

**Контрольно-оценочные средства для проведения текущего
контроля
по СГ.08 Психология общения
(2 курс, 4 семестр 2023-2024 уч. г.)**

Текущий контроль №1

Форма контроля: Контрольная работа (Опрос)

Описательная часть: письменная контрольная работа

Задание №1

Раскройте цель учебной дисциплины "Психология общения".

Оценка	Показатели оценки
3	Определены 2 из 5 параметров цели.
4	Определены 4 из 5 параметров цели.
5	Определены 5 из 5 параметров цели.

Задание №2

Перечислить виды эмоций и дать характеристику каждому виду, в соответствии с источником А.И.Волкова "Психология общения".

Оценка	Показатели оценки
3	Перечислены виды эмоций, без характеристик каждому виду.
4	Перечислены виды эмоций и дана краткая характеристика каждому виду.
5	Перечислены виды эмоций и дана подробная характеристика каждому виду.

Задание №3

Сформулировать основные понятия дисциплины "Психология общения": "общение", "эмоции", "личность", "манипуляция", "конфликт".

Оценка	Показатели оценки
3	Сформулированы 2 из 5 основных понятий дисциплины.
4	Сформулированы 4 из 5 основных понятий дисциплины.
5	Сформулированы 5 из 5 основных понятий дисциплины.

Задание №4

Перечислить функции общения.

Оценка	Показатели оценки
3	Перечислены 3-4 из 8 функций общения.

4	Перечислены 5-6 из 8 функций общения.
5	Перечислены 7- 8 функций общения из 8.

Задание №5

Перечислить уровни общения в соответствии с источником А.И.Волкова "Психология общения".

Оценка	Показатели оценки
3	Перечислены 4 из 7 уровней общения.
4	Перечислены 5-6 из 7 уровней общения.
5	Перечислены все уровни общения.

Задание №6

Классифицировать виды общения: а) по средствам; б) по содержанию; в) по опосредованности.

Оценка	Показатели оценки
3	Раскрыта классификация 1 из 3 представленных видов общения.
4	Раскрыта классификация 2 из 3 представленных видов общения.
5	Раскрыта классификация всех представленных видов общения.

Задание №7

Перечислить методы изучения процесса общения.

Оценка	Показатели оценки
3	Перечислены методы изучения процесса общения (не менее 3 из 5).
4	Перечислены методы изучения процесса общения (не менее 4 из 5).
5	Перечислены 5 методов изучения процесса общения из 5.

Задание №8

Опишите ваши действия используя приемы саморегуляции поведения (естественные приемы, приемы связанные с управлением дыхания, управлением тонусом мышц) в предложенной ситуации: Вы поздно закончили накануне свою работу, устали и не подготовили, как обычно, план выступления на совещании о проделанной работе. До начала выступления осталось около 10 минут. Вы неплохо знаете тему, но боитесь того, что на качестве выступления может сказаться усталость. Как Вы поступите?

Оценка	Показатели оценки
3	Описан 1 из приемов саморегуляции поведения в предложенной ситуации.

4	Описаны не менее 2 приемов саморегуляции поведения в предложенной ситуации.
5	Описаны 3 приема из 3 саморегуляции поведения в предложенной ситуации.

Текущий контроль №2

Форма контроля: Контрольная работа (Опрос)

Описательная часть: письменная контрольная работа

Задание №1

Ответьте на вопросы:

1. Какие основные виды социальных взаимодействий существуют?
2. Как социальные взаимодействия могут быть классифицированы на основе уровня близости и интимности?
3. Каким образом социальные взаимодействия влияют на формирование личности и социальную адаптацию?

Оценка	Показатели оценки
5	Дан ответ на 3 вопроса.
4	Дан ответ на 2 вопроса.
3	Дан ответ на 1 вопрос.

Задание №2

Ответьте на вопросы:

1. Какие механизмы взаимопонимания используются в общении между людьми?
2. Как эмпатия и сопереживание способствуют механизмам взаимопонимания в общении?
3. Как речевая коммуникация и невербальные сигналы влияют на механизмы взаимопонимания в общении?

Оценка	Показатели оценки
5	Дан ответ на 3 вопроса.
4	Дан ответ на 2 вопроса.
3	Дан ответ на 1 вопрос.

Задание №3

Ответьте на вопросы:

1. Какие источники конфликтов могут возникать в различных сферах жизни и общения?
2. Какие причины лежат в основе возникновения конфликтов между людьми?
3. Какие виды конфликтов существуют, и какие способы разрешения конфликтов можно применить для достижения мирного соглашения?

Оценка	Показатели оценки
5	Дан ответ на 3 вопроса.
4	Дан ответ на 2 вопроса.
3	Дан ответ на 1 вопрос.

Текущий контроль №3

Форма контроля: Практическая работа (Опрос)

Описательная часть: Практическая работа

Задание №1

1. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.
2. Выстройте схему делового общения менеджера по предложенным ситуациям. Можно воспользоваться любыми вариантами подсказок, либо предложить собственный вариант

Ситуация 1. Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считает свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый вариант решения. А. Строго придерживаться субординации, не оспаривая решение начальника предложить подчиненному отложить выполнение текущей работы. Б. Все зависит от того, насколько авторитетен в ваших глазах начальник. В. Выразить свое несогласие с решением начальника, предупредить о том, что впредь в таких случаях будете отменять его задания, порученные ваше подчиненному без вашего согласия. Г. В интересах дела отменить задание начальника и приказать подчиненному продолжать начатую работу.

Ситуация 2. Сотрудник вашего подразделения допустил халатность: не внес в информацию, направленную в вышестоящий орган уточненные данные. Действия руководителя: А. Посочувствовать работнику, пустив разрешение ситуации на самотек. Б. Потребовать письменного объяснения, провести жесткий разговор, припомнив прежние ошибки подчиненного. В. Вынести факт на обсуждение коллектива, предлагая принять коллективное решение. Г. Приложить к объяснительной записке докладную на имя руководителя

Ситуация 3. При распределении премий некоторые сотрудники коллектива посчитали, что их несправедливо обошли, и обратились к вам с жалобой. Что вы ответите: А. Скажите, что премии распределяются и утверждаются в соответствии с приказом. Б. Успокойте сотрудников, пообещав, что они получают премию в следующий раз, если заслужат. В. Посоветуете, недовольным обратиться в соответствующий юридический или профсоюзный орган.

Оценка	Показатели оценки
5	Решены 3 ситуации.
4	Решены 2 ситуации.
3	Решена 1 ситуация.

Задание №2

Решите задачи:

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Оценка	Показатели оценки
5	Решены 3 задачи.
4	Решены 2 задачи.
3	Решена 1 задача.