

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Романчук Иван Сергеевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 16.02.2023 08:57:22
Уникальный программный ключ:
e68634da050325a9234284dd96b4f0f8b288e139

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГАОУ ВО «Тюменский государственный университет»
Тобольский педагогический институт им. Д.И.Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета



УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора филиала
Шитиков П.М.

«02» 02 20 23 год

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена
09.02.07 Информационные системы и программирование
форма обучения очная

Ложкова Гульнара Муниповна. Психология общения. Фонд оценочных средств дисциплины для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 09.02.07 Информационные системы и программирование. Форма обучения – очная. Тобольск, 2023.

Фонд оценочных средств дисциплины разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 года, № 1547.

Фонд оценочных средств дисциплины опубликован на сайте ТюмГУ [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://www.utmn.ru/sveden/education/#>

© Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2023

© Ложкова Гульнара Муниповна, 2023

Содержание

1. Общая характеристика фондов оценочных средств	4
2. Паспорт фонда оценочных средств	5
3. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины	6

1. Общая характеристика фондов оценочных средств

1.1. Область применения программы

Фонд оценочных средств учебной дисциплины «Психология общения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина «Психология общения» входит в общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью) определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная

	<p>получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>описывать значимость своей профессии (специальности)</p>	<p>терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p> <p>сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>
--	--	--

2.Паспорт фонда оценочных средств

п/п	Темы дисциплины, МДК, разделы (этапы) практики, в ходе текущего контроля, вид промежуточной аттестации с указанием семестра	Код контролируемой компетенции (или её части), знаний, умений	Наименование оценочного средства (с указанием количество вариантов, заданий и т.п.)
1.	Раздел 1. Психологические аспекты общения	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06	Решение кейсов (6 задания), практическое задание
2.	Раздел 2 Деловое общение	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06	Практическое задание (8 заданий) коллоквиум (4 вопроса)
3.	Раздел 3. Конфликты в деловом общении	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06	Дискуссия (10 тем), ситуационные задачи (5 задач)
4.	Промежуточная аттестация в виде дифференцированного зачета в 1 семестре	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06	Вопросы к дифференцированному зачету (36 вопросов)

3. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины

Раздел 1. Психологические аспекты общения	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06
--	---

Задание 1. «Телефонное профессиональное общение»

В решении данного задания принимают участие три студента. Двое (жена и ее мать) должны стоять или сидеть спиной к участнику, который «играет» роль мужа. Правильное поведение «мужа» — постараться исключить тещу из диалога, свести его к диалогу двух человек.

- 1. Муж хочет купить компьютерный стол. Не стол, а мечта, столько полочек, входят два принтера, место для дополнительного экрана, всегда о таком мечтал.
- 2. Жена — муж всегда о таком столе говорил, деньги есть.
- 3. Теща — стоит рядом с женой и «зудит» ей на ухо — зачем такой дорогой стол, лучше диван новый купить, санки ребенку, а старый стол еще вполне и т.д.

Задание № 2. «Телефонное профессиональное общение»

В решении данного задания принимают участие три студента. Двое (женщина и ее муж) должны стоять или сидеть спиной к участнику, который «играет» роль юриста. Правильное поведение «юриста» — постараться исключить мужа из диалога, свести его к диалогу двух человек.

1. Юрист — адвокат (уголовное право, женщина сбита пешехода на пешеходной дорожке и, испугавшись, скрылась с места происшествия).
2. Жена (женщина средних лет, не очень сообразительная, совершенно сбита столку, растерянная).
3. Муж (бестолковый детина, очень любящий смотреть на ТВ передачи «юридического плана», а также западные полицейские сериалы).

При выполнении данных кейсов студенты получают распечатанные задания. «Клиент» получает подробное изложение своей роли. Он должен стараться не слушать юриста и, войдя в роль, всячески углубляться в подробности.

Задание № 3. «Управление поведением сложных клиентов»

Задача стажера — установить контакт и составить картину проблемы, управляя поведением клиента.

Описание внешности клиента: Немолодая женщина в мини-юбке, ярко и небрежно накрашенная, неопрятная, с сильным запахом протухших духов, обращается к стажеру:

«Молодой человек, я присяду рядом — мне так будет удобнее показать вам все документы. Значит так (хмыкает и сморкается), 8 марта я и мои друзья отмечали праздник. Сидели культурно, было нас семь человек, все люди приличные. Имена я знаю только троих, но за остальных можно поручиться, все совершенно приличные люди. Кроме меня женщин не было, меня все поздравляли. В комнате стало душно, мы пошли на лестничную клетку покурить, там немного еще выпили, но без закуски. С первого этажа к нам поднялись парни этого дурного соседа Петьки, он две недели как откинулся и гудит с тех пор по-черному. Но это неважно (постепенно начинает придвигаться), Петькин друг или кто-то из наших, я не помню, начал говорить разные плохие слова, ну Вы меня понимаете, мы начали кричать, что нельзя так выражаться, и Петька кого-то ударил, я не помню кого, потому что задел меня и я упала, прокатилась по всем ступенькам, у меня до сих пор синяк на бедре, хотите покажу? На шум вышли соседи, стали орать, что полицию вызовут, что дружинники, казаки с нагайками придут. В целом, было весело. Когда все поутихло, мы вернулись в комнату, и я увидела, что пропала банка огурцов. Мы ее даже еще не открыли. Скажите, почему мне отказывают возбуждать дело о краже? Это даже не кража, а разбой, смотрите, какой у меня синяк»

Перцептивная сторона общения

Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении Цели: рассмотреть типы восприятия, определить ведущий сенсорный канал и сформулировать рекомендации по взаимодействию с аудиалами, визуалами, кинестетиками и дискретами. Оснащение: бланк для тестирования, лист бумаги, ручка. Порядок выполнения практической работы: - вводная дискуссия о типах восприятия; - диагностика доминирующей перцептивной модальности по С. Ефремцевой (обучающиеся получают бланки для тестирования, читают тестовые вопросы и выбирают наиболее подходящий вариант ответа, фиксируют результаты тестирования); - групповое обсуждение результатов тестирования; - работа в подгруппах: составление характеристики выявленного типа восприятия и рекомендаций по взаимодействию с ним (аудиал, визуал, кинестетик, дискрет); заполнение таблицы; - групповое обсуждение и совместная корректировка рекомендаций по взаимодействию с аудиалами, визуалами, кинестетиками и дискретами.

Задание № 1. Диагностика доминирующей перцептивной модальности по С. Ефремцевой (аудиал, визуал, кинестетик). Диагностика доминирующей перцептивной модальности С. Ефремцева служит для определения ведущего типа восприятия: аудиального, визуального или кинестетического. А какие органы чувств скорее “откликаются” у вас при контактах с окружающим миром? К какому типу людей относятся ваши близкие? Как они воспринимают окружающий мир: визуально, на слух, или на ощупь? Методика диагностики канала восприятия поможет вам лучше понять себя и других. У каждого из нас среди органов чувств есть ведущий, который быстрее и чаще остальных реагирует на сигналы и раздражители внешней среды. Сходство типов может способствовать эффективному взаимодействию, несовпадение порождает конфликты и недоразумения. Если вы знаете, к какому типу относятся люди, с которыми вам предстоит вступать в контакт, вам будет легче донести до них информацию и понять, что они хотят сказать вам.

Выполнение теста.

Задание № 2. Кейс-задание на отработку навыков эффективного слушания в парах

1. Упражнение в парах Инструкция перед выполнением кейс-задания

«Разделитесь на пары. Каждый из партнеров по очереди должен рассказывать о какой-то своей проблеме. Задача другого – понять суть проблемы, разобраться в ней, используя при этом изученные приемы нерелективного и релективного слушания. Задача первого – отметить, какие приемы слушания использует партнер, и определить их эффективность. Время выполнения задания 30 минут».

2. Упражнение в тройках

Инструкция перед выполнением кейс-задания «Разделитесь на тройки, двое должны беседовать так, как это делали ранее, а третий выступит в роли "контролера", его задача – после высказывания первого участника пары (т. е. того, кто рассказывает о своей проблеме) показать второму участнику карточку 23 с названием того приема, который он должен использовать, отвечая собеседнику. Время выполнения задания 20 минут».

Задание № 3. Обсуждение в группе результатов выполнения в парах кейс задания на отработку навыков эффективного слушания.

1. Какие впечатления возникли у вас в ходе беседы?
2. Какие приемы вы использовали чаще, какие реже?
3. Использование каких приемов вызывало у вас затруднение? 4. Какие приемы слушания были применены?
5. Какие приемы способствовали эффективности общения с собеседником?
6. Какого рода ошибок надо избегать при взаимодействии?
7. Резюмируйте правила эффективного слушания.

Критерии оценки: 5 баллов – задания выполнены в полном объеме, принято активное участие в парной и групповой работе, есть четкое осознание результатов применения технологии обратной связи в говорении и слушании. 4 балла – задания выполнены, есть осознание

применения технологии обратной связи в говорении и слушании. 3 балла – выполнено 1 задание, представление о применении технологии обратной связи в говорении и слушании фрагментарно. 2 балла – задания не выполнены.

Практическое занятие

Технологии обратной связи в говорении и слушании

Цель: формирование умения активного слушания, осознание значимости обратной связи в общении, умение преодолевать коммуникативные барьеры. Содержание задания: выполнение заданий в парах, групповая рефлексия. Порядок выполнения практической работы: в соответствии с ролью зачитывается текст, осуществляется работа в парах, проводится групповая рефлексия.

Критерии оценки: 5 баллов – задания выполнены в полном объеме, принято активное участие в парной и групповой работе, есть четкое осознание результатов применения технологии обратной связи в говорении и слушании. 4 балла – задания выполнены, есть осознание применения технологии обратной связи в говорении и слушании. 3 балла – выполнено 1 задание, представление о применении технологии обратной связи в говорении и слушании фрагментарно. 2 балла – задания не выполнены.

Задание № 1. Ознакомление с правилами активного слушания, моделирование ситуации обратной связи в общении. Участники сидят по кругу.

Инструкция Ознакомьтесь с правилами хорошего слушания и запишите их (можно раздать участникам группы карточки с напечатанными правилами)). Выберите себе в пару из членов группы, того, кого вы пока узнали меньше других, но хотели бы узнать поближе. В паре распределите между собой роли: один из вас будет «говорящим», а другой - «слушающим».

Правила хорошего слушания

1. Полностью сконцентрируй свое внимание на собеседнике. Обращай внимание не только на слова, но и на позу, мимику, жестикуляцию.
2. Проверь, правильно ли ты понял слова собеседника.
3. Не давай советов.
4. Не давай оценок.

Шаг. 1 (5 минут) Сначала правилами хорошего слушания руководствуется «слушающий». «Говорящий» в течение 5 минут рассказывает «слушающему» о своих трудностях, проблемах в общении. Особое внимание при этом он обращает на те свои качества, которые порождают эти трудности. «Слушающий» соблюдает правила хорошего слушания и тем самым помогает «говорящему» рассказывать о себе».

Шаг 2 (1-2 минуты) «Говорящему» предоставляется время, в течение которого ему надо сказать «слушающему», что в поведении последнего помогало ему открыто высказываться, рассказывать о себе, а что затрудняло этот рассказ. Собеседник должен узнать, что в его 13 поведении побуждает других людей высказываться открыто, говорить о себе, а что затрудняет.

Шаг 3. (5 минут) «Говорящий» рассказывает «слушающему» о своих сильных сторонах в общении, о том, что ему помогает устанавливать контакты, строить взаимоотношения с людьми. «Слушающий», не забывая соблюдать правила хорошего слушания, должен учесть всю ту информацию, которую он получил от «говорящего» в течение предыдущей минуты».

Шаг 4 (5 минут). «Слушающий» должен повторить «говорящему», что он понял из двух его рассказов о себе, т. е. о трудностях и проблемах в общении и его сильных сторонах в общении. «Говорящий» все время молчит и только движением головы показывает, согласен он или нет с тем, что говорит «слушающий». Если он делает отрицательное движение головой в знак того, что его неправильно поняли, то

«слушающий» должен поправляться до тех пор, пока не получит подтверждения правильности своих слов. После того как «слушающий» скажет все, что он запомнил из двух рассказов «говорящего», последний может сказать, что было пропущено или искажено».

Шаги 5-8 (17 минут) Участники пары меняются ролями: тот, кто был «слушающим», становится «говорящим» и наоборот.

Все четыре шага упражнения повторяются, при этом ведущий каждый раз сам дает задание на следующий шаг.

Групповая рефлексия процесса слушания В ходе обсуждения упражнения студенты отвечают на вопросы: - Как вам удавалось выполнять предложенные правила, какие правила было легче выполнять, какие сложнее? - О чем вам было легче говорить - о своих трудностях и проблемах в общении или о сильных сторонах? - Какое впечатление произвела на вас та часть упражнения, когда вы были «говорящим»? - Какое влияние на вас оказывали различные действия «слушающего», как они вами воспринимались? **Задание №**

2. Группа садится по кругу.

Инструкция Обратитесь к двум участникам группы и попросите их назвать одно качество, которое помогает вам в общении, и одно, которое мешает. Участники, к которым обращаются с вопросом, какое-то время думают, а затем по очереди высказывают свое мнение».

В этом упражнении необходимо соблюсти правила задания № 1. Рефлексия (обсуждение результатов выполнения заданий).

Раздел 2 Деловое общение	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06
--------------------------	---

Просмотр презентаций «Вербальное и невербальное общение»

Задание № 1. Ответьте на вопросы:

1. Что такое «вербальный имидж»?
2. Назовите и охарактеризуйте техники формирования вербального имиджа.
3. Как на имидж делового человека влияет манера представляться?

Задание № 2. Работа в парах:

Известно, что слово «здравствуйте» может быть произнесено на все лады. Попробуйте выявить свой потенциал использования приветствия. Попросите кого-нибудь послушать и «оценить» подтекст, который вы вкладываете в приветствие.

Задание № 3. Работа в парах:

Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл

1. *Рад вас видеть!*
2. *Спасибо за работу.*
3. *Приходите завтра.*
4. *Я в восторге.*
5. *Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.*
6. *Приятно было с вами поговорить.*
7. *Спасибо за комплимент.*
8. *Очень вам признателен.*
9. *Ценю вашу настойчивость.*
10. *Мне это очень нравится.*

Задание № 4. Работа в парах:

Произнесите фразу с разными интонациями

1. *Умница! Молодец!* (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно)
2. *Я этого никогда не забуду* (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).
3. *Спасибо, как это вы догадались!* (искренне, с восхищением, с осуждением).
4. *Ничем не могу вам помочь* (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы).
5. *Вы поняли меня?* (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).
6. *До встречи!* (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично).
7. *Это я!* (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно).

8. *Я не могу здесь оставаться* (с сожалением, значительно, обиженно, неуверенно, решительно).
9. *Здравствуй!* (сухо, официально, радостно, грозно, с упреком, доброжелательно, равнодушно, гневно, с восторгом)

Задание № 5. Ответьте на вопросы:

1. Как связаны понятие имиджа и смысл поговорки «По одежке встречают, по уму провожают»?
2. Кто из ваших знакомых имеет имидж, соответствующий его профессии и должности? Кто не имеет? А вы сами?

Задание № 6. Работа в парах:

Попросите друг друга ответить на вопросы об особенностях вашего внешнего вида: манеры одеваться, походки, излюбленных поз, жестов, звучания голоса, выражения лица, взгляда, улыбки. Интересно было бы узнать, вызывает ли какие-нибудь ассоциации ваш образ с цветом, запахом, формой, движением, растением, животным, предметом. Какого литературного или киногероя вы ему напоминаете?

Задание № 7. Работа с группой:

Группа помогает каждому найти ответы на следующие вопросы:

1. В чем особенности вашего имиджа? Насколько он приемлем в деловом мире?
2. Подумайте, что нужно сделать, чтобы ваш имидж способствовал успеху в деловом мире: а) как улучшить внешнее впечатление;

б) какие деловые качества нужно приобрести, какие усовершенствовать,

Задание № 8. Индивидуальная работа:

Резюме в настоящее время является распространенным документом при приеме на работу на негосударственное предприятия. Особенностью резюме является изложение сведений об образовании и трудовой деятельности в обратном хронологическом порядке. В графе

«Дополнительные сведения» может быть указана любая информация: знание иностранных языков, наличие печатных трудов, профессиональные навыки по другой специальности и т.д.

Вопросы к коллоквиуму

Психологические защиты. Барьеры в общении

Контрольные вопросы:

1. Что такое психологические защиты?
2. Общие характеристики защитных механизмов.
3. Стратегии защиты.
4. Барьеры в общении.

Конструктивное общение. Контроль эмоций

Контрольные вопросы:

1. Способы снижения эмоциональной напряженности.
2. Управление своими эмоциями и чувствами.
3. Классификацию способов регуляции эмоций.
4. Приемы вербализации эмоций
5. Что такое **конструктивное общение**?
6. Бесконфликтное и конструктивное общение
7. Схема восприятия информации
8. Основные принципы бесконфликтного общения

Перечень дискуссионных тем для круглого стола

1. Групповая сплочённость и способы её развития,
2. Психологический климат в группе и его влияние на результаты деятельности»
3. Что значит: уметь слушать?
4. Роль самопрезентации при организации публичного выступления,
5. Культура общения в виртуальном пространстве,
6. Психологические механизмы восприятия;
7. Факторы, влияющие на восприятие и понимание людей,
8. Формы делового общения».
9. Этика и культура общения
10. Понятие: этика и мораль.

Ситуационные задачи

Задание 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.

Задание 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.

Задание 3. Решите задачу. Аргументируйте свой ответ.

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

а. Открыто вызову однокурсника 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

Задание 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?

Задание 5. 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.

Промежуточная аттестация в I семестре	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06
---------------------------------------	---

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Понятие общения.
2. Общение и деятельность.
3. Характеристики общения.
4. Виды общения.
5. Функции общения.
6. Структура общения.
7. Уровни общения.
8. Понятие социальной перцепции.
9. Психологические механизмы межличностного восприятия.
10. Психологические механизмы внутригруппового восприятия.
11. Эффекты восприятия.
12. Психологические феномены взаимодействия людей.
13. Стратегии взаимодействия.
14. Стили взаимодействия.
15. Типы взаимодействия.
16. Трансактный анализ.
17. Коммуникация и коммуникативный процесс.
18. Вербальная коммуникация.
19. Невербальная коммуникация.
20. Коммуникативные барьеры.
21. Коммуникативная компетентность.
22. Понятие делового общения.
23. Характеристики делового общения.
24. Виды делового общения.
25. Формы делового общения.
26. Подготовка и поведение деловой беседы, деловых переговоров.
27. Публичное выступление.
28. Понятие делового этикета.
29. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
30. Понятие конфликта.
31. Структура конфликта.
32. Классификация конфликтов.
33. Функции конфликтов.
34. Причины конфликтов.
35. Стратегия разрешения конфликтов.
36. Эмоциональное реагирование в конфликтах.