



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО МОРСКОГО И РЕЧНОГО ТРАНСПОРТА
ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»
АРКТИЧЕСКИЙ МОРСКОЙ ИНСТИТУТ ИМЕНИ В.И. ВОРОНИНА
– филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования
«Государственный университет морского и речного флота имени адмирала С.О. Макарова»

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

**ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА
по специальности
26.02.03 СУДОВОЖДЕНИЕ**

**квалификация
Старший техник-судоводитель с правом эксплуатации
и судовых энергетических установок**

**АРХАНГЕЛЬСК
2021**

**Приложение
к рабочей программе
ОГСЭ.03 Психология общения**

РАЗРАБОТЧИКИ:

Стельникович Ксения Юрьевна, преподаватель, педагог-психолог

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине ОГСЭ.03 Психология общения разработан в соответствии с в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 26.02.03 Судовождение, утвержденного приказом Министерства просвещения РФ от 02 декабря 2020 года № 691, рабочей программой учебной дисциплины, а также с учётом профессиональных компетенций, определённых требованиями МК ПДНВ (Раздел А-II/1 Обязательные минимальные требования для дипломирования вахтенных помощников капитана судов валовой вместимостью 500 или более).

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	4
2. КОДИФИКАТОР ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	6
3. СИСТЕМА ОЦЕНКИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ДОСТИЖЕНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО КАЖДОМУ ОЦЕНОЧНОМУ СРЕДСТВУ	10
4. БАНК КОМПЕТЕНТНО-ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ УСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

**1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

1.1. Область применения контрольно-оценочных средств

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) являются частью нормативно-методического обеспечения системы оценивания качества освоения обучающимися программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 26.02.03 Суловождение и обеспечивают повышение качества образовательного процесса.

КОС по учебной дисциплине представляет собой совокупность контролирующих материалов, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения.

КОС по учебной дисциплине используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в виде зачёта.

1.2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01.	Умение 1 Анализировать структуру личности развития в период социализации	Знание 1 Социальные основы делового общения, его предмет как науки и учебной дисциплины
ОК 02.	Умение 2 Определять уровень общительности и стили руководства в профессиональной деятельности.	Знание 2 Общение как социально-психологический феномен: понятие, общение, его структура, функции, средства и виды
ОК 03.	Умение 3 Использовать основные приемы и способы манипуляции для собственного профессионального развития.	Знание 3 Психологическое влияние в процессе делового общения
ОК 04.	Умение 4 Раскрывать аспекты общения: коммуникативные, интерактивные и перцептивные. Умение 5 Анализировать структуру вербального и невербальной коммуникации. Умение 6 Применять техники, и приемы общения в коллективе через профессиональную деятельность.	Знание 4 Психологические особенности процесса общения, Знание 5 Психологическое влияние в процессе делового общения
ОК 05.	Умение 7 Выделять главные слова и мысли в видах психологических явлений: психологические процессы, психические состояние, психические свойства. Умение 8 Применять темперамент, черты характера, способность, волю и волевые действия в профессиональной деятельности.	Знание 6 Психологическая структура личности и ее проявление в деловом общении, психологическое влияние в процессе делового общения

Код ОК	Умения	Знания
ОК 06 .	Умение 9 Понимать стили поведения в конфликтных ситуациях. Умение 10 Применять основные формы завершения конфликта с позиции взрослого человека.	Знание 7 Конфликты в деловом общении, пути и способы их разрешения
ОК 09.	Умение 11 Использовать информационные технологии для обработки психологического теста «Конфликтный ты». Умение 12 Создавать презентации по психологии общения при использовании информационные ресурсы.	Знание 8 Конфликты в деловом общении, пути и способы их разрешения
ОК 10.	Умение 13 Понимать понятие интеракции в процессе общения. Пользоваться психологическим тестом «Трансактный анализ Э. Берна» (определение ролевые позиции в межличностных отношениях и определить позиции свое «Я»).	Знание 9 Интерактивная сторона общения

В рамках программы учебной дисциплины обучающиеся должны иметь профессиональные навыки, знать и уметь в соответствии с требованиями Международной конвенции о подготовке и дипломировании моряков и несении вахты (далее – МК ПДНВ):

Глава II. Стандарты в отношении капитана и палубной команды

Раздел А-II/1 Обязательные минимальные требования для дипломирования вахтенных помощников капитана судов валовой вместимостью 500 или более

Таблица А-II/1 Спецификация минимального стандарта компетентности для вахтенных помощников капитана судов валовой вместимостью 500 или более

Функция: Управление операциями судна и забота о людях на судне на уровне эксплуатации

ПК 2.14 (К 18) Применение навыков руководителя и умение работать в команде

Код ПК	Умения	Знания
ПК 2.14 (К 18)	Умение 14 Применять методы управления задачами и рабочей нагрузкой. Умение 15 Применять методы эффективного управления ресурсами.	Знание 10 Вопросов управления персоналом на судне и его подготовки. Знание 11 Соответствующих международных морских конвенций и рекомендаций, а также национального законодательства

Освоение содержания учебной дисциплины обеспечивает достижение обучающимися следующих личностных результатов программы воспитания:

Личностные результаты реализации программы воспитания	
Код	Формулировка
ЛР4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность

Личностные результаты реализации программы воспитания	
Код	Формулировка
	собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР6	Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях
ЛР7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР8	Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
ЛР11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры
ЛР12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
ЛР13	Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности
ЛР17	Проявляющий ценностное отношение к культуре и искусству, к культуре речи и культуре поведения, к красоте и гармонии

2. КОДИФИКАТОР ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Функциональный признак оценочного средства (тип контрольного задания)	Метод/форма контроля
Фронтальный опрос	Устный опрос на занятии
Опорное конспектирование	Проверка ведения опорных конспектов
Тестовый контроль	Тестирование, дифференцированный зачёт

Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений

Содержание учебного материала по программе учебной дисциплины	Тип контрольного задания																							
	У1	У2	У3	У4	У5	У6	У7	У8	У9	У10	У11	У12	У13	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7	З8	З9	З10	З11
Раздел 1. Общение как предмет научного знания																								
Тема 1.1. Общение, его структура и основные закономерности		ФО		ФО											ФО		ФО	ФО						
Тема 1.2. Виды и уровни общения	ФО	ФО	ФО											ФО	ФО	ФО								
Тема 1.3. Модели общения	ФО	ОК	ФО											ФО	ОК	ФО								
Раздел 2. Социальная перцепция																								
Тема 2.1. Перцептивная функция общения.				ФО	ФО												ФО	ФО						
Тема 2.2. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания				ФО	ФО		ФО	ФО									ФО	ФО		ФО	ФО			
Тема 2.3. Трудности межличностного общения			ОК	ФО	ФО		ФО	ФО			ФО					ОК	ФО	ФО		ФО	ФО	ФО		
Раздел 3. Интерактивная функция общения																								
Тема 3.1. Структура межличностного	ФО	ФО	ФО											ФО	ФО	ФО	ФО						ФО	

Содержание учебного материала по программе учебной дисциплины	Тип контрольного задания																							
	У1	У2	У3	У4	У5	У6	У7	У8	У9	У10	У11	У12	У13	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7	З8	З9	З10	З11
взаимодействия																								
Тема 3.2. Формы стратегического поведения в общении	ФО	ФО	ФО	ОК							ФО	ФО	ФО	ФО	ФО	ФО	ОК				ФО	ФО		
Раздел 4. Коммуникативная функция общения																								
Тема 4.1. Природа коммуникаций					ФО	ФО													ФО	ФО				
Тема 4.2. Коммуникативные барьеры					ФО	ФО				ФО									ФО	ФО			ФО	
Раздел 5. Психологические особенности общения																								
Тема 5.1. Вербальные средства общения				ФО	ФО													ФО	ФО					
Тема 5.2. Невербальные средства общения				ФО	ФО	ОК												ФО	ФО	ОК				
Раздел 6. Роль и ролевые ожидания в общении																								
Тема 6.1. Референтная группа и её место в процессе взаимодействия		ФО			ФО										ФО			ФО						
Тема 6.2. Формы делового общения		ФО			ФО	ФО	ОК	ОК							ФО			ФО	ФО	ОК	ОК			
Раздел 7. Конфликтное общение																								

Содержание учебного материала по программе учебной дисциплины	Тип контрольного задания																								
	У1	У2	У3	У4	У5	У6	У7	У8	У9	У10	У11	У12	У13	31	32	33	34	35	36	37	38	39	310	311	
Тема 7.1. Понятие конфликта, его виды									ФО	ФО	ФО	ФО									ФО	ФО			
Тема 7.2. Причины и анализ конфликтов	ТК	ТК	ТК	ТК	ТК	ТК	ТК	ТК	ТК	ТК	ТК	ТК	ТК	ТК	ТК	ТК	ТК	ТК	ТК	ТК	ТК	ТК	ТК	ТК	ТК

Условные обозначения:

ФО – фронтальный (устный) опрос;

ТК – тестовый контроль, дифференцированный зачет;

ОК – проверка опорных конспектов.

3. СИСТЕМА ОЦЕНКИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ДОСТИЖЕНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО КАЖДОМУ ОЦЕНОЧНОМУ СРЕДСТВУ

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица)

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
91-100	5	отлично
76-90	4	хорошо
61-75	3	удовлетворительно
менее 60	2	неудовлетворительно

Критерии оценки выполненного тестового задания.

Оценка 5 («отлично») ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочётов.

Оценка 4 («хорошо») ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочёта, не более четырёх недочётов.

Оценка 3 («удовлетворительно») ставится, если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочётов, не более одной грубой и одной не грубой ошибки, не более трёх негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трёх недочётов, при наличии четырёх-пяти недочётов.

Оценка 2 («неудовлетворительно») ставится, если число ошибок и недочётов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/5 всей работы.

Критерии оценки ответов в ходе устного опроса.

Оценивается правильность ответа обучающегося на один из приведённых вопросов. При этом выставляются следующие оценки:

«Отлично» выставляется при соблюдении обучающимся следующих условий:

– полно раскрыл содержание материала в объёме, предусмотренном программой, содержанием лекции и учебником;

– изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя специализированную терминологию и символику;

– показал умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации при выполнении практического задания;

– продемонстрировал усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков;

– отвечал самостоятельно без наводящих вопросов преподавателя.

Примечание: для получения отметки «отлично» возможны одна-две неточности при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, которые обучающийся легко исправил по замечанию преподавателя.

«Хорошо» - ответ обучающегося в основном удовлетворяет требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет один из недостатков:

– в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие логического и информационного содержания ответа;

– допущены один-два недочёта при освещении основного содержания ответа,

исправленные по замечанию преподавателя;

– допущены ошибка или более двух недочётов при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию преподавателя.

«Удовлетворительно» выставляется при соблюдении следующих условий:

– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала, имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии и выкладках, исправленные после нескольких наводящих вопросов преподавателя;

– обучающийся не справился с применением теории в новой ситуации при выполнении практического задания, но выполнил задания обязательного уровня сложности по данной теме;

– при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

«Неудовлетворительно» выставляется при соблюдении следующих условий:

– не раскрыто основное содержание учебного материала;

– обнаружено незнание или непонимание обучающимся большей или наиболее важной части учебного материала;

– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии и иных выкладках, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя;

– обучающийся обнаружил полное незнание и непонимание изучаемого учебного материала или не смог ответить ни на один из поставленных вопросов по изучаемому материалу.

Критерии оценки составления и оформления опорных конспектов.

В ходе проверки преподавателем опорные конспекты оцениваются по следующим критериям:

1. Соответствие содержания теме.
2. Правильная структурированность информации.
3. Наличие логической связи изложенной информации.
4. Аккуратность и грамотность изложения.
5. Работа сдана в срок.

Каждый критерий оценивается по 5-балльной шкале. При выставлении оценки за опорный конспект выводится среднее значение оценки по пяти перечисленным критериям, округляемое до целого значения (до оценки) по правилам округления.

Критерии оценки выполнения практических работ и индивидуальных (в т.ч. зачётных) заданий:

1. Задание считается выполненным безупречно, если результат практической работы получен при правильном ходе решения задания и аккуратном выполнении.

2. Задание считается невыполненным, если обучающийся не приступил к его выполнению или допустил в нем погрешность, считающуюся, в соответствии с целью работы, ошибкой.

4. БАНК КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ УСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Текущий контроль

4.1.1 ФРОНТАЛЬНЫЙ ОПРОС

Раздел 1. Общение как предмет научного знания

Тема 1.1. Общение, его структура и основные закономерности

1. Сформулируйте понятие общения.
2. Расскажите о видах общения.
3. Расскажите о роли и ролевых связях.
4. Чем характеризуется дружеское общение?
5. Расскажите о межличностном конфликте.
6. Что такое стереотипизация и идентификация?
7. Расскажите об этапах общения.
8. Как повысить эффективность общения?
9. Что такое закрытые и открытые вопросы?

Раздел 1. Общение как предмет научного знания

Тема 1.2. Виды и уровни общения.

1. Назовите различия между общением и коммуникацией.
2. Назовите четыре цели общения.
3. Проанализируйте алгоритм общения.
4. В чем состоят особенности делового общения?
5. Перечислите функции общения.
6. Каковы основные этико-психологические принципы делового общения?
7. В зависимости от используемой техники общения и его целей выделите виды общения.

Раздел 1. Общение как предмет научного знания

Тема 1.3. Модели общения

1. Опишите информационную модель общения.
2. Дайте характеристику убеждающей модель общения.
3. Опишите экспрессивную модель общения.
4. Дайте характеристику суггестивной модель общения.
5. Опишите ритуальную модель общения.
6. Дайте характеристику заискивающей модель общения (вести себя так, чтобы партнер не сердился).
7. Опишите обвиняющую модель общения (обвинять партнера с целью выработки у него понимания Вашей силы).
8. Дайте характеристику расчетливой модель общения (рассчитать все, чтобы избежать угрозы).
9. Отстраненная модель общения (отстраниться на столько, чтобы игнорировать угрозу, вести себя так, будто ее нет).
10. Каковы модели общения и их предназначение?
11. Выявите достоинства и недостатки разных моделей применительно к таким формам, как переговоры, презентации, пресс-конференция, торги, деловое совещание.
12. По какому принципу классифицируются традиционные стили общения.

Раздел 2. Социальная перцепция

Тема 2.1. Перцептивная функция общения

1. Перечислите механизмы, влияющие на адекватность формирования представлений о воспринимаемом человеке.
2. Дайте характеристику социальной перцепции.
3. Опишите механизм социального познания.
4. Перечислите типовые схемы запуска эффекта ореола и их характеристика.
5. Перечислите основные функции каузальной атрибуции.
6. Перечислите атрибутивные ошибки.
7. Дайте характеристику внешним факторам аттракции.
8. Опишите внутренние факторы аттракции.
9. Теория, подчеркивающая различия между людьми как основу межличностной аттракции.

Раздел 2. Социальная перцепция

Тема 2.2. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания

1. Опишите эффект первичности.
2. Дайте характеристику эффекту ореола.
3. Перечислите механизмы межличностного восприятия.
4. Эмпатия - феномен межличностного восприятия, поясните.
5. Аттракция как механизм межличностного восприятия, поясните.
6. Рефлексия - это механизм самопознания в процессе межличностного восприятия, поясните.
7. Каузальная атрибуция (стремление к выяснению причин поведения субъекта), поясните.
8. Дайте характеристику пониманию речи взаимодействующей личности.
9. Опишите осознание проявляющихся качеств взаимодействующей личности.
10. Выявите влияние на личность ситуации взаимодействия с партнером.
11. Опишите выработку соглашения и практическое его выполнение по установленным правилам

Раздел 2. Социальная перцепция

Тема 2.3. Трудности межличностного общения

1. Охарактеризуйте основные понятия коммуникации.
2. Каковы основные элементы и этапы процесса коммуникации в организации?
3. Дайте характеристику коммуникационных сетей.
4. Каковы основные проблемы межличностных коммуникаций в организации?
5. Что является основными преградами в организационных коммуникациях?
6. Каковы рекомендуемые способы совершенствования коммуникаций в организации?

Раздел 3. Интерактивная функция общения

Тема 3.1. Структура межличностного взаимодействия

1. Определение СМО: Восприятие и понимание людьми друг друга, поясните.
2. Дайте характеристику Межличностная привлекательность (симпатии - антипатии, отталкивания - притяжение);
3. Каковы основные элементы взаимовлияния в поведении?
4. Поясните: симпатия - это эмоциональная положительная установка на субъект взаимодействия.
5. Притяжение - потребность человека быть вместе с другим конкретным человеком?
6. Симпатия и притяжение могут проявляться иногда независимо друг от друга?

7. Дайте характеристику социологическим факторам (социальный статус, профессия, образование);
8. Опишите социально-психологические факторы (ценностные ориентации, межличностный статус);
9. Дайте характеристику психологическим факторам (характер, стереотипы поведения);
10. Опишите психофизиологические факторы (темперамент, эмоциональность, реактивность организма).

Раздел 3. Интерактивная функция общения

Тема 3.2. Формы стратегического поведения в общении

1. Каковы основные элементы тактики сотрудничества?
2. На что ориентируется тактика противоборства?
3. Опишите тактику компромиссного взаимодействия.
4. Каковы основные элементы тактики уклонения от взаимодействия?
5. Дайте характеристику тактике контрастного взаимодействия, при котором один из партнеров сотрудничает, а другой противодействует этому.
6. Опишите тактику однонаправленного содействия.

Раздел 4. Коммуникативная функция общения

Тема 4.1. Природа коммуникаций

1. Каковы основные модели коммуникативного процесса: характеристика и практическое значение?
2. Перечислите модели массовой коммуникации и их значение.
3. Дайте характеристику модели межличностной коммуникации.
4. Опишите уровни, формы и виды социальной коммуникации.
5. Дайте характеристику НВК: природа, особенности, основные виды.
6. Перечислите характеристика открытых и закрытых сигналов.
7. Какова сущность и основные виды вербальной коммуникации?
8. Публичная речь: условия успеха, обоснуйте.
9. Дайте характеристику эффективное слушание и эффективное чтение.
10. Каково соотношение понятий «коммуникация» и «общение»?
11. Перечислите основные функции общения.

Раздел 4. Коммуникативная функция общения

Тема 4.2. Коммуникативные барьеры

1. Расскажите о структуре процесса коммуникации.
2. Что включает в себя понятие коммуникативного барьера? Каковы его психологические основы?
3. Что представляют собой барьеры внешней среды и технические барьеры?
4. Расскажите о человеческих барьерах коммуникации.
5. В чем своеобразие проявления социально-культурных и невербальных барьеров?
6. Расскажите о барьерах понимания. В чём их специфика?
7. Приведите общие правила преодоления коммуникативных барьеров.

Раздел 5. Психологические особенности общения

Тема 5.1. Вербальные средства общения

1. Каковы функции языка в общении?
2. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
3. Чем отличается научный стиль речи?

4. Чем отличается публицистический стиль речи?

5. Чем отличается разговорная речь?

6. Вспомните типы приема и передачи информации.

Раздел 5. Психологические особенности общения

Тема 5.2. Невербальные средства общения

1. Что собой представляет вербальное речевое воздействие?

2. Назовите известные Вам элементы невербального этикета.

3. Дайте классификацию жестов.

4. Какое влияние на невербальный этикет оказывает этническая составляющая культуры человека?

5. Назовите языки общения и дайте им характеристику.

6. Что составляет культуру общения?

Раздел 6. Роль и ролевые ожидания в общении

Тема 6.1. Референтная группа и её место в процессе взаимодействия

1. Опишите роли, обеспечивающие решение поставленной задачи?

2. Какова роль ищущего информацию для референтной группы?

3. Опишите инициатора и его влияние на референтную группу?

4. Какова роль последователя в референтной группе?

5. Перечислите процедурные роли в референтной группе.

6. Дайте определение референтной группе?

Раздел 6. Роль и ролевые ожидания в общении

Тема 6.2. Формы делового общения

1. Какой голос и тон следует исключить в деловом общении, при переговорах?

2. Чем отличается устное выступление от письменного текста? Какие приемы используются, чтобы письменный текст изложить устно?

3. Приведите примеры эмоционально окрашенных слов — как положительно, так и отрицательно. Приведите примеры нейтрально окрашенной лексики.

4. Какие голосовые и речевые приемы привлечения внимания слушателей вы знаете?

5. Какую роль играют мимика, жесты, пластика для оратора? Какие виды жестов бывают?

6. Как можно проанализировать рукопожатие?

7. Как менеджеры по персоналу трактуют манеру посадки собеседника?

8. Какая походка вызывает скрытую антипатию и какая симпатию окружающих? Почему?

9. Какую роль играет костюм в наше время? Какие требования к нему предъявляются?

10. Для чего и как оратор должен учитывать уровень сознания и эмоциональное состояние собеседника, аудитории?

Раздел 7. Конфликтное общение

Тема 7.1. Понятие конфликта, его виды

1. Охарактеризуйте два основных теоретических подхода к понятию конфликта.

2. В какой фазе конфликта возможна коммуникация?

3. Дайте определение конфликта, используя понятие «коммуникация».

4. Объясните, почему не может существовать бесконфликтная организация?

5. Что нужно выяснить для составления наиболее точного описания конфликта?

6. Какие стили поведения в конфликте способствуют его преодолению, а какие приводят к кризису?

Раздел 7. Конфликтное общение

Тема 7.2. Причины и анализ конфликтов

1. Дайте определение конфликта.
2. Изобразите графическую структуру конфликта.
3. Дайте понятие основных структурных элементов конфликта.
4. Каковы основные причины возникновения производственных конфликтов?
5. Назовите основные характеристики методов разрешения конфликтов.
6. Перечислите правила конструктивной критики.
7. Назовите стадии развития конфликтов.
8. Дайте понятие основным видам конфликтов: внутриличностный, межгрупповой, ролевой, конструктивный, деструктивный.
9. В чем сущность психолого-педагогических методов разрешения конфликтов?

4.2. Задания для промежуточной аттестации

Тестовое задание
для дифференцированного зачета
по учебной дисциплине ОГСЭ.03 Психология общения
по специальности 26.02.03 Судовождение

Время выполнения – 60 минут.

Задание состоит из 20 заданий.

Выберите два правильных ответа.

1. Виды слушания:

1. Нереплексивное
2. Рефлексивное
3. Продуктивное

2. Аспекты продуктивного слушания:

1. Сосредоточение, внимательность
2. Запоминание деталей разговора
3. Взвешивание и оценивание

3. Аттракция – это:

1. Умение формировать доверие окружающих
2. Непонимание, отталкивание
3. Умение вызывать симпатию

4. Общение – это:

1. Многоплановый процесс развития контактов между людьми
2. Процесс реализации тех или иных отношений между людьми
3. Система понятий или логика рассуждений

5. Аффилиация – это:

1. Стремление быть в контакте с себе подобными ради устранения чувства одиночества
2. Когда неуверенные в себе люди ищут лидера, покровителя
3. Введение в заблуждение собеседника

6. Для ритуального общения характерно:

1. В нем не существенны индивидуальные особенности партнера
2. В диалоге собеседник является лишь «атрибутом»
3. Удовлетворение потребности в сопереживании

7. Социальная и интимная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

1. 120 до 360 см.
2. 15-45 см.
3. 45-120 см.

8. Для гуманистического общения характерно:

1. Удовлетворение потребности в сопереживании
2. В диалоге собеседник является средством достижения цели
3. Интимное, исповедальное, психотерапевтическое общение

9. Трактовка взгляда в сторону означает:

1. Пренебрежение
2. Не понял, повтори
3. Желание уйти

10. Трактовка доминирующего рукопожатия:

1. Рука партнера снизу, ладонью вверх
2. Ваша рука прямая, вытянутая
3. Ваша рука сверху, ладонью вниз

11. К «жестам» лжи относятся:

1. Почесывание уха, носа, глаз
2. Открытые ладони в сторону собеседника
3. Румянец, пожатие плечами

12. Какое расположение за столом не способствует дружеской непринужденной беседе?

1. Конкурирующе-оборонительная (друг против друга)
2. Угловая (через угол стола)
3. Независимая (собеседник слева от Вас)

13. На «родительской» позиции мы:

1. Сплетничаем
2. Ругаем, осуждаем
3. Обижаемся

14. На «взрослой» позиции мы:

1. Заставляем, вынуждаем
2. Договариваемся
3. Задаем вопросы

15. На «детской» позиции мы:

1. Чрезмерно эмоциональны
2. Капризничаем, обижаемся
3. Максимально внимательны

16. Для «визуала» характерны:

1. Хорошая зрительная память на детали, «встречает по одежке»
2. Повышенное внимание к своим ощущениям
3. Внимательно следит за мимикой собеседника

17. Ошибки «первого впечатления»:

1. Превосходство (по одежде и манерам поведения)
2. Привлекательность (по внешней симпатии)
3. Манипулирование (по использованию собеседника в личных целях)

18. Типовые стратегии поведения в конфликтной ситуации:

1. Заговор
2. Уклонение
3. Сотрудничество

19. Активными участниками конфликта являются:

1. Посредники
2. Свидетели
3. Подстрекатель

20. Словами-конфликтогенами являются:

1. Слова-насмешки
2. Слова, выражающие недоверие
3. Слова поддержки

Критерии оценивания:

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
91-100	5	отлично
76-90	4	хорошо
61-75	3	удовлетворительно
менее 60	2	неудовлетворительно

4.3. Вопросы к дифференцированному зачету

1. Значение общения в жизни человека.
2. Коммуникативные типы собеседников
3. Психогеометрические типы собеседников
4. Внешние проявления психологических типов. Типология Кречмера. Типология Шелдона.
5. Каналы восприятия информации
6. Проявления темперамента в условиях делового общения
7. Сравнительная характеристика мужской и женской психологии
8. Современная деловая женщина, современный деловой мужчина. Особенности мышления и поведения
9. Лидер и лидерство. Различия между лидером и руководителем.
10. Стили управления: авторитарный, либеральный, демократический
11. Слухи, как массовидные явления психики
12. Конформизм как модель социального поведения человека
13. Определение понятия общения, структура общения, понятие делового общения, общие принципы построения делового общения
14. Перцептивная сторона общения
15. Коммуникативная сторона общения
16. Интерактивная сторона общения.
17. Деловая беседа
18. Вопросы собеседников и их психологическая сущность
19. Парирование замечаний собеседников
20. Психологические приёмы влияния на партнёра

21. Этика ведения делового телефонного разговора
22. Формирование психологического климата во время переговоров
23. Выслушивание партнёра как психологический приём
24. Техника и тактика аргументирования
25. Подготовка, ведение, завершение переговоров и анализ итогов переговоров
26. Визитные карточки
27. Этикет пользования электронной почтой и интернет-ресурсами
28. Деловой разговор как особая разновидность устной речи
29. Речевой этикет
30. Речевые построения, выдающие ложь
31. Барьеры эффективного общения
32. Подготовка к выступлению
33. Как завоевать и удержать внимание аудитории
34. Как завершить выступление
35. Слушание в межличностном общении. Виды слушания
36. Кинесические особенности невербального общения: жесты, мимика, позы и осанка
37. Визуальный контакт
38. Проксемические особенности невербального общения
39. Собеседование с работодателем
40. Шоковое (стрессовое) собеседование
41. Правила написания резюме
42. Понятие конфликта
43. Классификации конфликтов
44. Причины конфликтов, возникающих в деловом общении
45. Стратегии поведения в конфликтной ситуации: конкуренция, уклонение, сотрудничество, приспособление, компромисс
46. Функции конфликта.