Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Чирикова Лилия Ивановна
Должность: Директор филиала
Дата подписания: 09.11.2026 16:17:30
Уникальный программный ключ:
750e77999bb0631a45cbf7b4a579c1095bcef032814fee919138f73a4ce0cad5

Приложение
к ППСЗ по специальности
13.02.07 Электроснабжение (по отраслям)

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ОГСЭ.04 Физическая культура

для специальности

13.02.07 Электроснабжение (по отраслям)

(квалификация техник)

год начала подготовки 2023

1.Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

1.1.Область применения контрольно-оценочных материалов

Результатом освоения дисциплины «Психология общения» является формирование знаний, умений и навыков, общекультурных компетенций.

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является – дифференцированный зачет.

Виды проведения промежуточного контроля: письменный, устный, комбинированный опрос.

1.2. Требования к результатам освоения дисциплины

В результате изучения учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся, должен

уметь:

уметь:

У1 - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;

У2 - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;

У3 - определять этапы решения задачи;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

знать:

З1- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;

З2- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

З3- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях.

1.3 Компетенции:

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.

2. Модели контролируемых компетенций

Таблица 2.1. - Модели контролируемых компетенций

Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины	Требования для освоения дисциплины
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	**Знать:** З1- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; З2- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; З3- алгоритмы выполнения работ в профессио-

	нальной и смежных областях.
	Уметь: У1 - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; У2 - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; У3 - определять этапы решения задачи;
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	**Знать:** З1- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; З2- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; З3- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях.
	Уметь: У1 - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; У2 - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; У3 - определять этапы решения задачи;

Таблица 2.2.- Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по разделам (темам)

Элемент учебной дисциплины		**Промежуточная аттестация (промежуточный контроль успеваемости)**	
		Наименование оценочного средства	**Результаты освоения (знания, умения, компетенции)**
Тема 1.	Введение в учебную дисциплину	НС; ВСР	ОК4,ОК5,ОК6, У28, У1,У2,У3, З1,З2,З3
Тема 2.	Коммуникативная функция общения	НС	ОК4,ОК5,ОК6, У28, У1,У2,У3, З1,З2,З3
Тема 3.	Тема 3. Интерактивная функция общения Интерактивная функция общения	НС	ОК4,ОК5,ОК6, У28, У1,У2,У3, З1,З2,З3
Тема 4.	Перцептивная функция общения	НС; ПЗ	ОК4,ОК5,ОК6, У28, У1,У2,У3, З1,З2,З3
Тема 5.	Средства общения	НС	ОК4,ОК5,ОК6, У28, У1,У2,У3, З1,З2,З3
Тема 6	Роль и ролевые ожидания в общении	НС	ОК4,ОК5,ОК6, У28, У1,У2,У3, З1,З2,З3
Тема 7	Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов	НС; ПЗ; ВСР	ОК4,ОК5,ОК6, У28, У1,У2,У3, З1,З2,З3
Промежуточная аттестация по учебной дисциплине			**ДЗ**

Принятые сокращения, З – зачет, ДЗ – дифференцированный зачет, НС – накопительная система оценивания, Э – экзамен, РЗ – решение задач, ТР – написание и защита творческих работ(устно или с применением информационных технологий) ЛЗ – итоги выполнения и защита лабораторных работ, ПЗ – итоги выполнения и защита практических работ, ПР – проверочная работа, ВСР – выполнение внеаудиторно самостоятельной работы (домашние работы и другие виды работ или заданий), РЗ – решение задач, ЗАЧ – устные или письменный зачет, КПР – выполнение и защита курсового проекта. Для результатов освоения указывают только коды знаний, умений и компетенций

3. Оценка освоения учебной дисциплины

3.1.Промежуточная аттестация

Критерии оценивания устного (письменного) опроса на занятии

Оценка «отлично» ставится, если:

- студент обнаруживает усвоение всего объема программного материала;
- выделяет главные положения в изученном материале и не затрудняется при ответах на видоизмененные вопросы;
- не допускает ошибок в воспроизведении изученного материала.

Оценка «хорошо» ставится, если:

- студент знает весь изученный материал;
- отвечает без особых затруднений на вопросы преподавателя;
- в устных ответах не допускает серьезных ошибок, легко устраняет отдельные неточности с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если:

- студент обнаруживает усвоение основного материала, но испытывает затруднение при его самостоятельном воспроизведении и требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя,
- предпочитает отвечать на вопросы, воспроизводящего характера и испытывает затруднение при ответах на видоизмененные вопросы,

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если

- у студента имеются отдельные представления об изученном материале, но все же большая часть материала не усвоена.

3.2. Дополнительные задания для промежуточной аттестации

Критерии оценивания

Оценка «отлично» ставится, если:

- задание выполнено в полном объёме на 100%, материал полностью соответствует теме, изложение чёткое, ответы на вопросы исчерпывающие.

Оценка «хорошо» ставится, если:

- задание выполнено на 70%, изложение неточное, студент затрудняется при ответах на вопросы.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если:

- задание выполнено на 40-50%, изложение материала вызывает затруднение, ответы на вопросы затруднённые или отсутствуют.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если

- задание не выполнено в полном объёме.

3.3.Практические занятия

Критерии оценивания практических занятий

Оценка «отлично» ставится, если студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в ответе

правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления; правильно выполняет анализ ошибок.

Оценка «хорошо» ставится, если студент выполнил требования к оценке "5", но допущены 2-3 недочета.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов

4. Промежуточная аттестация

Критерии оценки

«отлично» - ставится при правильном ответе на три вопроса из разных разделов;

«хорошо» - ставится при правильном ответе на три вопроса, два из которых из одного раздела;

«удовлетворительно» - ставится при правильном ответе на два вопроса;

«неудовлетворительно»- при отсутствии ответа на вопросы.

5.Промежуточная аттестация студентов.

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине «Психология общения» предусматривает:

проводится в форме контрольных мероприятий, оценивание фактических результатов обучения студентов осуществляется преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

– учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

– степень усвоения теоретических знаний;

– уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;

– результаты самостоятельной работы.

Активность студента на занятиях оценивается на основе выполненных студентом работ и заданий, предусмотренных данной рабочей программой учебной дисциплины.

5.1.Задания для промежуточной аттестации (дополнительные задания)

Тема 1. Введение в учебную дисциплину

Задания для студентов:

Тестовое задание.

Выберите один или несколько правильных ответов:

1.Процесс, который называется общением:

а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;

б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;

в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям;

2. Паралингвистикой называют:

а) система вокализации;

б) организация пространства и времени коммуникативного процесса;

в) визуальный контакт;

3. Из предложенных выражений какие характеризуют язык:

а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов

б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений;

в) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения;

4. Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.):
а) манипулятивное;
б) светско;
в) деловое;
5. Прямым общением называют:
а) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;
б) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;
в) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому;
6. При каком стиле общения оба участника чувствуют себя личностью:
а) авторитарный;
б) демократический;
в) индивидуальный;
7. Массовое общение подразумевает:
а) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;
б) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников;
в) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;
8. По содержанию общение делят:
а) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное;
б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное;
в) биологическое, социальное;
9. Что понимается под «такесикой»:
а) процесс передачи вербальной информации;
б) прикосновение людей друг к другу во время общения;
в) визуальный контакт;
10.Какой из стилей общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все решения:
а) либеральный;
б) авторитарный;
в) демократический.

Тема 2. Коммуникативная функция общения
Задания для студентов:
Тестовое задание.
Выберите один или несколько правильных ответов:
1.Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании 23 высказываний, требований, предъявляемых друг другу:
а) эмоциональные барьеры;
б) культурные барьеры;
в) смысловые барьеры;
2. Коммуникативной стороной общения называют:
а) обмен информацией;
б) восприятия друг друга;
в) взаимодействие;
3.Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:
а) восприятие;
б) коммуникация;
в) взаимодействие;
г)эмпатия;
4. Обратная связь:
а) препятствует коммуникативному процессу;
б) способствует коммуникативному процессу;
в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу;
г) все ответы правильные;
5. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:
а) без обратной связи;
б) с истинной обратной связью;
в) с неистинной обратной связью;
г) с истинной и неистинной обратной связью;
6. Виды коммуникации:
а) первичные и вторичные;
б) главные и второстепенные;
в) вербальные и речевые;
г) вербальные и невербальные;
7.Формальному общению соответствует дистанция:
а) более 3,6 м;
б) 0…0,5 м;
в) 0,51…1,2 м;
г) 1,21…3,6 м;
8. Неформальному общению соответствует дистанция:
а) более 3,6 м;

б) 0…0,5 м;
в) 0,51…1,2 м;
г) 1,21…3,6 м;
9. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:
а) слишком быстрая;
б) слишком громкая;
в) слишком медленная;
г) неразборчивая;
10.Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?
а) убеждение;
б) психическое заражение;
в) эмпатия.

Тема 3. Интерактивная функция общения
Задания для студентов:
Тестовое задание.
Выберите один или несколько правильных ответов:
1.«Взрослый» – это состояние «Я», для которого характерно:
а) эмансипированное самоутверждение;
б) эмпатическое понимание мотивов и побуждений других людей;
в) работа с фактами и объективной реальностью;
г) продуктивное разрешение внутренних конфликтов;
2.Максимум напористости и максимум кооперативности (выигрыш-выигрыш) – это:
а) избегание;
б) противоборство;
в) уступчивость;
г) сотрудничество;
д) компромисс.
3. Минимум напористости и максимум кооперативности (проигрыш-выиграш) – это:
а) избегание;
б) противоборство;
в) уступчивость;
г) сотрудничество;
д) компромисс.
4. Минимум кооперативности и максимум напористости (выигрыш-проигрыш) – это:
а) избегание;
б) противоборство;
в) уступчивость;
г) сотрудничество;

д) компромисс.
5.Движения тела человека и визуальный контакт – это:
а) жест;
б) походка;
в) мимика;
г) все ответы правильные;
6. Если дистанция между общающимися составляет 0,51…1,2 м – это дистанция:
а) интимная;
б) социальная;
в) личная;
г) публичная;
7. Если дистанция между общающимися составляет 0…0,5 м – это дистанция:
а) интимная;
б) социальная;
в) личная;
г) публичная;
8. Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:
а) интимная;
б) социальная;
в) личная;
г) публичная;
9. Недоминантная позиция в общении это позиция
а) родителя;
б) ребенка;
в) взрослого;
10. Доминирование это
а) открытое воздействие на партнера;
б) скрытое воздействие на партнера;
в) стремление победить сильного соперника.

Тема 4. Перцептивная функция общения
Задания для студентов:
Тестовое задание.
Выберите один или несколько правильных ответов:
1. Перцептивной стороной общения называют:
а) обмен информацией;
б) восприятия друг друга;
в) взаимодействие;
2.Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:
а) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком;

б) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;
в) жесты, мимику, пантомимику;
3. Как называется упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:
а) пренебрежение фактами;
б) предвзятые представления;
в) стереотипы;
4. Как называется особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:
а) идентификация;
б) эмпатия;
в) рефлексия;
5.Данному определению: «вид деятельности, в ходе которого происходит взаимный обмен информацией между участниками», наиболее соответствует термин:
а) познание;
б) обычай;
в) общение.
6. Эффект стереотипизации:
а) удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала;
б) возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств;
в) предполагает сходство взамодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;
г) возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.
7. Механизм восприятия собеседника при котором человек ставит себя на место другого (отождествляем себя с ним)
а) эмпатия;
б) идентификация;
в) рефлексия;
8. Механизм восприятия собеседника при котором человек осознает то, как он воспринимается и понимается партнером по общению
а) эмпатия;
б) идентификация;
в) рефлексия;
9. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?
а) примитивное;

б) закрытое;
в) ролевое;
г) открытое;
10. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:
а) эмпатия;
б) все ответы верны;
в) рефлексия;
) идентификация.

Тема 5. Средства общения
Задания для студентов:
Тестовое задание.
Выберите один или несколько правильных ответов:
1.Невербальной коммуникацией называется:
а) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;
б) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов;
в) сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме;
2.Какие качества отличают манипулятора:
а) лживость;
б) примитивность чувств;
в) недоверие к себе и другим;
г) все ответы верны;
3. Что является особенностью невербального общения:
а) отсутствие возможности подделать эти импульсы;
б) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания;
в) оба ответа правильны;
4. Что является самой главной целью общения:
а) общение ради общения;
б) достижение профессиональных успехов;
в) соблюдение правил этикета;
5. Что из предложенного является обязательным признаком любых форм общения:
а) постановка цели;
б) речь;
в) передача информации.
6. Что относится к неречевому общению:
а) взгляд;
б) телефонный разговор;
в) чтение стихотворения вслух;
7. Кинесика включает:

а) походку;
б) прикосновение;
в) рукопожатие;
г) жесты;
д) наклоны тела;
е) мимику;
8. Рефлексивное слушание – это:
а) уточнение;
б) внимательное молчание;
в) перефразирование;
г) минимализация ответов;
д) отражение чувств;
е) ограниченное число вопросов;
9.Факторы, не способствующие эффективному выступлению:
а) отдавайте предпочтение длинным предложениям;
б) никаких скороговорок;
в) держите паузу;
г) берите в руки что поярче и расставляйте акценты;
10. К эффективным приёмам слушания не относят:
а) активная поза слушающего;
б) умение задавать уточняющие вопросы;
в) активное слушание;
г) нерефлексивное слушание.

Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении
Задания для студентов:
Тестовое задание.
Выберите один или несколько правильных ответов:

1.Как называется осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией:
а) конформность;
б) психическое заражение;
в) подражание;
2.Психологическая совместимость
а) основывается на сходстве ценностных ориентаций;
б) предполагает равенство интеллектуального потенциала;
в) зависит от скорости протекания психических процессов;
г) включает взаимодополняемость характеров.
3. Лидер в производственной группе
а) регулирует неофициальные межличностные отношения в группе;
б) не контролирует ход выполнения производственных задач и не отвечает за качество выпускаемой продукции;
в) назначается;

г) обладает определенной системой различных санкций.
4. Манипулятивный стиль общения
а) имеет тайный характер намерений;
б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;
в) предполагает ясность внутренних приоритетов;
г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.
5.Действие снижающейся эффективности совместной деятельности:
а) конкуренция;
б) общение;
в) влияние;
г) размышление.
6. Общение, как взаимодействие, согласует действие :
а) общих понятий;
б) отдельных участников и объединяет их в группы;
в) разделения по классам;
г) все варианты верны.
7. Определённый вид общности, выделяемой на основе ряда признаков :
а) группа;
б) община;
в) секта;
г) собрание.
8. Группы делятся на :
а) простые и сложные;
б) утвердительные и дополнительные;
в) реальные и условные;
г) частичные и второстепенные.
9. Социализация — это:
а) процесс обучения в социальных институциях (школе, вузе и т. д.);
б) процесс освоения в социальной среде, освоение сопутствующих правил, норм, установок и т. д.;
в) прохождение социологического опроса;
10. Конформизм — это:
а) способность отстаивать собственную точку зрения;
б) покладистость, бесконфликтность;
в) следование образцу поведения, доминирующему в обществе, некритичность, отсутствие собственных убеждений.

Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов
Задания для студентов:
Тестовое задание.
Выберите один или несколько правильных ответов:
1.К лояльным приемам спора относят:

а) захват инициативы;
б) использование эмоционально окрашенных понятий;
в) подмена тезиса;
г) обращение аргументов оппонента против него самого;
д) умение держать в памяти весь спор;
е) предвзятая интерпретация;
2.Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
а) конфликтоген;
б) инцидент;
в) конфликтная ситуация;
3. 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;
4. Слова, действия или бездействия «могущие» привести к конфликту
а) конфликтоген;
б) инцидент;
в) конфликтная ситуация;
5. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок
а) соперничество;
б) компромисс;
в) избегание;
6. Накопившиеся противоречия , содержащие истинную причину конфликта
а) конфликтоген;
б) инцидент;
в) конфликтная ситуация;
7. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отстаиванием только своих интересов и полным игнорированием интересов партнера
а) соперничество;
б) компромисс;
в) избегание;
8. Выделяют следующие типы конфликтных личностей:
а) неуправляемый, ригидный, демонстративный;
б) ригидный, демонстративный, сверхточный, неуправляемый, бесконфликтный;
в) нонконформистский, демонстративный, сверхточный;
9. Ключевые качества манипулятора:
а) примитивность чувств, прямота, агрессивность;
б) недоверчивость, наблюдательность, харизматичность;

в) лживость, примитивность чувств, недоверчивость;
10. Корпоративная культура должна строиться на принципах
а) соперничества;
б) сотрудничества;
в) соревновательности.

5. Задания для практической работы

Тема 4. Перцептивная функция общения

Практическое занятие № 1. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении.

Задание №1: работа в парах. Определите репрезентативную систему восприятия собеседника:

Употребляемые слова

Смотреть, наблюдать, яркий, любуюсь
Чувствовать, ощущать, теплый, обожаю
Звучать, слышать, тон, громкий
Понимать, знать, анализировать, интересно, логично

Поза

Голова вверх, спина прямая
Спина согнута, голова опущена
Голова склонена набок
Прямая поза, руки скрещены

Движения

Напряженные, резкие
Раскрепощенные
Средние
Однообразные

Жесты

На уровне головы, шеи
На уровне живота
На уровне грудной клетки
На уровне грудной клетки

Дыхание

Неглубокое, верхом легких
Глубокое дыхание, низ живота
Ровное дыханье всей грудью
Неглубокое

Речь

Быстрая, громкая, высокий тон
Медленная, негромкая, низкий грудной голос
Выразительная, мелодичный голос
Монотонный голос

Взгляд

Поверх других
Вниз, ниже других

Часто в одну сторону и вниз
Через головы других
Правила слушания
«Видеть, чтобы слышать»
Приблизится поближе. «Чувствовать, чтобы слышать»
«Не видеть, чтобы слышать»
Никакого контакта глазами
Движения глаз (для наблюдающего)
Вверх влево, вверх вправо, прямо
Вниз влево, иногда вниз перед собой
Влево, вправо, по горизонтали, вниз вправо
В сторону, вправо, голова поднята вверх
Цвет лица
Бледнеет во время монолога
Розовеет во время монолога
Нормальный во время монолога
Нормальный во время монолога

Задание №2: Индивидуальная работа. Определите личную репрезентативную систему восприятия, выполнив тест.

Тест «Ведущая репрезентативная система»

Инструкция. Прочитайте утверждение и четыре варианта ответов к нему. Подготовьте чистый бланк для ответов .
Заполните бланк, оценив варианты ответов следующим образом: 1-й ранг присваивается наиболее подходящему для вас ответу, 2-й ранг – ответу, подходящему в меньшей степени, 3-й ранг – ответу, который в еще меньшей степени нравится вам и т. д.
1. Я, скорее всего, скажу:
а) важные решения – это дело чувств;
б) важные решения зависят от моего настроения;
в) важные решения зависят от моей точки зрения;
г) важные решения – это дело логики и ума.
2. На меня, скорее, окажет влияние тот:
а) у кого приятный голос;
б) кто хорошо выглядит;
в) кто высказывает разумные мысли;
г) кто оставляет у меня хорошее чувство.
3. Если я хочу узнать, как вы поживаете:
а) я посмотрю на вашу внешность;
б) я проверю, что вы чувствуете;
в) я прислушаюсь к звукам вашего голоса;
г) я обращу внимание на то, что вы говорите.

4. Для меня легко:
а) модулировать полноту звуков в стереосистеме;
б) сделать выводы по интересующей меня проблеме;
в) выбрать комфортабельную мебель;
г) найти богатые комбинации красок.
5. Оцените варианты ответов:
а) мне очень легко понять смысл новых фактов и данных;
б) мои уши всегда настроены на окружающие звуки;
в) я хорошо чувствую себя в одежде, облегчающей мое тело;
г) когда я смотрю на предмет, могу рассказать о нем в ярких красках.
6. Если люди хотят узнать, как я поживаю:
а) им следует узнать о моих чувствах;
б) им следует посмотреть, как я одет;
в) им следует послушать, что я говорю;
г) им следует прислушаться к интонации моего голоса.
7. Я предпочитаю:
а) услышать факты, о которых вы знаете;
б) увидеть картины, которые вы нарисовали;
в) узнать о ваших чувствах;
г) послушать интонацию вашего голоса.
8. Оцените варианты ответов:
а) когда я вижу что-то, верю этому;
б) когда я слышу сообщение, я ему верю;
в) я верю себе, когда чувствую что-то;
г) в зависимости от того, что я слышу, я верю этому или нет.
9. Оцените варианты ответов:
а) обычно я хорошо чувствую настроение своей семьи;
б) я могу нарисовать лицо, одежду членов моей семьи, отобразив мельчайшие подробности внешнего облика;
в) я знаю, что именно думают члены моей семьи по поводу наиболее важных вопросов;
г) я хорошо различаю интонацию голосов членов моей семьи.
10. Оцените варианты ответов:
а) я учусь понимать какие-то новые факты;
б) я учусь делать какие-то вещи;
в) я учусь слушать новое;
г) я учусь видеть новые возможности.
11. Когда думаю о принятии важного решения, то я:
а) чувствую правильный выбор;
б) прислушаюсь к внутреннему голосу;
в) остановлюсь на видимом результате;
г) проанализирую несколько вариантов решения.
12. Оцените варианты ответов:
а) мне легко вспомнить, как звучит голос моего друга;

б) мне легко вспомнить, как выглядит мой друг;
в) хорошая мысль – вспомнить, что говорил мой друг;
г) мне легко вспоминать свои чувства по поводу переживаний своего друга.
2.2. Обработайте результаты.
Подсчитайте количество баллов сложив цифры, соответствующие данным буквам. Та репрезентативная система, которая наберет наименьшую сумму, будет наиболее важной, значимой системой для человека. Та, которая наберет наибольшую сумму (на 3-м, 4-м месте по значимости), является слабо выраженной у человека. Сделайте выводы.

Задание №3: Работа в парах. Учащиеся сравнивают результаты визуальных наблюдений и результаты теста партнера. Делают выводы о степени совпадения результатов наблюдения и объективных данных диагностики.

Задание №4: Индивидуальная работа. Учащиеся формулируют просьбу для аудиалиста, визуалиста, кинестетика, логика, используя лексические особенности соответствующей репрезентативной системы восприятия.

Контрольные вопросы
1. Для какой репрезентативной системы восприятия характерны слова: слышать, стук, смех, громкий, шелестящий, мелодичный?
2. Для какой репрезентативной системы восприятия характерны слова: смотреть, алеет, взгляд, красный, светлый, зоркий?
3. Для какой репрезентативной системы восприятия характерны слова: чувствовать, холод, шероховатый, гранитный, жаркий?
4. Для какой репрезентативной системы восприятия характерны слова: думать, рассуждать, анализ, логичный, рациональный?
5. С какой репрезентативной системой восприятия человек предпочитает короткую дистанцию в общении?
6. Какие системы имеют общие поведенческие проявления?

Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов

Практическое занятие № 2. Способы управления конфликтами.

Проделаем следующее упражнение.
1. Представьте себе вполне обыденные управленческие ситуации:
1.Ваш подчиненный обратился к вам с заявлением о повышении зарплаты, предупредив, что в случае отказа он уволится.
2.Вышестоящий руководитель не утвердил предложенную вами кандидатуру вашего заместителя.
3.Вышестояший руководитель сделал Вам справедливое замечание, но в присутствии Ваших подчиненных.
4.Вы вызвали подчиненного на определенное время, а он опоздал на 20 минут.

Вы - руководитель, вам предстоит решать и действовать.
Задание: подумайте и предложите управленческие решения, которые, как вам представляется, могут быть приняты в каждой из ситуаций. При этом не ограничивайте себя проблемой выбора, не задумывайтесь над тем, хорошее или плохое решение вы предлагаете (возможно вы лично никогда так не поступите в реальной ситуации). На этом этапе нас интересует исключительно количество решений, а не их качество.
Пришло решение в голову - запишите и номер поставьте.
У вас мало времени, только по пять минут на каждую ситуацию. Поэтому пишите коротко, ключевыми словами. Представьте, что вы отправляете телеграмму, где за каждое слово надо платить. Время пошло.
Управленческие ситуации неповторимы, так как создаются разными людьми, в разное время, при различных обстоятельствах. Попытки механически воспроизвести, повторить свои прежние успешные действия, свой собственный позитивный опыт (а тем более "чужой) обречены на поражение, если это делается без учета изменений и перемен в ситуации,
2. Вспомните литературного героя - Шуру Балаганова из романа И.Ильфа и Е.Петрова "Золотой теленок".
В современном понимании Шура Балаганов - бомж (гражданин без определенного места жительства и занятий). Работать он не желал, а пить и есть хотел. Свои житейские потребности Шура удовлетворял посильным образом: тащил все, что плохо лежало. Это был его жизненный принцип, установка, стереотип поведения и действий.
Так продолжалось долго, но однажды ситуация в корне изменилась. Шура неожиданно получил "премию" - 50 тыс. рублей. Он стал богачом. Это были огромные деньги, особенно на фоне его собственных расчетов: ему "для полноты счастья достаточно 6400".
С карманами, набитыми деньгами, Балаганов едет в трамвае и видит, что у тетки кошелек "плохо лежит", сам в руки просится. Срабатывает укоренившийся принцип поведения и действий, Шура "механически" лезет за кошельком. Бдительные пассажиры поднимают тревогу, и ведут воришку в милицию...
Вот печальный финал, когда в конкретной ситуации видят одно-единственное решение.
Теперь надо сделать второй шаг: из всех возможных решений выбрать правильные.
Критерий выбора правильных управленческих решений такой: надо знать цель, предвидеть последствия решений и выбирать те, которые позволяют достигнуть цели и отвечают управленческой ситуации.
Теперь надо сделать третий шаг: из правильных решений следует выбрать оптимальное.
Правильные и оптимальные решения - понятия близкие, но не идентичные. Правильные решения - те, которые отвечают поставленной задаче, определенной цели. Правильное решение ведет к цели, но путей к цели может

быть несколько. Оптимальное решение ("оптимус" по латыни - "наилучший") - это значит лучшее из правильных (допустимых, приемлемых) решений, "лучший из лучших" путь к цели.
Известны пять стандартов - критериев выбора оптимального управленческого решения
Правовой критерий
Экономический критерий
Критерий перспективы
Морально-психологический критерий
Критерий укрепления авторитета и власти

Деловая игра – это тот инструмент, с помощью которого значительно облегчается и качественно улучшается восприятие теоретического материала. Поэтому моя задача показать как с помощью деловой игры можно научиться принимать сложные управленческие решения. Участники работают в условиях мозгового штурма в малых группах по 4-6 человек, где каждый выполняет свою роль.
Деловая игра улучшает обмен идеями в группе обучаемых, помогает освоить правила ведения дискуссии. В ходе дискуссии проблема рассматривается объективно, со всех сторон, каждый участник имеет право аргументировано объяснить свою позицию, анализирует, подводит к более точному пониманию проблемы.
Ход проведения деловой игры:
1 этап : преподаватель объясняет условия игры, ставит задачу.
2 этап: выбирается руководитель и группа разбивается на 2 команды по 4-6 игроков.
3 этап: игроки в течении 5 минут выстраивают аргументы в защиту своего решения.
4 этап: происходит дискуссия игроков с руководителем.
5 этап: руководитель выбирает решение.
6 этап: преподаватель рассказывает технологию выбора оптимального решения.
Условия игры:
Вы - руководитель небольшой фирмы, которая занимается выпуском медицинского оборудования. Качество медицинской техники хорошее, правда оно уступает импортным аналогам по некоторым показателям. Зато цены на отечественную продукцию ниже иностранных, но все равно заказы получить очень сложно.
У руководителя есть 2 заместителя.
Первый, его фамилия Стариков, ему осталась пара лет до пенсии. Работает с руководителем со времен основания фирмы. На него можно положиться во всем. Если руководитель уезжает, то при Старикове фирма работает как часовой механизм. Единственный его недостаток – Старцев предельно осторожен и никогда не рискует.

Второй заместитель пришел на фирму несколько лет назад. Его фамилия Молодивый. Он получил блестящее образование, начитался западных книг и постоянно предлагает что-нибудь изменить. Он очень инициативен, предлагает рисковые идеи. Он идеалист и руководитель частенько его осаживает, так как тот не знает реальной обстановки. Но иногда, руководитель реализует его идеи, и фирма делает резкий скачок вверх в своем развитии.
Однажды руководитель приходит домой, а жена говорит, что он 5 лет не был в отпуске, всех денег не заработаешь, здоровья не купишь и она купила путевки на отдых на 21 день. В случае отказа развод и девичья фамилия. Руководитель оценил обстановку на фирме и принял решение уехать. Но впервые вместо себя он оставил не Старикова, а Молодцова.
На 11 день своего пребывания на отдыхе руководитель получает факс от Старикова следующего содержания: «Молодивый затеял на фирме перестройку, ряд заказов может быть поставлен под угрозу срыва. На фирме зреет конфликт».
Руководитель в расстроенных чувствах идет на пляж, а на пляже находитесь все вы.
Задача для групп: Каждая группа получает свой вариант решения, отличный от других. Необходимо придумать аргументы в защиту вашего решения. Даже если вы не согласны с решением, нужно найти достоинства этого варианта. Затем вы должны попытаться убедить руководителя поступить именно так в сложившейся ситуации.
Задача для руководителя: Вам необходимо все время ставить под сомнение каждый аргумент решения. Выискивайте недостатки решения. И затем, когда в результате дискуссии выскажутся все участники Вам необходимо принять решение как поступить в данной ситуации.
Возможные решения по данной ситуации:
1.Связаться с Молодивым и немедленно прекратить перестройку. Напомнить ему, что по результатам деятельности будет строиться вся его дальнейшая карьера. Но при этом Молодивый так и остается исполняющим обязанности руководителя.
2.Дать Молодивому довести начатое дело до конца. Не вмешиваться.
3.Дать факсом приказ « Назначить исполняющим обязанности руководителя Старикова, а исполняющим обязанности зама – Молодивого. Т.е. поменять их местами.
4.Отпуск прервать, вернуться на предприятие и действовать по обстановке.
Надо всегда помнить, что принятие решения в реальной жизни зависит от способности отделять существенное от несущественного. Также нельзя однозначно ответить на вопрос хорошее или плохое решение было принято.

Практическое занятие № 3.
Формирование навыков ведения переговоров.

Задание1. Как лучше работать с хозяйственным партнером, клиентом? Этот вопрос стоит перед каждым менеджером. Здесь можно использовать следующие подходы:

1. Попробовать создать доверительную атмосферу при переговорах, используя обороты речи партнера.
2. Попросить партнера более подробно рассказать о проблеме. Это будет способствовать более четкому определению позиций сторон.
3. Помочь партнеру глубже вникнуть в ситуацию, делая по ходу беседы краткие, запоминающиеся общения-заключения.
4. Ориентировать партнера на творческое рассуждение, чтобы проблема получила более разностороннее освещение.
5. Убедить партнера, что откладывать решение в сложившийся ситуации невыгодно. Это позволит определить реальность намерений партнера о сотрудничестве с вами.
6. Изложить собственное решение проблемы, но в ряду других возможных. Тогда клиент выберет решение самостоятельно, но скорее всего предложенное вами.

Постарайтесь оценить:
1. Какой из отмеченных вами подходов, на ваш взгляд, наиболее эффективен?
2. Какие еще подходы в деловых переговорах, способствующие их успеху, вы могли бы предложить?

Задание 2.В деловом разговоре, при переговорах важно учесть психологический склад, внутренний мир, темперамент, настроение собеседника. Начиная беседу, вы должны разработать ее модель. Вот группа контрольных вопросов для вас:
1. Какую главную цель я ставлю для себя в переговорах?
2. Могу ли я обойтись без этой беседы?
3. Готов ли к обсуждению предлагаемой темы мой собеседник?
4. Уверен ли я в благополучном (для меня) исходе разговора?
5. Уверен ли в том же мой собеседник?
6. Что я должен уяснить для себя?
7. Какой исход устроит (или не устроит) меня, его, обоих?
8. Какие приемы воздействия на собеседника я использую в разговоре?
9. Какие вопросы я буду задавать?
10. Какие вопросы может задать мне собеседник?

6.Промежуточная аттестация (дифференцированный зачет)

Вопросы для проверки уровня обученности «ЗНАТЬ»

1. Проблема общения в психологии.
2. Психологические, этические и социокультурные особенности профессиональной среды работников, занятых в экономических сферах деятельности.
3. Этика поведения.
4. Структура и функции общения.
5. Виды и уровни общения.
6. Стили общения.

7. Эффекты межличностного восприятия.
8. Механизмы взаимопонимания в общении.
9. Трудности и дефекты межличностного общения.
10. Имидж и самопрезентация.
11. Структура межличностного взаимодействия.
12. Стратегии и тактика взаимодействия.
13. Формы стратегического поведения в общении.
14. Правила корпоративного поведения в команде.
15. Понятие коммуникации.
16. Коммуникативные барьеры.
17. Технологии обратной связи.
18. Процесс общения и его аспекты.
19. Средства общения.
20. Коммуникативное намерение.

Вопросы для проверки уровня обученности «УМЕТЬ»

1. Средства вербального общения.
2. Слушание в межличностном общении.
3. Виды и функции слушания.
4. Приемы эффективного слушания.
5. Невербальные средства взаимодействия.
6. Общение в системе социальных отношений.
7. Группа, виды групп.
8. Социальные стереотипы и роли личности в общении работников, занятых в экономических сферах деятельности.
9. Психологические особенности социальных ролей.
10. Взаимное влияние людей в процессе общения.
11. Понятие делового общения.
12. Психология публичного выступления.
13. Психологические особенности общения работников, занятых в экономических сферах деятельности друг с другом.
14. Деловой этикет в профессиональной деятельности, этические принципы общения.
15. Общее понятие конфликта.
16. Виды конфликтов и их особенности в профессиональной деятельности работников, занятых в экономических сферах деятельности.
17. Структура и динамика конфликта.
18. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
19. Значение конфликтов в жизни и профессиональной деятельности человека.

7. Дополнительные задания для промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)

Подготовка презентаций, докладов и рефератов.
Темы :

1.Понятие «общение».

2.Структура общения.
3.Коммуникация как обмен информацией.
4.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 на иностранном языке.
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.
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.