

**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ МОРСКОЙ РЫБОПРОМЫШЛЕННЫЙ КОЛЛЕДЖ»  
(филиал)  
Федерального государственного бюджетного образовательного  
учреждения высшего образования  
«КАЛИНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**УТВЕРЖДАЮ**  
ВрИО Директора  
  
С.П. Сергиенко  
«31» августа 2022 года

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
для проведения текущего контроля знаний и промежуточной аттестации  
по учебной дисциплине

***ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ***

Для специальности: 26.02.03 СУДОВОЖДЕНИЕ

Санкт-Петербург

2022 г.

Фонд оценочных средств учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утвержденного Приказом Министерства образования и науки РФ от 18.04.2014 г. № 348 и предназначена для реализации Государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по специальности: **26.02.03 СУДОВОЖДЕНИЕ**

**Разработчик:**

Теренина Т.Н., преподаватель СПБМРК (филиала) ФГБОУ ВО «КГТУ».

**Рецензенты:**

Григорьева И.А., дсн, кфн, доцент СПб ГУ

Слапогузова О.В. , кфн, преподаватель СПБМРК (филиала) ФГБОУ ВО «КГТУ».

Рассмотрена на заседании ПЦК (предметной цикловой комиссии)  
Протокол №01 от «\_\_\_» августа 2022 г.

Председатель ПЦК: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Председатель ПЦК: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

# **I. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

## **1.1. Общие положения**

Результатом освоения учебной дисциплины являются подлежащие проверке знания и умения, установленные образовательными стандартами.

Для подтверждения усвоения знаний и умений необходима констатация их сформированности у обучающегося. Общие компетенции формируются в процессе освоения ППСЗ в целом, поэтому по результатам освоения учебной дисциплины возможно оценивание положительной динамики их формирования.

Формой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет. Дифференцированный зачет включает следующие методы:

- *тестирование (в письменном виде на бланках);*

Количество часов на реализацию программы *ОГСЭ.05 «Психология делового общения»* – 54 часа.

Программа учебной дисциплины реализуется на II курсе в 1 семестре.

## **1.2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке**

В результате освоения учебной дисциплины *ОГСЭ.05 «Психология делового общения»* обучающийся должен обладать следующими умениями, знаниями и общими компетенциями по специальности СПО 26.02.03 «Судовождение»:

У<sub>1</sub>. осуществлять коммуникации в трудовом коллективе;

У<sub>2</sub>. применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У<sub>3</sub>. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

З<sub>1</sub>. взаимосвязь общения и деятельности;

З<sub>2</sub>. цели, функции, виды и уровни общения;

З<sub>3</sub>. роли и ролевые ожидания в общении;

З<sub>4</sub>. виды социальных взаимодействий;

З<sub>5</sub>. механизмы взаимопонимания в общении;

З<sub>6</sub>. техники и приемы ведения беседы, убеждения;

З<sub>7</sub>. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОК 10. Владеть письменной и устной коммуникацией на государственном и (или)

иностранным (английском) языке.

Сформированные учебной дисциплиной знания и умения являются составляющими (дескрипторами) следующих профессиональных компетенций:

ПК Осуществлять деловое взаимодействие в рамках малых коллективов, как в условиях повседневной трудовой деятельности, так и в нестандартных условиях, экстремальных условиях.

Настоящий комплект оценочных средств (КОС) может быть использован в программах дополнительного профессионального образования (профессиональная подготовка, переподготовка, повышение квалификации) и заочной формы обучения.

### 1.3. Определение предметов, объектов и показателей оценивания

Для определения предметов, объектов, показателей оценивания заполняется таблица в прил. 1. «Матрица логических связей между видами аттестации, формами, методами оценивания и объектами, предметами контроля»

<b>Предмет(ы) оценивания</b>	<b>Объект(ы) оценивания</b>	<b>Показатели оценки</b>	<b>Вид, номер оценочного средства</b>
У <sub>1</sub> . осуществлять коммуникации в трудовом коллективе	Процесс осуществления коммуникаций в трудовом коллективе: - установление и поддержание психологического контакта; - умение слышать и осуществлять обратную связь; - использование вербальных и невербальных средств общения.	Правильное решение ситуационной задачи: - анализ поставленной задачи; - организация собственной деятельности, исходя из цели и способов ее достижения; - логика и аргументированность ответа; - формулирование выводов в соответствии с поставленной задачей; - поиск решения в соответствии с этическими нормами поведения.	Решение ситуационных задач
У <sub>2</sub> . применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Процесс применения техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности: - выбор оптимального способа взаимодействия в процессе общения; - использование разных типов вопросов, аргументация; - разрешение	Правильное решение ситуационной задачи: - анализ поставленной задачи; - организация собственной деятельности, исходя из цели и способов ее достижения; - логика и аргументированность ответа; - формулирование	Решение ситуационных задач

	конфликтов.	выводов в соответствии с поставленной задачей; - поиск решения в соответствии с этическими нормами поведения.	
У <sub>3</sub> . использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Процесс демонстрации уверенности при использовании приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Проявление эмоциональной устойчивости при выполнении заданий.	Решение ситуационных задач
З <sub>1</sub> . взаимосвязь общения и деятельности З <sub>2</sub> . цели, функции, виды и уровни общения З <sub>3</sub> . роли и ролевые ожидания в общении З <sub>4</sub> . виды социальных взаимодействий З <sub>5</sub> . механизмы взаимопонимания в общении З <sub>6</sub> . техники и приемы ведения беседы, убеждения З <sub>7</sub> . источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Знание взаимосвязи общения и деятельности; целей, функций, видов и уровней общения; ролей и ролевых ожиданий в общении; видов социальных взаимодействий; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приемов ведения беседы, убеждения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов	«2» - 0% - 50% (до 10 баллов); «3» - 51% - 70% (11 – 14 баллов); «4» - 71% - 85% (15 - 17 баллов); «5» - 86% - 100% (18 - 20 баллов).	Гомогенный тест

#### 1.4 Описание правил оформления результатов оценивания

Оценка каждой формы, включенной в промежуточную аттестацию, проводится отдельно. Производим расчеты итоговой оценки по ОП как в таблице:

Предметы и средства оценивания	Форма аттестации	Вес оценочной процедуры	Полученная оценка
У <sub>1</sub> -У <sub>3</sub> решение ситуационных задач	Заочно	0,4	4
З <sub>1</sub> -З <sub>7</sub> тестовые задания	Очно	0,6	5

Общая оценка по ОП		1	9
Итоговая оценка по ОП: 9			

Результаты оценивания обучающихся вносятся в оценочную ведомость прил. 2.

## II. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 2.1. Тестовые задания

#### 2.1.1. Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: *учебная аудитория*
2. Максимальное время выполнения задания: 45 мин./час.
3. Количество вариантов 3

#### 2.1.2. Технологическая матрица теста

Наименования укрупненных тем по УД	Кол-во часов по программе	З <sub>1</sub>	З <sub>2</sub>	З <sub>3</sub>	З <sub>4</sub>	З <sub>5</sub>	З <sub>6</sub>	З <sub>7</sub>	Кол-во часов по программе, %	Число вопросов в тестовом задании
Тема 1. Введение в учебную дисциплину	2	+	+	+					6	1
Тема 2. Психологическая сторона делового общения	16	+	+	+	+	+	+	+	50	10
Тема 3. Технологии делового общения	12				+	+	+	+	38	8
Тема 4. Этика и культура поведения	2						+	+	6	1
<b>Всего:</b>	<b>32</b>								<b>100%</b>	<b>20</b>

#### 2.1.3. Текст заданий:

##### Вариант 1.

1. Самая важная и охраняемая человеком пространственная зона (выберите один вариант правильного ответа):

- а) общественная
- б) личная
- в) социальная
- г) интимная

2. Взаимодействие между собеседниками называется... (выберите один вариант правильного ответа):

- а) коммуникацией
- б) перцепцией
- в) интеракцией
- г) рефлексией

3. Общение с помощью слов называется... (выберите один вариант правильного ответа):

- а) вербальным
- б) межличностным
- в) внутриличностным
- г) невербальным

4. К числу конфликтогенов можно отнести... (выберите один вариант правильного ответа):

- а) приказы, угрозы, критику
- б) навязывание своих ответов
- в) снисходительный тон, хвастовство
- г) все ответы верны

5. Что не способствует успеху делового общения? (выберите один вариант правильного ответа)
- а) проявлять искренность и доброжелательность
  - б) учитывать интересы собеседника
  - в) говорить только о себе
  - г) находить общее с собеседником
6. Инцидент - это... (выберите один вариант правильного ответа)
- а) накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта
  - б) внешнее согласие с мнением группы при внутреннем несогласии
  - в) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
  - г) отсутствие коммуникации
7. Стил ь взаимодействия в конфликте, при котором субъекты конфликта ориентированы на определенные уступки, называется... (выберите один вариант правильного ответа)
- а) сотрудничество
  - б) приспособление
  - в) соперничество
  - г) компромисс
  - д) уклонение
8. Способ понимания человека через способность представить, как он воспринимается партнером по общению (выберите один вариант правильного ответа):
- а) рефлексия
  - б) идентификация
  - в) эмпатия
  - г) стереотипизация
9. Укажите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспроизводит социальные оценки, опекающие и контролирующие процессы и действия с точки зрения их целесообразности для человека (выберите один вариант правильного ответа):
- а) родителя
  - б) ребенка
  - в) взрослого
  - г) неучастия
10. Прием активного слушания, предполагающий воспроизведение мысли собеседника своими словами (выберите один вариант правильного ответа):
- а) резюмирование
  - б) перефразирование
  - в) развитие идеи
  - г) все варианты верны
11. Феномен восприятия, связанный с влиянием информации о человеке, идущей последней (выберите один вариант правильного ответа):
- а) "эффект новизны"
  - б) "эффект установки"
  - в) "эффект ореола"
  - г) все варианты верны
12. Расставленные руки и ноги, расстегнутый пиджак или жакет, означают (выберите один вариант правильного ответа):
- а) открытую враждебность
  - б) открытость, доброжелательность
  - в) скрытую неприязнь
  - г) огорчение
13. Каузальной атрибуцией называется... (выберите один вариант правильного ответа):
- а) приписывание себе чужих достоинств



- б) приписывание другим своих достоинств
  - в) придумывание вымышленных причин своего поведения
  - г) объяснение мотивов поведения других людей
14. Обращение к человеку по имени... (выберите один вариант правильного ответа):
- а) настораживает его
  - б) удовлетворяет его потребность в самоутверждении
  - в) вызывает у него внутренний протест
  - г) никак не влияет на отношение к собеседнику
15. Конфликт - это... (выберите один вариант правильного ответа):
- а) форма коммуникации
  - б) форма межличностной перцепции
  - в) форма взаимодействия
  - г) структура личности
16. Трудности при выполнении определенной социальной роли вызывают... (выберите один вариант правильного ответа)
- а) ролевой конфликт
  - б) ролевое напряжение
  - в) неадекватное поведение личности
  - г) все варианты верны
17. Первое правило самоконтроля эмоций заключается в: (выберите один вариант правильного ответа)
- а) спокойной реакции на эмоциональные действия партнера
  - б) переводе темы разговора
  - в) отвлечении от ненужной информации
  - г) установке на рациональное восприятие соперника
  - д) попытке понять мотивы соперника.
18. Ровен в поведении, не принимает скоропалительных решений, медленно переключается с одного вида деятельности на другой, малоактивен: (выберите один вариант правильного ответа)
- а) сангвиник
  - б) флегматик
  - в) холерик
  - г) меланхолик
19. Аргументы применяют с целью: (выберите один вариант правильного ответа)
- а) победы в споре
  - б) доказательств своего превосходства
  - в) уговоров партнера что-либо сделать
  - г) защиты своих взглядов и намерений
20. Похлопывание по плечу возможно при... (выберите один вариант правильного ответа)
- а) моральной поддержке человека
  - б) равенстве социального положения участников общения
  - в) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению
  - г) встрече с коллегами по работе

## **Вариант 2.**

1. Восприятие, понимание и оценка людьми друг друга называется... (выберите один вариант правильного ответа)
- а) рефлексией
  - б) перцепцией
  - в) коммуникацией
  - г) интеракцией

2. Общение, направленное на получение какой-либо выгоды от человека, называется... (выберите один вариант правильного ответа):
- а) деловым
  - б) формально-ролевым
  - в) дружеским
  - г) манипулятивным
3. Что может привести к возникновению конфликтной ситуации? (выберите один вариант правильного ответа)
- а) не употреблять конфликтогенов
  - б) проявлять эмпатию к собеседнику
  - в) говорить с собеседником снисходительным тоном
  - г) не отвечать конфликтогеном на конфликтоген
4. Какая позиция соответствует эффективному деловому общению? (выберите один вариант правильного ответа)
- а) в процессе общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями
  - б) в ходе общения собеседнику предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему
  - в) собеседник слышит только то, что хочет слышать
  - г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить
5. Механизм восприятия человека через уподобление себя другому человеку, называется... (выберите один вариант правильного ответа)
- а) идентификация
  - б) рефлексия
  - в) стереотипизация
  - г) эмпатия
6. Рука, поданная ладонью вверх, означает... (выберите один вариант правильного ответа)
- а) партнерские отношения
  - б) стремление к подчинению
  - в) сомнение
  - г) признание превосходства
7. Столкновение между людьми в силу несовместимости их интересов, ценностей, личностных качеств, называется... (выберите один вариант правильного ответа)
- а) социально-бытовой конфликт
  - б) внутриличностный конфликт
  - в) политический конфликт
  - г) межличностный конфликт
8. Стил ь взаимодействия в конфликте, целью которого является долгосрочное взаимовыгодное решение, предполагает равенство интересов, взаимоуважение, взаимопонимание, называется... (выберите один вариант правильного ответа)
- а) сотрудничество
  - б) приспособление
  - в) уклонение
  - г) соперничество
  - д) компромисс
9. Укажите название зоны общения, в которую допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди? (выберите один вариант правильного ответа)
- а) социальная
  - б) личная или персональная
  - в) интимная
  - г) публичная

10. Определите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспроизводит мысли и реакции, бывшие у индивида в раннем детстве. (выберите один вариант правильного ответа)
- а) родителя
  - б) ребенка
  - в) взрослого
  - г) неучастия
11. Коммуникационная изоляция личности приводит... (выберите один вариант правильного ответа)
- а) к психическим деформациям
  - б) к самоактуализации
  - в) к социализации
  - г) все варианты верны
12. К внутренним помехам слушания относится... (выберите один вариант правильного ответа)
- а) размышления на посторонние темы
  - б) недостаточно громкая речь собеседника
  - в) отвлекающая манера собеседника, его манеры
  - г) шум транспорта, заглядывание посторонних в кабинет
13. Приписывание другому человеку собственных свойств называется... (выберите один вариант правильного ответа)
- а) оцениванием
  - б) внушением
  - в) проекцией
  - г) идентификацией
14. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций – это... (выберите один вариант правильного ответа)
- а) кооперация
  - б) консолидация
  - в) конфликт
  - г) дискуссия
15. Что не способствует успеху делового общения? (выберите один вариант правильного ответа)
- а) учитывать мнение собеседника
  - б) говорить только о себе
  - в) видеть положительное в собеседнике
  - г) проявлять искренность и доброжелательность
16. Модель поведения, ориентированная на конкретный статус, это... (выберите один вариант правильного ответа)
- а) правилами поведения
  - б) социальной ролью
  - в) нормативной ролью
  - г) все варианты не верны
17. Второе правило самоконтроля эмоций заключается в... (выберите один вариант правильного ответа)
- а) установке на рациональное восприятие соперника;
  - б) обмене содержанием эмоциональных переживаний в процессе спокойного общения;
  - в) в переводе темы разговора;
  - г) отвлечении от ненужной информации;
  - д) спокойной реакции на эмоциональные действия соперника.

18. Быстро сходится с людьми, жизнерадостен, легко переключается с одного вида деятельности на другой, но не любит однообразной работы: (выберите один вариант правильного ответа)

- а) сангвиник
- б) флегматик
- в) холерик
- г) меланхолик

19. В основе законов аргументации и убеждения лежит: (выберите один вариант правильного ответа)

- а) принуждение
- б) понимание
- в) заинтересованность
- г) критика

20. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора? (выберите один вариант правильного ответа)

- а) увеличение дистанции слушающим собеседником
- б) очень широкая улыбка
- в) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой
- г) частый отвод взгляда в сторону

### Вариант 3.

1. Обмен информацией, передача и прием знаний, сообщений, называется... (выберите один вариант правильного ответа)

- а) интеракцией
- б) перцепцией
- в) коммуникацией
- г) рефлексией

2. Способ понимания человека путем отнесения его к известным социальным образцам, называется... (выберите один вариант правильного ответа)

- а) эмпатией
- б) стереотипизацией
- в) рефлексией
- г) идентификацией

3. Общение двух и более людей называется... (выберите один вариант правильного ответа)

- а) межличностным
- б) внутриличностным
- в) вербальным
- г) массовым

4. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на: (выберите один вариант правильного ответа)

- а) неуверенность
- б) превосходство и гордость
- в) скрытое наблюдение
- г) сомнение

5. Конфликт, возникающий между преподавателем и обучающимся, называется... (выберите один вариант правильного ответа)

- а) межличностный конфликт
- б) конфликт между личностью и группой

- в) внутриличностный конфликт
  - г) межгрупповой
6. Укажите название позиции партнера по общению, состояние психики которого воспроизводит социальные оценки, опекающие и контролирующие процессы и действия с точки зрения их целесообразности для человека. (выберите один вариант правильного ответа)
- а) родителя
  - б) ребенка
  - в) взрослого
  - г) неучастия
7. Конфликтная ситуация – это... (выберите один вариант правильного ответа)
- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
  - б) накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта
  - в) столкновение равных по силе, но противоположных по направлению интересов, мотивов поведения и др.
  - г) отсутствие коммуникации
8. Определите, при каком виде общения вклиниваются промежуточные звенья в виде третьего лица, механизма, вещи. (выберите один вариант правильного ответа)
- а) кратковременное
  - б) непосредственное
  - в) лично-групповое
  - г) опосредованное
  - д) долговременное
9. Стилль взаимодействия в конфликте, при котором отстаиваются только собственные интересы без учета интересов другой стороны, называется...(выберите один вариант правильного ответа)
- а) сотрудничество
  - б) приспособление
  - в) соперничество
  - г) уклонение
  - д) компромисс
10. Информация в общении передается...(выберите один вариант правильного ответа)
- а) с помощью знаковых систем
  - б) с помощью невербальных сигналов
  - в) с помощью паралингвистических средств
  - г) все варианты верны
11. Какая позиция соответствует эффективному деловому общению? (выберите один вариант правильного ответа)
- а) собеседник слышит только то, что хочет слышать
  - б) в процессе общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями
  - в) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить
  - г) лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо слушать
12. Сжатые кулаки означают... (выберите один вариант правильного ответа)
- а) внутреннее возбуждение, агрессивность
  - б) стремление уйти от проблемы
  - в) симпатию к собеседнику
  - г) спокойствие
13. Фатическое общение – это... (выберите один вариант правильного ответа)
- а) обсуждение серьезных вопросов
  - б) деловое общение
  - в) пустая болтовня

- г) общение с глазу на глаз
14. «Эффект ореола» - это... (выберите один вариант правильного ответа)
- а) распространение первого впечатления на все свойства человека
  - б) влияние мнений других людей на восприятие
  - в) воздействие прошлого опыта на восприятие новых людей
  - г) влияние самочувствия на восприятие
15. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности – это... (выберите один вариант правильного ответа)
- а) сочувствие
  - б) сострадание
  - в) кооперация
  - г) аттракция
16. Поведение, вытекающее из социального статуса человека и ожидаемое окружающими, называется ... (выберите один вариант правильного ответа)
- а) правилами поведения
  - б) социальной ролью
  - в) нормативной ролью
  - г) все варианты не верны
17. Третье правило самоконтроля эмоций заключается в... (выберите один вариант правильного ответа)
- а) поддержание высокой самооценки у себя и всяческое унижение, критика соперника
  - б) поддержание высокой самооценки только у себя
  - в) поддержание высокой самооценки только у партнера
  - г) поддержании высокой самооценки в процессе общения у себя и у партнера
  - д) поддержание высокой самооценки в глазах соперника.
18. Слишком впечатлителен, отзывчив и легкораним, медленно осваивается и привыкает к переменам, стеснителен, боязлив, нерешителен: (выберите один вариант правильного ответа)
- а) сангвиник
  - б) флегматик
  - в) холерик
  - г) меланхолик
19. Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется: (выберите один вариант правильного ответа)
- а) с позиции говорящего (аргументирующего)
  - б) с позиции лица, принимающего решения
  - в) всеми участниками беседы
  - г) сторонними наблюдателями
20. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече? (выберите один вариант правильного ответа)
- а) очки с затемненными стеклами
  - б) располагающий взгляд
  - в) доброжелательная улыбка
  - г) строгий деловой костюм

Ключ. Шкала оценивания (за каждый правильный ответ дается 1 балл).

№	Вариант 1	Вариант 2	Вариант 3
1	г	б	в
2	в	г	б
3	а	в	а
4	г	б	б
5	в	а	а
6	в	а	в
7	г	г	б
8	а	а	г
9	а	б	в
10	б	б	г
11	а	а	г
12	б	а	г
13	г	в	в
14	б	в	б
15	в	б	г
16	а	б	б
17	а	а	г
18	б	а	г
19	а	б	б
20	в	в	а

Результат подсчитывается в соответствии с процентным соотношением выполненных верно заданий по пятибалльной системе, где:

- «2» - 0% - 50% (до 10 баллов)
- «3» - 51% - 70% (11 – 14 баллов)
- «4» - 71% - 85% (15 - 17 баллов)
- «5» - 86% - 100% (18 - 20 баллов)

### 2.3. Решение ситуационных задач

#### 2.3.1. Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: *учебная аудитория*
2. Максимальное время выполнения задания: 1 час 30 мин.
3. Количество вариантов 3

#### 2.3.2. Перечень объектов контроля и оценивания:

Предмет(ы) Оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки
У <sub>1</sub> . осуществлять коммуникации в трудовом коллективе	Соответствие требованиям работодателей к умению осуществлять коммуникации в трудовом коллективе	Правильное решение ситуационной задачи: - анализ поставленной задачи; - организация собственной деятельности, исходя из цели и способов ее достижения;

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- логика и аргументированность ответа;</li> <li>- формулирование выводов в соответствии с поставленной задачей;</li> <li>- поиск решения в соответствии с этическими нормами поведения.</li> </ul>
У <sub>2</sub> . применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Соответствие требованиям работодателей к умению применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	<p>Правильное решение ситуационной задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализ поставленной задачи;</li> <li>- организация собственной деятельности, исходя из цели и способов ее достижения;</li> <li>- логика и аргументированность ответа;</li> <li>- формулирование выводов в соответствии с поставленной задачей;</li> <li>- поиск решения в соответствии с этическими нормами поведения.</li> </ul>
У <sub>3</sub> . использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Соответствие требованиям работодателей к умению использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	<p>Правильное решение ситуационной задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализ поставленной задачи;</li> <li>- организация собственной деятельности, исходя из цели и способов ее достижения;</li> <li>- логика и аргументированность ответа;</li> <li>- формулирование выводов в соответствии с поставленной задачей;</li> <li>- поиск решения в соответствии с этическими нормами поведения.</li> </ul>

### 2.3.3. Текст заданий:

#### Вариант 1.

1. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:



В коммунальной квартире проживает множество людей, среди которых пожилая женщина, отличающаяся такими чертами как раздражительность, сварливость, недовольство окружающими. Из-за ее вспыльчивости ежедневно возникают конфликты с соседями.

2. Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.

Дети в детском саду. Ясельная группа. Утро. Все дети слушают сказку, которую им читает воспитатель. Мама привела ребенка, который еще не адаптировался к детскому саду. Ребенок плачет в приемной. Мама уходит. Ребенка заводят в группу, он начинает рыдать еще сильнее. Один из детей увидел это и тоже заплакал. Затем заплакали еще двое. Через 10 минут плакала почти вся ясельная группа.

3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но Вы хотите нормализовать отношения, чтобы не страдала работа. Что бы Вы предприняли в первую очередь.

*а. Открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений*

*б. Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.*

*в. Обращусь к коллеге со словами: "От наших натянутых отношений страдает дело, пора договориться, как работать дальше"*

*г. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации*

4. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настроенным.

*Как себя вести?*

5. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только выполнение работы.

*Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?*

## **Вариант 2.**

1. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

С начала семестра студент чувствует неприязнь со стороны преподавателя, который игнорирует его на занятиях, занижает оценки за ответы. Студент беспокоится о предстоящем экзамене.

2. Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.

Подчиненный обращается к начальнику: "Сергей Васильевич, я заинтересован в том, чтобы наша компания была одной из самых лучших на рынке, и думаю, Вы со мной согласитесь, что многое зависит от атмосферы внутри коллектива, от того, насколько согласованно мы все действуем и как относимся к своей работе. В последний месяц мы работаем без выходных, так как много заказов, и внутри коллектива чувствуется сильное напряжение, все работает без особого желания, участились конфликты, результативность от этого хуже. Мы просим Вас, как нашего руководителя, дать нам два выходных дня, чтобы мы восстановили свои силы и после отдыха работали в несколько раз лучше". - "Хорошо, эти выходные все будут отдыхать".

3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Между двумя сотрудниками возник конфликт, который мешает успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к непосредственному начальнику с просьбой разобраться и поддержать его позицию.

*Как наиболее эффективно разрешить данную ситуацию?*

4. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора.

*Что вы предпримете?*

5. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Вы приняли на работу молодого специалиста (только что окончившего колледж), который превосходно справляется с работой. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими членами команды. Вы каждый день получаете такого рода сигналы.

*Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?*

### **Вариант 3.**

1. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в данной ситуации:

Начинающий сотрудник фирмы считает, что начальник не доверяет ему серьезных дел, скептически относится к его предложениям, иногда позволяет себе грубые высказывания в его адрес.

2. Определите феномен межличностного влияния (убеждение, психологическое заражение, внушение). Аргументируйте свой ответ.

"Срочно иди к врачу. Это может быть симптом очень страшной болезни. Ты не представляешь, что может случиться, если вовремя не выявить это заболевание...".

3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Подчиненный игнорирует советы и указания руководителя, делает по-своему, не обращая внимания на замечания.

*Какие меры воздействия могут быть предприняты руководителем?*

4. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Вы критикуете одну свою подчиненную, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний — она расплакалась.

*Как довести до нее свои соображения?*

5. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

Во время деловой встречи с вами, ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет.

*Что вы предпримете?*



## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Матрица логических связей между видами аттестации, формами, методами оценивания и объектами, предметами контроля

<b>Предметы оценивания</b>	<b>объекты оценивания</b>	<b>вид аттестации</b>	<b>формы и методы оценивания</b>	<b>критерии и показатели оценки</b>	<b>вид оценочных средств</b>
У <sub>1</sub> . осуществлять коммуникации в трудовом коллективе	Процесс осуществления коммуникаций в трудовом коллективе: - установление и поддержание психологического контакта; - умение слышать и осуществлять обратную связь; - использование вербальных и невербальных средств общения.	Промежуточная аттестация	Форма – заочная, экспертная оценка решения ситуационных задач	Соответствие требованиям работодателей к умению осуществлять коммуникации в трудовом коллективе. Правильное решение ситуационной задачи: - анализ поставленной задачи; - организация собственной деятельности, исходя из цели и способов ее достижения; - логика и аргументированность ответа; - формулирование выводов в соответствии с поставленной задачей; - поиск решения в соответствии с этическими нормами поведения.	Ситуационные задачи
У <sub>2</sub> . применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Процесс применения техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности: - выбор оптимального способа	Промежуточная аттестация	Форма – заочная, экспертная оценка решения ситуационных задач	Соответствие к требованиям работодателей к умению применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности. Правильное решение ситуационной задачи: - анализ поставленной задачи;	Ситуационные задачи

	<p>взаимодействия в процессе общения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использование разных типов вопросов,</li> <li>аргументация;</li> <li>- разрешение конфликтов.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- организация собственной деятельности, исходя из цели и способов ее достижения;</li> <li>- логика и аргументированность ответа;</li> <li>- формулирование выводов в соответствии с поставленной задачей;</li> <li>- поиск решения в соответствии с этическими нормами поведения.</li> </ul>	
<p>У3. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	<p>Процесс демонстрации уверенности при использовании приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>Промежуточная аттестация</p>	<p>Форма – заочная, экспертная оценка решения ситуационных задач</p>	<p>Соответствие к требованиям работодателей к умению использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>Правильное решение ситуационной задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализ поставленной задачи;</li> <li>- организация собственной деятельности, исходя из цели и способов ее достижения;</li> <li>- логика и аргументированность ответа;</li> <li>- формулирование выводов в соответствии с поставленной задачей;</li> <li>- поиск решения в соответствии с этическими нормами поведения.</li> </ul>	<p>Ситуационные задачи</p>
<p>З1. взаимосвязь общения и деятельности</p> <p>З2. цели, функции, виды</p>	<p>Знание взаимосвязи общения и деятельности; целей,</p>	<p>Промежуточная аттестация</p>	<p>Форма – очная, тестовые</p>	<p>Оценка «2» 0-50% количество правильных</p>	<p>Тестовые задания (гомогенный тест)</p>

<p>и уровни общения  З3. роли и ролевые ожидания в общении  З4. виды социальных взаимодействий  З5. механизмы взаимопонимания в общении  З6. техники и приемы ведения беседы, убеждения  З7. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p>	<p>функций, видов и уровней общения;  ролей и ролевых ожиданий в общении;  видов социальных взаимодействий;  механизмов взаимопонимания в общении;  техник и приемов ведения беседы, убеждения;  источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов</p>		<p>задания</p>	<p>ответов.   Оценка «3» 51-70%  количество правильных ответов.   Оценка «4» 71-90%  количество правильных ответов.   Оценка «5» 91- 100%  количество правильных ответов.</p>	
--	---	--	----------------	---	--

ПРИЛОЖЕНИЕ 2.

ОЦЕНОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ ПО  
ОГСЭ.05 «Психология делового общения»

№ п/п	Фамилия И.О. обучающегося	Предметы оценивания				Итоговая оценка
		У <sub>1</sub>	У <sub>2</sub>	У <sub>3</sub>	З <sub>1</sub> -З <sub>7</sub>	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						