту, проявившему полное знание учебного материала, освоившему основную рекомендованную литературу, обнаружившему стабильный характер знаний и умений и способному к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности. Оценка «хорошо» соответствует достаточному уровню освоения дисциплины.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, проявившему знания основного учебного материала в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомому с основной рекомендованной литературой, допустившему неточности при ответе, но в основном обладающему необходимыми знаниями и умениями для их устранения при корректировке со стороны преподавателя. Оценка «удовлетворительно» соответствует достаточному уровню освоения дисциплины.</p>

	Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, обнаружившему существенные пробелы в знании основного учебного материала, допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине. Оценка «неудовлетворительно» соответствует низкому уровню освоения дисциплины.
--	--

Вопросы к зачету

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
2. Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.
3. Виды общения. Структура общения. Функции общения.
4. Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения.
5. Вербальные средства общения.
6. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.
7. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций. Коммуникативные барьеры.
8. Понятие социальной перцепции. Механизмы восприятия. Эффекты восприятия.
9. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
10. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
11. Виды, правила и техники слушания. Методы развития коммуникативных способностей.
12. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения.
13. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
14. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента
15. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
16. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
17. Переговоры как разновидность делового общения. Подготовка к переговорам.
18. Ведение переговоров.
19. Понятие конфликта и его структура.
20. Динамика конфликта. Виды конфликтов.
21. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.
22. Стратегия поведения в конфликтах
23. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
24. Правила поведения в конфликтах.
25. Стресс и его характеристика.
26. Профилактика стрессов в деловом общении