

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Дагестанский государственный университет»
Филиал ДГУ в г.Хасавюрте

**Фонд оценочных средств
по учебной дисциплине ОГСЭ .03 «Психология общения»**

по программе подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)
среднего профессионального образования

<i>Специальность:</i>	<i>38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) по программе базовой подготовки</i>
<i>Уровень образования, на базе которого осваивается ППССЗ:</i>	<i>Среднее общее образование</i>
<i>Квалификация:</i>	<i>Бухгалтер</i>
<i>Форма обучения:</i>	<i>Очная, заочная</i>

Хасавюрт, 2021

Фонд оценочных средств по дисциплине «Психология общения» разработан на основе требований Федерального государственного образовательного стандарта от 05.02.2018г.№69 (далее ФГОС) СПО по специальности 38.02.01 - «Экономика и бухгалтерский учет» для реализации основной образовательной программы СПО на базе среднего общего образования.

Организация-разработчик: Филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Дагестанский государственный университет» в г. Хасавюрте

Разработчики: Магомедов Ш.А. преподаватель кафедры гуманитарных и естественнонаучных дисциплин филиала ДГУ в г. Хасавюрте

Фонд оценочных средств дисциплины рассмотрен на заседании кафедры гуманитарных и естественнонаучных дисциплин филиала ДГУ в г. Хасавюрте

Протокол № «7» от «27» __03__2021

Зав.кафедрой _____

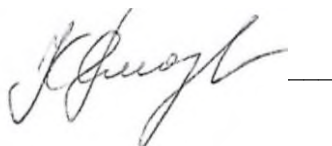


_____ Р. М. Разаков

Рекомендован к утверждению на заседании педагогического отделения СПО филиала ДГУ в г.Хасавюрте

Протокол № «7» от «27» __03__2021

Председатель _____



_____ Р. М. Касумов

Содержание

1.Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине -----	4
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке-----	5
3.Требования к результатам обучения по дисциплине, формы их контроля и виды оценочных средств -----	6
4.Перечень оценочных средств -----	7

**1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
Психология общения**

1.1. Основные сведения о дисциплине

Общая трудоемкость дисциплины составляет -82 часов, в том числе в академических часах по видам учебных занятий.

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	1 семестр	Год
Общая трудоёмкость	82	82
Контактная работа:	80	80
Лекции (Л)	40	40
Практические занятия (ПЗ)	40	40
Консультации		
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)		
самостоятельное изучение разделов (перечислить);	2	2
Раздел1 Общение – основа человеческого бытия	1	1
Раздел2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения.	1	1
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий)		
Подготовка к практическим занятиям		
Подготовка контролю		
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	Диф,зачет	Диф,зачет

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ»

В результате освоения междисциплинарного курса ОГСЭ.03. Психология общения

Уметь	<ul style="list-style-type: none"> – Анализировать и оценивать социальную ситуацию и планировать, осуществлять свою деятельность с учетом результатов этого анализа. – Эффективно устанавливая контакты и взаимодействовать
--------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> – Эффективно использовать полученные знания для публичного выступления. – Формировать команду для достижения поставленных целей. – Использовать полученные знания в профессиональной деятельности, успешно взаимодействовать в ситуациях общения различной сложности.
Знать	<ul style="list-style-type: none"> – взаимосвязь общения и деятельности; – цели, функции, виды и уровни общения; – роли и ролевые ожидания в общении; – виды социальных взаимодействий; – механизмы взаимопонимания в общении; – техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; – этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

2.1 Компетенции формируются в процессе изучения дисциплины:

ОГСЭ.03. Психология общения

В процессе освоения дисциплины у студентов должны формировать общие компетенции ОК:

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 Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ФОРМЫ ИХ КОНТРОЛЯ И ВИДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Контролируемые Разделы (темы) дисциплины	Индекс Контролируемой компетенции	Оценочные средства		Способ контроля
			наименование	№№ заданий	
1.	Раздел 1 Общение – основа человеческого бытия	ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06	Тест №1 Контрольная работа №1 Реферат	В-1-10 Задание 2,3,4,5 Зад. 1-37	Письменно
2.	Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения.	ОК 03, ОК 04 ОК 05, ОК 06	Тест №2 Контрольная работа №2 Реферат	В-1-10 Задание 2,3,4,5 Зад. 37-70	Письменно

3.1 Показатели и критерии определения уровня сформированности компетенций

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Основные показатели и критерии оценки результата	Максимальное количество баллов	Формы и методы оценки
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;</p> <p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;</p>	<p>Знать: информацию, необходимую для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития в ходе самостоятельной работы и решения ситуационных задач</p> <p>Уметь: осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития в ходе самостоятельной работы и решения ситуационных задач</p> <p>Владеть: поиском и использованием информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития в ходе самостоятельной работы и решения ситуационных задач</p>	5	Семинарские задания, рефераты, тест, Дифф.зачет
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;</p> <p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p>Знать: информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь:Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p>Владеть:информационно-коммуникационными технологии для совершенствования профессиональной деятельности.</p>		Семинарские задания, рефераты, тест Дифф.зачет

4.ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

4.1. Примерный перечень оценочных средств ОГСЭ.03. Психология общения

Перечень оценочных средств.

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
2	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на не	Темы рефератов
3	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
4	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
5.	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и педагогического работника под управлением педагогического работника с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
6.	эссе	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования педагогического работника с обучающимся	Тематика эссе

4.2. Критерии оценки

№	Наименование Оценочного средства	Критерии оценивания на «неудовл.»	Критерии оценивания на «удовл.»	Критерии оценивания на «хорошо»	Критерии оценивания на «отлично»
1	Контрольная работа	Материал раскрыт не по существу, допущены грубые ошибки в изложении и содержании Теоретического материала; контрольная Работа выполнена не по установленному варианту. работа	Тема письменной работы в целом раскрыта, но при этом допущена существенная ошибка или ответ неполный, несвязный, однако содержит некоторые	Тема письменной работы раскрыта полностью и правильно, на основании изученных теорий; материал изложен	Работа соответствует заявленной теме, целям и задачам; характерна: - полнота и конкретность ответа; - последовательность и в изложении материала; - связь

		скопирована из Интернет без ссылки на первоисточник	обоснованные выводы, которые не в полной мере раскрывают тему	в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки	теоретических положений с практикой; - высокий уровень анализа и обобщения информационного материала, полноты обзора состояния вопроса; - обоснованность вывода
2	Реферат	Обнаруживается лишь общее представление о теме либо тема не раскрыта полностью, работа скопирована из Интернет без ссылки на первоисточники	Вопрос раскрыт частично · Реферат написан небрежно, неаккуратно, использованы не общепринятые сокращения, затрудняющие ее прочтение Допущено 3–4 фактические ошибки ·	Вопрос раскрыт более чем наполовину, но без ошибок. Имеются незначительные и/или единичные ошибки. Использованы ссылки менее чем на половину рекомендованных по данному вопросу источников права, · Допущены 1–2 фактические ошибки	Вопрос раскрыт полностью и без ошибок, реферат написан правильным литературным языком без грамматических ошибок в юридической терминологии, умело использованы ссылки на источники права
3	Доклад, сообщение	содержание доклада соответствует заявленной в названии тематике; в докладе отмечены нарушения общих требований написания реферата; · есть погрешности в техническом оформлении; в целом доклад имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте доклада есть логические нарушения в представлении материала; в	содержание доклада соответствует заявленной в названии тематике; в целом доклад оформлен в соответствии с общими требованиями написания доклада, но есть погрешности в техническом оформлении; в целом доклад имеет чёткую композицию и структуру, но в	содержание доклада соответствует заявленной в названии тематике; доклад оформлен в соответствии с общими требованиями написания реферата, но есть погрешности в техническом оформлении; реферат	содержание доклада соответствует заявленной в названии тематике; реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания и техническими требованиями оформления доклада; доклад имеет чёткую композицию и структуру; в тексте доклада отсутствуют логические нарушения в представлении

		<p>полном объёме представлен список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; доклад не представляет собой самостоятельного исследования, отсутствует анализ найденного материала, текст доклада представляет собой не переработанный текст другого автора (других авторов).</p>	<p>тексте доклада есть логические нарушения в представлении материала; в полном объёме представлен список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; в целом доклад представляет собой самостоятельное исследование, представлен анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата;</p>	<p>имеет чёткую композицию и структуру; в тексте доклада отсутствуют логические нарушения в представлении и материала; в полном объёме представлены список использованной литературы, но есть ошибки в оформлении; корректно оформлены и в полном объёме представлены ссылки на использованную литературу в тексте доклада;</p>	<p>материала; корректно оформлены и в полном объёме представлены список использованной литературы и ссылки на использованную литературу в тексте доклада; отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки в авторском тексте; доклад представляет собой самостоятельное исследование, представлен качественный анализ найденного материала, отсутствуют факты плагиата;</p>
4	Тест	0% -30% правильных ответов – оценка «неудов.»	30% - 60% правильных ответов – оценка «удов »	61% - 80% правильных ответов – оценка «хорошо»,	81% - 100% правильных ответов – оценка «отлично»
5	Вопросы к экзамену	<p>студент не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи</p>	<p>студент усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильно формулировки, нарушает последовательность в изложении программного</p>	<p>твёрдо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретически</p>	<p>студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами юридической практики, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно</p>

			материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	е положения и владеет необходимым и умениями и навыками при выполнении практических заданий	справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.
6	Деловая и/или ролевая игра	Не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную не осведомленность по сути изучаемой проблемы	Принимает участие в обсуждении, однако предлагает не аргументированные, не подкрепленные фактическими данными решения; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре	Принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, сказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не ополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре	Принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре
7	эссе	Тема эссе не раскрыта; материал изложен без собственной оценки и выводов; отсутствуют ссылки на нормативные правовые источники. Имеются недостатки по оформлению работы. Текстуальное совпадение всего эссе	Тема раскрывается на основе использования нескольких основных и дополнительных источников; слабо отражена собственная позиция, выводы имеются, но они не обоснованы; материал изложен непоследователь	в целом тема эссе раскрыта; выводы сформулированы, но недостаточно обоснованы; имеется анализ необходимых правовых норм, со ссылками на необходимые нормативные правовые акты;	Работа отвечает всем предъявляемым требованиям. Тема эссе раскрыта полностью, четко выражена авторская позиция, имеются логичные и обоснованные выводы, написана с использованием большого количества нормативных правовых актов на основе рекомендованной основной и

	с каким-либо источником, то есть – плагиат.	но, без соответствующей аргументации и анализа правовых норм. Имеются недостатки по оформлению.	использована необходимая как основная, так и дополнительная литература; недостаточно четко проявляется авторская позиция. Грамотное оформление.	дополнительной литературы. На высоком уровне выполнено оформление работы
--	---	---	---	--

4.3. Критерии оценивания рефератов:

№ п/п	Критерии оценивания	Количество баллов
1	выполнены все требования к написанию и защите реферата: 1. обозначена проблема и обоснована её актуальность, 2. сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, 3. сформулированы выводы, 4. тема раскрыта полностью, 5. выдержан объём, 6. соблюдены требования к внешнему оформлению, 7. даны правильные ответы на дополнительные вопросы	9-10 баллов
2	реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности: 1. имеются неточности в изложении материала; 2. отсутствует логическая последовательность в суждениях; 3. не выдержан объем реферата; 4. имеются упущения в оформлении; На дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы	7-8
3	Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: 1. тема освещена лишь частично; 2. допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы	4-6
4	Тема освоена лишь частично; допущены грубые ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод	1-3
5	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.	0

4.4. Комплект заданий для контрольной работы по дисциплине

Инструкция студентам:

1. **Ознакомьтесь с заданием.**

2. **Выполните задание 1.** Прочитайте внимательно вопрос и выберите правильный вариант ответа. Правильный ответ может быть только один.

3. **Выполните задание 2.**

4. **Выполните задание 3 на соотнесение понятий и процессов**

1. Соедините стрелками понятия и соответствующие им характеристики

2. Впишите в таблицу по категориям соответствующие номера диалогов.

5. **Выполните задание 4 на решение производственных ситуаций.**

1. Проанализируйте возможный диалог по предложенной картинке. Сформулируйте два варианта ответа одного из собеседников таким образом, чтобы:

А) спровоцировать конфликт

Б) избежать конфликт

2. Определите и напишите к какому типу (А, Б, В) относятся конфликты в предложенных ситуациях.

Тип А – эскалация конфликтогенов

Тип Б – конфликтная ситуация +инцидент

Тип В – сумма конфликтных ситуаций

3. Проанализируйте ситуацию, сформулируйте ваш ответ на нее, используя механизмы критики.

6. **Выполните практическое задание 5.** Подготовьте устное сообщение, обработав предлагаемый текст. Используя все известные вам средства убеждения, дополните информацию и подайте ваш текст сообщения в соответствии с заданием по варианту.

1 вариант - подать ваш текст сообщения так, чтобы опровергнуть его, подвергнуть нападкам, всячески очернить

2 вариант - подать ваш текст сообщения так, чтобы оно звучало нейтрально, как научное сообщение на конференции

3 вариант - подать ваш текст сообщения так, чтобы оно звучало как реклама, подать в хвалебном тоне.

Раздел1 Общение – основа человеческого бытия

1 вариант.

Задание 1

Выберите правильный ответ.

1. Коммуникативная сторона общения

а) обмен информацией

б) восприятие и понимание друг друга

в) взаимодействие друг с другом

2. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект

а) духовное

б) примитивное

в) манипулятивное

г) деловое

3. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли

а) формально-ролевое

б) контакт масок

в) светское

г) духовное

4. К невербальным средствам общения относится

а) речь

б) интонация

- в) мимика
 - г) язык
5. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции
- а) аффекторы
 - б) эмблемы
 - в) иллюстраторы
 - г) регуляторы
6. Недоминантная позиция в общении — это позиция
- а) родителя
 - б) ребенка
 - в) взрослого
7. Доминирование это
- а) открытое воздействие на партнера
 - б) скрытое воздействие на партнера
 - в) стремление победить сильного соперника
8. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
- а) конфликтоген
 - б) инцидент
 - в) конфликтная ситуация
9. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.
- а) соперничество
 - 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

Задание 2.

Напишите вторую формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

Задание 3.

Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

1. Определите и соотнесите к какому виду защиты от манипуляции относятся предлагаемые техники

<ul style="list-style-type: none"> 1. Активная защита 2. Пассивная защита 	<ul style="list-style-type: none"> А) контрманипуляция Б) сменить тему разговора В) промолчать Г) расставить точки над «и»
---	--

2. Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация

1. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!
2. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
3. Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
4. Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
5. В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей
6. Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам

7. Он идёт к окну и закрывает его
8. Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
9. Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул
10. Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль».....

Задание 4.

Решите производственные ситуации.

1. По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который
 1. Может спровоцировать конфликт
 2. Поможет избежать конфликт

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

1:
2. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

А) Беседа с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый 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.

Б) Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянётся, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.
3. Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

У вас несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете какой интерес их объединяет. Что вы предпримите для изменения ситуации и улучшения работы?

Задание 5.

Выполните практическое задание

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача – используя все известные вам средства убеждения, дополнить информацию и подать ваш текст сообщения так, чтобы опровергнуть его, подвергнуть нападкам, всячески очернить

Среди дилеров иномарок наибольшей эффективностью отличаются автосалоны, расположенные в Москве, каждый из которых за 10 месяцев 2012 года в среднем продал более 1,1 тысячи легковых автомобилей. Но при этом у некоторых московских дилеров идут в зачет иномарки, реализуемые субдилерами в других регионах РФ. Такие данные приводятся в новом отчете [«Дилерские сети автопроизводителей в РФ»](#), подготовленном аналитическим агентством «АВТОСТАТ».

Второе место по «нагрузке» дилеров занимает Краснодар (порядка 900 единиц), третье – у Нижнего Новгорода (свыше 700 штук). Также с довольно ощутимой нагрузкой работают автосалоны Санкт-Петербурга, Уфы, Екатеринбурга, Владивостока, Сургута, Ростов-на-Дону, Самары и Ноябрьска. [В этих городах](#) автоцентры продали в среднем более 600 автомобилей. Не менее 500 машин реализуют автосалоны Казани, Красноярска, Перми, Челябинска и Тюмени.

По состоянию на октябрь – ноябрь 2012 года в России насчитывается более 4,2 тысячи дилерских центров всех автопроизводителей, официально представленных на рынке. За год общее количество авторизованных автоцентров выросло более чем на 5%.

Ключ для обработки материалов

1 вариант

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
эталон	а	б	а	в	а	б	а	б	в	а
Кол-во баллов	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Задание 2

$K = KC + I$ – где, К- конфликт, КС- конфликтная ситуация, И- инцидент

Итого 3 балла

Задание 3

1.

Активная защита	Пассивная защита
А, Г	Б, В
2	2
Итого 4. балла	

2.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация
3,9	1,8	5,6	2,7	4,10
2	2	2	2	2
Итого: 10 баллов				

Итого по заданию 3 – 14 баллов

Задание 4

- Каждый правильный ответ 3 балла. Итого 6 баллов
- А) тип В – 1 б
Б) тип А – 1 б
- Правильный ответ-3 балла

Итого по заданию 4 – 11 баллов

Задание 5.

Правильно составленное, в соответствии с заданием, сообщение – 12 баллов

Шкала перевода баллов в оценку

	Задание 1	Задание 2	Задание 3	Задание 4	Задание 5	Итого о балл ов
Кол-во баллов	10	3	14	11	12	50

Шкала оценки образовательных достижений

оценка	«5» отлично	«4» хорошо	«3» удовл	«2» неудов л
Процент результативности	90 ÷ 100	80 ÷ 89	70 ÷ 79	менее 70
Баллы	45-50	44-39	38-33	Менее 33

Примерные темы докладов, рефератов по дисциплине

- Понятие «общение».
- Структура общения.
- Коммуникация как обмен информацией.
- Коммуникативные действия.

5. Функции коммуникационного процесса.
6. Коммуникативные барьеры.
7. Интеракция как обмен действиями.
8. Условия эффективности интеракции.
9. Типы взаимодействия.
10. Перцепция как восприятие и понимание партнера по общению.
11. Механизмы человеческого познания.
12. Социальная перцепция.
13. Классификация видов общения.
14. Критерий «по роду общения».
15. Критерий «по содержанию общения».
16. Критерий «по целям общения»
17. Критерий «по средствам общения».
18. Непосредственное общение.
19. Пантомимика. Мимика. Жестикуляция.
20. Опосредованное общение.
21. «Контакт масок».
22. Примитивное общение.
23. Формально-ролевое общение.
24. Деловое общение.
25. Духовное, межличностное общение друзей.
26. Манипулятивное общение.
27. Светское общение.
28. Кодекс светского общения.
29. Кодекс делового общения.
30. Тактика общения.
31. Уровни общения.
32. Функции общения.
33. Средства общения.
34. Речевая коммуникация.
35. Речевое общение.
36. Речевой акт.
37. Речевое поведение.

Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения.

2 вариант.

Задание 1

Выберите правильный ответ.

1. Перцептивная сторона общения это
 - а) обмен информацией
 - б) восприятие и понимание друг друга
 - в) взаимодействие друг с другом
2. Вид общения, который направлен на извлечение выгоды от собеседника

- а) духовное
 - б) примитивное
 - в) манипулятивное
 - г) деловое
3. Формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника с использованием наборов выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции
- а) формально-ролевое
 - б) контакт масок
 - в) светское
 - г) примитивное
4. К вербальным средствам общения относится
- а) речь
 - б) жесты
 - в) мимика
 - г) дистанции между собеседниками
5. Жесты, заменители слов или фраз в общении
- а) регуляторы
 - б) эмблемы
 - в) иллюстраторы
 - г) адапторы
6. Доминантная позиция в общении — это позиция
- а) родителя
 - б) ребенка
 - в) взрослого
7. Манипуляция это
- а) открытое воздействие на партнера
 - б) скрытое воздействие на партнера
 - в) стремление победить сильного соперника
8. Слова, действия или бездействия «могущие» привести к конфликту
- а) конфликтоген
 - б) инцидент
 - в) конфликтная ситуация
9. Стил ь поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок
- а) соперничество
 - б) компромисс
 - в) избегание
10. Механизм восприятия собеседника при котором мы ставим себя на место другого (отождествляем себя с ним)
- а) эмпатия
 - б) идентификация
 - в) рефлексия

Задание 2.

Напишите первую формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

Задание 3.

Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

1. Определите и соотнесите к какой группе относятся предложенные механизмы взаимопонимания

1. Механизмы познания и понимания людьми других	А) Каузальная атрибуция
---	-------------------------

	Б) Рефлексия
2. Механизмы познания самого себя	В) Идентификация
3. Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению	Г) Эмпатия
	Д) Аттракция

2. Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация
------	--------	--------------	-----------	-----------

- Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!»
- Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
- Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
- Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
- В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей
- Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам
- Он идёт к окну и закрывает его
- Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
- Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул
- Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль».....

Задание 4.

Решите производственные ситуации.

- По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который

1. Может спровоцировать конфликт

2. Поможет избежать конфликта

2: В Вашем отчете много недоработок. Я не могу его принять.

1:

2. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

А) Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Б) При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депремирования не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: «Это я вас учу».

3. Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

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?

Задание 5.

Выполните практическое задание

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача – используя все известные вам средства убеждения, дополнить информацию и подать ваш текст сообщения так, чтобы оно звучало нейтрально, как научное сообщение на конференции

Российское правительство будет оказывать финансовую поддержку российским автомобильным заводам вплоть до 2020 года. Соответствующее распоряжение было принято правительством по предложению Минпромторга.

Как сообщает Motor.Ru, власти планируют компенсировать автопроизводителям и их дочерним компаниям часть затрат по привлеченным до 2014 года включительно кредитам, направленным на осуществление инвестиционных и инновационных проектов. Также правительством будет субсидироваться часть дохода по облигациям, выпущенным автомобильными фирмами до 2014 года.

В общей сложности на поддержку автопрома с 2012 по 2015 год будет направлено 29,6 млрд. рублей. Из них в нынешнем году компании получают 9,8 млрд. рублей, в 2013 году – 7,6 миллиарда, в 2014 году – 6,6 миллиарда, а в 2015 году – 5,6 млрд. рублей. Сколько планируется потратить с 2015 по 2020 год – не уточняется.

Поддержку российскому автопрому правительство оказывает уже на протяжении последних десяти лет. Например, в 2008 году были увеличены пошлины на подержанные иномарки, затем из бюджета субсидировались льготные кредиты на покупку новых машин (программа завершится в 2014 году), а после вступления России в ВТО будет введен утилизационный сбор, с более высокими ставками для импортируемых подержанных автомобилей.

Ключ для обработки материалов

2 вариант

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
эталон	б	в	б	а	б	а	б	а	б	б
Кол-во баллов	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Итого									10

Задание 2

Формула эскалации конфликтогенов

$$K = \text{КФГ1} + \text{КФГ2} + \text{КФГ3} + \dots + \text{КФГn}$$

(ответный более сильный) (ответный еще более сильный)

где К-конфликт, КФГ – конфликтоген

Итого 2 балла

Задание 3

1.

Механизмы познания и понимания людьми других	Механизмы познания самого себя	Механизмы, обеспечивающие прогнозирование поведения партнера по общению
В, Г, Д	Б	А
3	1	1
Итого 5 баллов		

2.

поза	мика	жестикуляция	дистанция	интонация
3,9	1,8	5,6	2,7	4,10
2	2	2	2	2
Итого: 10 баллов				

Итого по заданию 3 – 15 баллов**Задание 4**

1. Каждый правильный ответ 3 балла. Итого 6 баллов
2. А) тип В – 1 б
Б) тип Б – 1 б
3. Правильный ответ-3 балла

Итого по заданию 4 – 11 баллов**Задание 5.**

Правильно составленное, в соответствии с заданием, сообщение – 12 баллов

Шкала перевода баллов в оценку

	Задание 1	Задание 2	Задание 3	Задание 4	Задание 5	Итого баллов
Кол-во баллов	10	2	15	11	12	50

Шкала оценки образовательных достижений

оценка	«5» отлично	«4» хорошо	«3» удовл	«2» неудовл
Процент результативности	90 ÷ 100	80 ÷ 89	70 ÷ 79	менее 70
Баллы	45-50	44-39	38-33	Менее 33

Примерные темы докладов, рефератов по дисциплине

38. Структура коммуникативного взаимодействия.
39. Контекст (ситуация) общения.
40. Код в речевой коммуникации.
41. Каналы передачи информации.
42. Декодирование сообщения.
43. Обратная связь.
44. Значение.
45. Интонация.
46. Процедура общения. Фазы процедуры общения по Леонтьеву А.А.
47. Психологические структурные компоненты акта речевой коммуникации.
48. Коммуникативное намерение (коммуникативная интенция).
49. Замысел сообщения.
50. Ближайшая и отдалённая цели речевого общения.
51. Комплексное определение понятия «общение».
52. Общение как процесс.
53. Источники общения.
54. Общение и деятельность.
55. Структура общения.
56. Интеракция в общении.
57. Коммуникация в общении.
58. Социальная перцепция в общении.
59. Виды коммуникации.

60. Коммуникативные действия.
61. Функции коммуникационного процесса.
62. Коммуникативные барьеры в общении.
63. Условия эффективности интеракции.
64. Типы социального взаимодействия.
65. Перцептивная сторона общения.
66. Основные механизмы человеческого познания в общении.
67. Рефлексия как форма общения с собой.
68. Классификация видов общения.
69. Важнейшие виды общения. Первичные виды общения.
70. Пантомимика как форма невербального общения.

Вопросы к дифф. зачету «Психология общения»

1. Психологические особенности внушения.
2. Психологические основы механизма внушения.
3. Личностные факторы восприимчивости к психологическому воздействию.
4. Ситуативная восприимчивость к психологическому воздействию.
5. Механизмы психологической защиты в деловом и неформальном общении.
6. Приемы убеждения. Требования к процессу убеждения. Основные правила.
7. Приемы внушения. Особенности суггестивного текста.
8. Психологические особенности убеждения.
9. Сравнительный анализ отдельных механизмов психологического воздействия в деловом общении. Подражание. Заражение. Внушение. Убеждение.
10. Понимание социальной перцепции. Механизмы взаимоотношений в процессе общения.
11. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия.
12. Каузальная атрибуция личности. Установки в восприятии человека человеком.
13. «Эффект одеяла». Стереотипизация. Этнические стереотипы. Точность межличностной перцепции.
14. Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.
15. Матрица убеждающей коммуникации К. Ховланда.
16. Оптико-кинетическая система знаков. Паралингвистические и экстралингвистические системы знаков.
17. Место взаимодействия в структуре общения. Формы и нормы совместной деятельности.
18. Теория социального действия (Вебер, Сорокин), перенос во взаимодействии по Я. Щепаньскому.
19. Транзактный анализ Э. Берна. Типы взаимодействия: кооперация - конкуренция.
20. Коммуникативные барьеры в общении.
21. Виды общения (межличностное, деловое, духовное и т.д.).
22. Этапы процесса обмена информацией. Обратная связь в коммуникативном процессе.
23. Особенности массовой коммуникации.
24. Потребности и мотивы, реализуемые в общении.
25. Теоретические концепции в психологии общения.
26. Средства невербальной коммуникации. Визуальная, акустическая, тактильная, ольфакторная области.
27. Манипуляция в процессе общения и противостояние манипуляции.
28. Особенности общения в команде.
29. Правила общения по телефону.
30. Проксемика. Какую роль играет расположение собеседников в пространстве.

31. Особенности вербальной коммуникации.
32. Функции невербального общения.
33. Функции вербального общения.
34. Активное и пассивное слушание. Приемы слушания.
35. Какие техники вербализации вы знаете? Приведите примеры.
36. Типы жизненных сценариев. Условия формирования жизненного сценария.
37. Способы диагностики и выявления жизненного сценария.
38. Эффекты и точность социальной перцепции.
39. Аттракция. Факторы, способствующие установлению аттракции.
40. Трудности общения. Деформации общения.
41. Определение понятия «воля». Основные этапы волевого процесса.
42. Волевые качества человека.
43. Коммуникативная сторона общения.
44. Эмоции и чувства.
45. Понятие конфликта. Виды конфликтов
46. Память и внимание как виды психических процессов. Основные особенности внимания и памяти.
47. Интерактивная сторона общения.
48. Стили поведения в конфликте.
49. Характеристика меланхолика.
50. Воображение и мышление как виды психических процессов. Типы мышления.
51. мышления.
52. Структура конфликта.
53. Чувства и эмоции.
54. Настроение, аффект и страсть как виды эмоций.
55. Динамика конфликтов.
56. Модели поведения в конфликте.
57. Типы конфликтных личностей.
58. Задатки и способности. Характеристика общих и специальных способностей.
59. Определение понятия «темперамент». Тип нервной деятельности как основополагающая составляющая в формировании типа темперамента.
60. Характеристика холерика.
61. Субъективные и объективные факторы конфликта. Роль третьей стороны в конфликте.
62. Характеристика сангвиника.
63. Характеристика флегматика.

