

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Колледж цифровых технологий и бизнеса»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

учебной дисциплины

ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

профиль обучения: гуманитарный

по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность: Гостиничные услуги

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	3
1.1 Область применения.....	3
1.2 Требования к результатам обучения.....	3
1.3 Система контроля и оценки результатов освоения обучающимися программы учебной дисциплины.....	7
2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА	168
2.1 Оценочные средства для текущего контроля образовательных результатов обучающихся	168
2.2 Оценочные средства для промежуточной аттестации обучающихся	33

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся по учебной дисциплине ОП.08 Психология делового общения и конфликтология.

ФОС включает материалы для текущего контроля образовательных результатов и промежуточной аттестации обучающихся.

ФОС разработан в соответствии с требованиями ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство к образовательным результатам специалиста среднего звена «Специалист по туризму и гостеприимству», Примерной основной образовательной программой и рабочей программой учебной дисциплины дисциплине ОП.08 Психология делового общения и конфликтология.

1.2 Требования к результатам обучения

Оценка качества подготовки обучающихся по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство осуществляется в двух основных направлениях:

- контроль и оценка образовательных достижений обучающихся по учебным дисциплинам, МДК;
- оценка уровня сформированности компетенций обучающихся.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:
знать:

- 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;
- приемы саморегуляции в процессе общения;

уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

За счет вариативной части студент должен уметь:

- поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;
- применять техники вербальной/невербальной, в том числе письменной коммуникации;

- сохранять самообладание, уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности: разрабатывать плана-схемы публичного выступления;
- готовить речь на заданную тему для определенной аудитории;
- анализировать правила проживания для того, чтобы определять варианты и решения проблемной ситуации.

Контролируемые компетенции:

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные	Умения: определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне

	технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты
ОК 04	Эффективно	Умения:

	взаимодействовать и работать в коллективе и команде	организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересные профессиональные темы Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности

Форма промежуточной аттестации освоения учебной дисциплины –
Экзамен

1.3 Система контроля и оценки результатов освоения обучающимися программы учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины, курса, модуля включает оценочные средства для текущего контроля и промежуточной аттестации.

Формы оценочных средств, рекомендуемых к применению при проведении текущего контроля и промежуточной аттестации (по выбору)

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1.	Задания для самостоятельной работы	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	Комплект заданий
2.	Разноуровневые задачи и задания	Различают задачи и задания: 1. Ознакомительного, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; 2. Репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; 3. Продуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения, выполнять проблемные задания.	Комплект разноуровневых задач и заданий
3.	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,	Темы рефератов

		приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	
4.	Сообщение Доклад	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.	Темы докладов, сообщений
5.	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться индивидуально или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий.
6.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Комплект тестовых заданий.
7.	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	Тематика эссе.
8.	Ролевая игра	Средство оценки способности обучающихся к выполнению реальных производственных задач, но в смоделированных условиях, приближенных к реальным	Сценарий, план игры
9.	Деловая игра, круглый стол	Средство оценки индивидуальных достижений обучающихся, позволяющее диагностировать уровень теоретических знаний и овладение практическими навыками деятельности в нестандартных ситуациях	Сценарий, план игры
10.	Кейс-задачи	Ситуация, представляемая в форме профессионально смоделированной задачи, в процессе решения которой у обучающегося оценивается навык анализа профессиональных ситуаций, критического оценивания различных точек зрения, умение работать с информацией, способность моделировать решение профессиональной задачи	Комплект кейс-задач

Соотношение типов заданий и критериев оценки

№	Тип (вид) задания	Критерии оценки
1.	Практическая работа	Критерии и нормы оценки практических работ.
2.	Тесты	Шкала оценки образовательных достижений.
3.	Устные ответы	Критерии и нормы оценки устных ответов.
4.	Ситуационная задача	Критерии и нормы оценки ситуационной задачи.
5.	Ролевая игра, деловая игра, круглый стол	Критерии и нормы оценки к деловой игре (ролевой игре, дискуссии, круглому столу, конференции и т.п.)
6.	Проверка конспектов, рефератов, творческих работ, презентаций	Соответствие содержания работы заявленной теме; правилам оформления работы.

Критерии и нормы оценки практических работ

«5»	сформированность терминологического аппарата; владение системой знаний на уровне осознанного применения при выполнении учебных/ учебно-профессиональных действий; оригинальность решения, в том числе при решении нестандартных задач; гибкость, системность, глубину мышления; применение методов, адекватных поставленной цели и задачам; выполнение работы в логической последовательности; грамотное использование символики и графических средств; проявление высокого уровня самостоятельности; от 90 до 100% правильность выполнения практической работы
«4»	сформированность терминологического аппарата; владение программным материалом для выполнения учебных/ учебно-профессиональных действий, применение освоенных алгоритмов в типовой (знакомой) ситуации; применение методов, адекватных поставленной цели и задачам; выполнение работы в логической последовательности; грамотное использование символики и графических средств; выполнение практической работы самостоятельное; правильность выполнения – от 70 до 89%.
«3»	недостаточную сформированность терминологического аппарата; недостаточное владение программным материалом для выполнения учебных/ учебно-профессиональных действий; применение освоенных алгоритмов в типовой (знакомой) ситуации с незначительными

	нарушениями; применение нерациональных методов для выполнения практической работы; отступление от логической последовательности при выполнении работы; неточность использования символики и графических средств; проявление недостаточного уровня самостоятельности (выполнение работы с помощью преподавателя); правильность выполнения – от 51 % до 69%
«2»	недостаточную сформированность либо несформированность терминологического аппарата; недостаточное владение программным материалом для выполнения учебных/ учебно-профессиональных действий; применение освоенных алгоритмов в типовой (знакомой) ситуации со значительными нарушениями; применение нерациональных методов для выполнения практической работы; нарушение логической последовательности при выполнении работы; неточность использования символики и графических средств; проявление недостаточного уровня самостоятельности (выполнение работы с помощью преподавателя); правильность выполнения – менее 50 %
«1»	за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать

Шкала оценки образовательных достижений (тестов)

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
89 ÷ 70	4	хорошо
69 ÷ 51	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

Критерии и нормы оценки устных ответов

«5»	за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающиеся легко ориентируются, за умение связывать теорию с практикой, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логическое изложение ответа
«4»	если обучающийся полно освоил материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, грамотно излагает ответ, но содержание, форма ответа имеют отдельные недостатки
«3»	если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не

	умеет доказательно обосновывать свои суждения
«2»	если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал
«1»	за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать

Критерии и нормы оценки ситуационной задачи

«5»	Ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями, с использованием демонстрационного материала (при необходимости), с правильным и свободным владением профессиональной терминологией; ответы на дополнительные вопросы верные, четкие
«4»	Ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании, а также при пояснении демонстрационного материала (при необходимости); ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие
«3»	Ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием, со значительными затруднениями и ошибками в пояснении использованного (при необходимости) демонстрационного материала; ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях
«2»	Ответ на вопрос задачи дан неправильный. Объяснение хода ее решения представлено неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, без умения пояснять демонстрационный материал (при необходимости); ответы на дополнительные вопросы неправильные или отсутствуют

Критерии и нормы оценки подготовки к деловой игре (ролевой игре, дискуссии, круглому столу, конференции и т.п.)

«5»	обучающийся представил подготовленный материал, отвечающий заявленным требованиям; качество подготовленных материалов соответствует всем перечисленным критериям: – соответствие подготовленного материала заявленной теме; – качество подготовленных материалов; – групповой характер работы; – упорядоченный и направляемый обмен мнениями с
-----	---

	соответствующей организацией места и времени работы, но на основе самоорганизации участников; направленность на достижение учебных целей
«4»	обучающийся представил подготовленный материал, отвечающий заявленным требованиям; качество подготовленных материалов не соответствует одному из критериев: – соответствие подготовленного материала заявленной теме; – качество подготовленных материалов; – групповой характер работы; – упорядоченный и направляемый обмен мнениями с соответствующей организацией места и времени работы, но на основе самоорганизации участников; направленность на достижение учебных целей
«3»	обучающийся представил подготовленный материал, отвечающий заявленным требованиям; качество подготовленных материалов не соответствует двум-трем из критериев: – соответствие подготовленного материала заявленной теме; – качество подготовленных материалов; – групповой характер работы; – упорядоченный и направляемый обмен мнениями с соответствующей организацией места и времени работы, но на основе самоорганизации участников; направленность на достижение учебных целей
«2»	обучающийся не подготовил материал

Критерии и нормы оценки промежуточной аттестации

Оценки **«отлично»** заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять практическое задание, усвоивший общие и профессиональные компетенции, соответствующие ФГОС, усвоивший взаимосвязь основных понятий тем и их значение для приобретаемой специальности, проявивший творческие способности. Обучающийся освещает различные вопросы программного материала, делает содержательные выводы, демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации, в том числе Интернет-ресурсов.

На оценку **«хорошо»** оценивается ответ, если обучающийся при ответе продемонстрировал системные знания и умения по поставленным вопросам. Содержание вопроса изложил связно, грамотным языком, раскрыл последовательно суть изученного материала, демонстрируя прочность полученных знаний и умений, но при ответе были допущены незначительные ошибки, нарушалась последовательность изложения или отсутствовали некоторые несущественные элементы содержания тем.

Оценки **«удовлетворительно»** заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности/профессии, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой, но, у обучающегося обнаружены неточности в развернутом раскрытии понятий, терминов, определений, план ответа выстроен непоследовательно, в ответе допущены погрешности, исправленные под руководством преподавателя.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если в ответе обнаружены пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, недостаточно раскрыты понятия, термины, допущены принципиальные ошибки в выполнении практических заданий. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны.

Результаты оценки уровня освоения дисциплины (модуля) и компетенций обучающимися при текущем контроле успеваемости

Код и наименование компетенции	Формы текущего контроля успеваемости*	Показатели	Уровень освоения	Результаты оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации	Тестирование, практические задания	обучающийся овладел необходимыми компетенциями, приобрёл знания, умения; выполнил 100% заданий, подлежащего текущему контролю успеваемости самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами	освоил	отлично

информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках		обучающийся приобрел знания, умения; овладел компетенциями (сформировал полностью или частично (не менее 70% компетенций)), закрепленные рабочей программой учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), практической подготовкой , обучающийся выполнил 75% экзаменационных испытаний, или при выполнении допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; задания выполнил по стандартной методике без ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения	освоил	хорошо
		обучающийся овладел необходимыми компетенциями (сформировал частично (не менее 50% компетенций), приобрел знания, умения; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю успеваемости, выполнил по стандартной методике без существенных ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения	частично освоил	удовлетворительно
		обучающийся не приобрел знания, умения и не овладел компетенциями в объеме или выполнил менее чем на 50% с грубыми ошибками	не освоил	неудовлетворительно

Результаты оценки уровня освоения дисциплины (модуля) и компетенций обучающимися при промежуточной аттестации

Код и наименование компетенции	Формы промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен, защита курсовой работы)	Показатели	Уровень освоения	Результаты оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Экзамен	обучающийся овладел необходимыми компетенциями, приобрёл знания, умения; выполнил 100% заданий, подлежащего текущему контролю успеваемости самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами обучающийся овладел необходимыми компетенциями, приобрёл знания, умения; выполнил 100% заданий, подлежащего текущему контролю успеваемости самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными	освоил освоил	отлично хорошо

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках		пояснениями и аргументированными выводами обучающийся овладел необходимыми компетенциями (сформировал частично (не менее 50% компетенций), приобрел знания, умения; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю успеваемости, выполнил по стандартной методике без существенных ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения обучающийся не приобрел знания, умения и не овладел компетенциями в объеме или выполнил менее чем на 50% с грубыми ошибками	частично освоил не освоил	удовлетв. не удовлетв.
--	--	---	---	--------------------------------------

2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

2.1 Оценочные средства для текущего контроля образовательных результатов обучающихся

Тестирование

Проверочный тест по теме: Функции общения:

1. Психология общения– это ...

А) отрасль, изучающая закономерности поведения и взаимодействия людей, включенных в социальные группы, и психологическая характеристика самих этих групп

Б) отрасль, изучающая большие и малые социальные группы

В) отрасль, изучающая закономерности поведения и взаимодействия людей

2. Психология – это ...

А) наука об общих закономерностях эволюции и функционирования психики и психических процессов как специфических форм жизнедеятельности животных и индивидов человеческого рода

Б) наука о душе

В) наука о сознании

3. Выберите что относится к основным разделам психологии общения:

А) психология социальных групп

Б) психология межличностных отношений

В) юридическая психология

4. Методы психологии бывают:

А) объективные, проверочные, практические

Б) объективные, описательные, практические

В) объективные, надежные, практические

5. К описательным методам относится:

А) интуиция, самоотчет, эмпатическое слушание и т.д.

Б) психоанализ, статистический анализ, анализ продуктов деятельности

В) самоотчет, психоанализ, интуиция

6. Валидность – это

А) характеристика качества измерения, которая показывает нестабильный результат

Б) характеристика качества измерения, которая показывает стабильный результат повторяющийся многократно на массовой выборке людей

В) адекватность измерения

7. Наблюдение – это ...

А) самый древний и доступный метод исследования

Б) самый распространенный метод исследования

В) самый главный метод исследования

8. Что относится к недостаткам наблюдения:

А) настроение наблюдателя

Б) пассивность наблюдателя

В) возможность открыто фиксировать результаты

9. Тест – это ...

А) система заданий, позволяющих измерить уровень развития определенного психического качества личности

Б) система заданий, позволяющих измерить уровень развития интеллекта

В) система заданий, позволяющих измерить уровень развития мышления

10. Виды тестов делятся:

- А) по кол-ву обследованных
- Б) по кол-ву изучаемых свойств
- В) по кол-ву проведенных заданий
- Г) по способу общения

11. Тренинг – это ...

- А) индивидуальная форма терапии
- Б) групповая форма терапии
- В) смешанная форма терапии

12. По кол-ву обследованных тесты бывают:

- А) индивидуальные
- Б) вербальные
- В) групповые
- Г) личностные

13. Вопросы бывают:

- А) открытые и закрытые
- Б) функциональные и проводные
- В) систематические и не систематические

14. Социометрия – это метод ...

- А) используемый для диагностики социальных симпатий
- Б) используемый для диагностики социальных антипатий
- В) используемый для диагностики особенностей личности

15. Исчезновение естественности протекания процесса

- А) это положительная сторона эксперимента
- Б) это отрицательная сторона эксперимента
- В) это положительная сторона наблюдения

16. Экспериментатор сам создает условия для вызова у испытуемого определенных интересующих его явлений

- А) это положительная сторона эксперимента
- Б) это отрицательная сторона эксперимента
- В) это положительная сторона наблюдения

17. Тестирование – это ...

А) это метод во время выполнения, которого испытуемый выполняет определенные действия по заданию исследователя

Б) это метод во время выполнения, которого испытуемый показывает определенный уровень знаний

В) специальная система стабилизации личности

18. Анализ продуктов деятельности относится к :

А) проективным тестам

Б) вспомогательным методам

В) описательным методам

19. Исключите лишнее (инстинкты):

А) генофильный

Б) исследовательский

В) либертофильный

Г) характерный

20. Склонность к лидерству, предрасположенность к решению организационных задач, приоритет служебного роста над материальными благами, приоритет общества над частными интересами – определите вид инстинкта:

А) эгофильный

Б) альтруистический

В) доминантный

21. Выберите что относится к типам межличностного общения:

А) императивное общение

Б) манипулятивное общение

В) побудительное общение

22. Функции общения бывают:

А) прагматическая

Б) формирующая

В) подтверждение

Г) восприятие

Комплект вопросов для подготовки к устному и письменному опросу

Раздел 1. Введение в учебную дисциплину

1. Назначение учебной дисциплины

2. «Психология делового общения и конфликтология».

3. Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине.

4. Роль общения в профессиональной деятельности человека.
5. Взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения.
6. Роли и ролевые ожидания в общении.
7. Виды социальных взаимодействий.
8. Механизмы взаимопонимания в общении.
9. Взаимосвязь общения и деятельности.
10. Цели, функции, виды и уровни общения.

Раздел 2. Психология общения

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения.
2. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения
3. Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия.
4. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения
5. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
6. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения
7. Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.
8. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей.
9. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения. Техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения
10. Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Аргументация.

Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

1. Понятие конфликта и его структура.

2. Невербальное проявление конфликта.
3. Стратегия разрешения конфликтов.
4. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов
5. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
6. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.
7. Правила поведения в конфликтах.
8. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.
9. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, саморегуляция в процессе общения.
10. Приемы саморегуляции в процессе общения.

Раздел 4. Этические формы общения

1. Понятие: этика и мораль.
2. Категории этики.
3. Нормы морали.
4. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения
5. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
6. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
7. Этнические принципы общения.

Тематика практических заданий

№ 1. Самодиагностика по теме «Общение». Диагностический инструментарий:

«Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности». Использование приемов само регуляции поведения в процессе межличностного общения.

№ 2. Самоанализ результатов тестирования. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.

№3. Поддержание внешнего вида согласно установленным стандартам

№4. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения

№5.Ролевые игры, направленные на отработку приемов партнерского общения. Развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения.

№ 6. Ролевые игры, направленные на применение техники вербальной/невербальной в том числе письменной коммуникации

№7.Анализ ролевых игр. Применение техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности.

№ 8. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута

№ 9.Ролевые игры, направленные на развитие навыков публичного выступления

№ 10. Ролевые игры, направленные на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр

№11. Ролевые игры, направленные на сохранность самоооладание, уверенности в себе при осуществлении профессиональной деятельности

№ 12. Тест: «Твоя конфликтность». «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации

№13. Разработка этических норм своей профессиональной деятельности

№14. Разработка плана-схемы публичного выступления. Подготовка речи на заданную тему для определенной аудитории.

№15. Анализ правил проживания для того, чтобы определить варианты и решения проблемной ситуации.

Примерные практические работы

1. Определите, какие свойства и функции общения можно использовать в следующих ситуациях:

а) Длительно воздействующий неприятный запах перестает ощущаться.

б) После погружения руки в холодную воду предмет, нагретый до комнатной температуры, кажется теплым, хотя он холоднее температуры кожи.

в) Слепоглухая О. Скороходова вспоминала, что когда она жила в интернате, то по запаху легко определяла обладателя каждого полотенца.

г) После громкой музыки на дискотеке молодому человеку все остальные звуки кажутся тихими.

д) Автослесарь по звуку работающего мотора автомобиля определяет характер поломки.

е) Температура помещений, стены которых окрашены в синие тона, воспринимается на три-пять градусов ниже, чем она есть на самом деле.

ж) «Какой у вас желтый и рассыпчатый голос», — сказал однажды известный мнемонист Ш. беседовавшему с ним Л.С. Выготскому.

з) Психофизиолог Г. Фехнер воспринимал звук «е» как желтый, «а» как белый, «у» как черный; звук трубы он ощущал как красный цвет, звук флейты — синий.

2. Определите, какие связи в общении проявляются в следующих ситуациях:

а) Ночью на звездном небе люди видят не отдельные звезды, а созвездия.

б) Незнакомая женщина, находящаяся среди мужчин, внешне не резко отличных друг от друга, будет воспринята ярче, чем когда она находится в группе женщин.

в) Слепому с детства человеку, которому в результате операции было возвращено зрение, казалось, что видимые из окна предметы являются маленькими, а не удаленными.

г) Когда человеку показывают рисунок с неопределенными фигурами, которым дается название, он видит в них сходство с данными объектами.

д) Музыкант, слушая концерт в исполнении оркестра, не выделяет звучание отдельных инструментов.

е) В сумерках мы видим цвета нашей одежды такими же, как и при дневном освещении.

ж) Темный предмет кажется меньше светлого, если оба имеют одинаковую

и) Когда мы хотим разглядеть человека, мы осматриваем его с головы до ног.

к) Заяц достаточно успешно отличает волков от других животных независимо от их роста или масти. Какое свойство может быть присуще восприятию зайца?

л) Шагая по аллее, студент взглянул на часы. Через минуту к нему подбежал ребенок и спросил, который час. Студенту опять пришлось взглянуть на часы.

м) Учитель выделяет красным цветом ошибки в письменных работах школьников.

н) Пятилетняя девочка понимает тексты, напечатанные на компьютере. Однако она не может понять записку, написанную от руки.

Тестирование

Проверочный тест по теме: Стили взаимодействия, роли и позиции в деловом общении.

1. Что является предметом психологии общения:

- А) социальные явления динамики развития межличностных отношений
- Б) природа совместной деятельности людей
- В) формы складывающегося общения

2. Выберите что относится к отраслям психологии общения:

- А) общая психология
- Б) социальная психология
- В) юридическая психология

3. Психология общения— это ...

А) отрасль, изучающая закономерности поведения и взаимодействия людей, включенных в социальные группы, и психологическая характеристика самих этих групп

Б) отрасль, изучающая большие и малые социальные группы

В) отрасль, изучающая закономерности поведения и взаимодействия людей

4. Общение – это ...

А) взаимодействие двух и более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера

Б) общение, находящееся вне самого взаимодействия субъектов

В) механизм объединения людей

5. Типы межличностного общения

А) дружеское общение

Б) идеологическое общение

В) императивное общение

Г) детско-родительское общение

Д) супружеское общение

Е) манипулятивное общение

Ж) рабское общение

6. К практическим методам относится:

А) гипноз, тренинг, клиническая терапия

Б)) психоанализ, статистический анализ, анализ продуктов деятельности

В) самоотчет, психоанализ, интуиция

7. Наблюдение по степени включенности бывает:

А) включенное, невключенное

Б) полевое, лабораторное

В) систематическое, несистематическое

Г) структурированное, неструктурированное

Д) систематическое, несистематическое

8. Эксперимент может быть:

А) лабораторный

Б) естественный

В) экспериментальный

Г) формирующий

9. Анкета – это ...

А) сбор фактов на основе письменного опроса по специальной программе

- Б) сбор фактов только в процессе личного общения
- В) сбор фактов во время проведения интервью

10. Использование в качестве знаковой системы жесты, мимику, пантомимику – это ...

- А) вербальная коммуникация
- Б) невербальная коммуникация
- В) такесика

11. Наблюдение по регулярности проведения бывает:

- А) включенное, не включенное
- Б) полевое, лабораторное
- В) систематическое, несистематическое
- Г) структурированное, неструктурированное
- Д) систематическое, несистематическое

12. Лабораторный эксперимент протекает

- А) в специальных условиях
- Б) в естественных условиях
- В) в полевых условиях

13. При каких вопросах ответы уже даются:

- А) открытых
- Б) закрытых
- В) свободных

14. Интервью – это разновидность

- А) беседы
- Б) опроса
- В) анкеты

15. Социометрия – это метод ...

- А) используемый для диагностики социальных симпатий
- Б) используемый для диагностики социальных антипатий
- В) используемый для объединения людей

16. Экспериментатор сам создает условия для вызова у испытуемого определенных интересующих его явлений

- А) это положительная сторона эксперимента
- Б) это отрицательная сторона эксперимента
- В) это положительная сторона наблюдения

17. Тестирование – это ...

А) это метод во время выполнения, которого испытуемый выполняет определенные действия по заданию исследователя

Б) это метод в котором создаются специальные условия для изучения психики и психологических закономерностей

В) это метод изучения взаимоотношений между людьми

18. Наблюдение по степени формализованности бывает:

А) включенное, невключенное

Б) полевое, лабораторное

В) систематическое, несистематическое

Г) структурированное, неструктурированное

19. При каком эксперименте испытуемые не знают об эксперименте

А) лабораторном

Б) естественном

В) формирующем

20. К вспомогательным методам относятся:

А) тестирование

Б) беседа

В) эксперимент

Г) гипноз

21. Продукты деятельности делятся на следующие виды:

А) учебный продукт

Б) игровой продукт

В) действенный продукт

Г) трудовой продукт

22. Графология – это ...

А) изучение личности

Б) изучение почерка

В) изучение темперамента

2. Определите какие методы психологических исследований использовались в следующих ситуациях:

а) Психолог предлагает испытуемому повторить 10 слов, которые он только что прочитал.

б) Группе испытуемых необходимо письменно ответить на вопросы об их интересах.

в) Психолог предлагает детям нарисовать несуществующее животное.

г) На консультации у психолога посетитель рассказывает о беспокоящих его проблемах.

д) Психолог предъявляет испытуемому «страшные» картинки и регистрирует возникающие при этом изменения в сопротивлении кожи электрическому току.

е) Психолог, исследуя трудовую деятельность менеджера на предприятии, незаметно для него присутствует в помещении.

ж) С целью изучения влияния нового психотропного препарата на поведение человека ученые делают инъекции крысам и собакам.

з) Чтобы узнать особенности межличностных отношений, возникающих в группах туристов, следующих дальними маршрутами, психолог под видом обычного туриста вступает в одну из таких групп

2. Вопросы для письменного ответа. Тема: Общение как передача и прием информации.

1) Дайте определения понятий общение и коммуникация. Сделайте сравнение.

2) Определите содержание и цель общения.

3) Определите средства и функции общения.

4) Назовите формы общения и функции.

5) Назовите 3 стороны общения и дайте их определения.

6) Коммуникативная сторона общения.

7) Вербальное общение

8) Невербальное общение

9) Коммуникативные барьеры.

Тестирование

Проверочный тест по теме: Речь как ведущее средство общения

1. Из перечисленных видов речи укажите активные для бухгалтера и специалиста по налогообложению:

А) письмо

Б) говорение

В) аудирование

Г) чтение

2. При какой стороне общения происходит взаимодействие партнеров по общению.

А) коммуникативная

Б) формирующая

В) перцептивная

Г) интерактивная

3. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

А) руки, скрещенные на груди;

Б) руки на бедрах

В) рука поддерживающая подбородок

4. Формы речи бывают:

- А) устная
- Б) письменная
- В) эгоцентричная
- Г) такесика

5. Исключите лишнее (виды манипуляторов):

- А) судья
- Б) защитник
- В) прилипала
- Г) болтун
- Д) хулиган

6. Сверх любовь к детям, семейственность, сверх забота о безопасности, о здоровье, тенденция отрицания «я» в пользу «мы» - определите вид инстинкта:

- А) генофильный
- Б) либертофильный
- В) исследовательский

7. Исключите лишнее (стороны общения):

- А) коммуникативная
- Б) формирующая
- В) перцептивная
- Г) интерактивная

8. Индивидуально-психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов и поведения:

- А) интересы
- Б) знания
- В) темперамент
- Г) задатки
- Д) идеалы

9. Использование в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык – это..

- А) вербальная коммуникация
- Б) невербальная коммуникация
- Г) кинесика

10. Для взаимодействия в совместной деятельности, необходимо договариваться. К какой функции общения это относится?

- А) прагматическая

- Б) формирующая
- В) подтверждение

11. Как называется направление современной психологии, где предметом психологии является поведение?

- А) когнитивная психология;
- Б) гештальтпсихология;
- В) гуманистическая психология
- Г) бихевиоризм
- Д) интеракционизм

12. Как называется направление современной психологии, где было открыто подсознание как источник первичных стимулов человеческого поведения?

- А) бихевиоризм
- Б) когнитивная психология
- В) фрейдизм
- Г) гештальтпсихология
- Д) гуманистическая психология

13. Как называется направление современной психологии, где в центре находится личность - «Я., право человека быть самим собой, сохранять свою целостность и уникальность?

- А) гуманистическая психология
- Б) фрейдизм
- В) интеракционизм
- Г) бихевиоризм
- Д) когнитивная психология

14. В чем заключается сигнификативная функция речи?

- А) в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми
- Б) в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.
- В) в обобщении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов

15. В чем заключается коммуникативная функция речи?

- А) в обобщении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов
- Б) в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми
- В) в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.

16. В чем заключается такая функция речи, как обобщение?

А) в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.

Б) в обозначении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов

В) в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми

3. Какие виды и свойства общения проявляются в следующих ситуациях:

а) Гроссмейстер ведет одновременную игру с несколькими опытными шахматистами.

б) Выпускник усиленно готовится к экзамену по геометрии.

в) Читая рассказы Л.Н.Толстого, школьница слышит громкую музыку, доносящуюся из окна.

г) Ученикам нужно прослушать небольшой рассказ и назвать встретившиеся в нем прилагательные.

д) Рабочую тишину в классе нарушают звуки сигнализации припаркованной во дворе школы машины.

е) Получив новые учебники, дети стали с интересом их рассматривать, не обращая внимания на речь учителя.

ж) Испытуемые по команде психолога в течение пяти минут должны находить в тексте и максимально быстро подчеркивать буквы «к» и «а».

з) Учитель химии во время демонстрации опыта говорит ученикам, что сейчас окраска раствора в пробирке должна измениться.

и) Перед объяснением нового материала учитель предупреждает учащихся о том, что тема очень сложная.

к) Корректор проверяет ошибки в напечатанной статье.

л) Секретарь набирает на компьютере текст приказа под диктовку начальника.

м) Примерно 65-70 % времени переводчик слушает речь оратора и одновременно передает ее содержание на другом языке.

н) Заканчивается урок, учащиеся пытаются разобраться в материале, но время от времени они отвлекаются, заговаривают друг с другом. Чтобы активизировать их деятельность, учитель резко повышает голос. Класс успокаивается, но ненадолго, а вскоре снова начинает шуметь. Учителю приходится снова повысить голос.

2. Напишите рекомендации по поводу того, как организовывать на уроках внимание учащихся со следующими особенностями:

а) с низкой концентрацией

Делать перерывы в ходе занятия, использовать наглядное подкрепление, использовать яркие предметы привлекающие внимание.

б) с хорошим распределением

Организовать учебные ситуации требующие переключения внимания (предлагать к выполнению задачи с разными требованиями).

в) с плохим переключением.

Свести к минимуму задачи, требующие быстрого переключения внимания; вести по ходу занятия вербальное подкрепление требований заданий.

2.2 Материалы для промежуточной аттестации

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Понятие общения.
2. Значение общения для осуществления профессиональной деятельности.
3. Структура общения.
4. Содержание, цели и виды общения.
5. Стороны общения.
6. Средства общения
7. Функции общения.
8. Речь как ведущее средство общения.
9. Этапы формирования речи. Виды речи.
10. Виды коммуникативных барьеров.
11. Преодоление коммуникативных барьеров в общении.
12. Невербальные средства общения.
13. Значение невербальных средств для использования в деловом общении.
14. Разделы психологии, изучающие невербальные средства общения.
15. Что изучает раздел психологии общения кинесика.
16. Что изучают разделы психологии общения экстралингвистика и паралингвистика.
17. Что изучает раздел психологии общения такесика.
18. Что изучает раздел психологии общения проксемика.
19. Мимика и пантомимика как средство общения.
20. Позы и жесты в общении
21. Стили взаимодействия в деловом общении.
22. Позиция в общении (закрытая и открытая).
23. Стратегии «контроллера» и «понимателя».
24. Типы социальных ролей.
25. Ролевое общение.
26. Определение стиля взаимодействия.
27. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, рефлексия.
28. Использование различных механизмов взаимопонимания в общении.
29. Понятие об «аттракции», ее влияние на процесс общения.
30. Основные правила взаимодействия в общении.
31. Этапы взаимодействия в общении.
32. Ведение дискуссии.
33. Социальное восприятие.
34. Стереотипы в общении.

35. Механизмы восприятия знакомых людей.
36. Психологические закономерности восприятия незнакомых людей.
37. Эффекты социального восприятия. Ошибки восприятия.
38. Открытые и закрытые «пространства» личности – модель «Окно Джогарри»
39. Эффективное общение.
40. Приемы повышения эффективности общения.
41. Правила и приемы делового общения.
42. Ведение телефонных переговоров.
43. Правила ведения беседы с клиентом.
44. Прохождение собеседования, особенности и приемы.
45. Манипулятивное общение.
46. Способы защиты от манипулятора.
47. Индивидуально-психологические качества личности. Их влияние на особенности общения
48. Экстра- и интроверсия их влияние на особенности общения.
49. Темперамент и особенности общения.
50. Характер и особенности общения.
51. Этика общения и культура общения.
52. Этические принципы общения.
53. Саморегуляция поведения в процессе общения.
54. Понятие конфликта. Типы конфликта.
55. Формула конфликта. Структура конфликта.
56. Возникновение и развитие конфликта.
57. Конфликтогены. Эскалация конфликтогенов.
58. Типы конфликтогенов.
59. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
60. Правила поведения в конфликте и его разрешение.