



Документ подписан простой электронной подписью	Сервис
Информация о владельце:	Колледж
ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич	Фонд оп
Должность: Ректор	Специал
Дата подписания: Версия документа - 1	
Уникальный программный ключ:	
04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b8322323	

Фонд оценочных средств ОГСЭ.05 «Психология общения»
Специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

стр. 1 из 32

Первый экземпляр

КОПИЯ №



Проректор по учебной работе

А.А. Саламатов

2026 г.

**Фонд оценочных средств
для промежуточной аттестации
по дисциплине**

ОГСЭ.05 Психология общения

Направление подготовки (специальность)

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Присваиваемая квалификация
Бухгалтер

Форма обучения
Очная (год набора 2024)

Челябинск, 2026



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Колледж ЧелГУ

Фонд оценочных средств ОГСЭ.05 «Психология общения»
Специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Версия документа - 1

стр. 2 из 32

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 05 февраля 2018 г. № 69).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании Педагогического совета Колледжа ФГБОУ ВО «ЧелГУ» и рекомендована к утверждению (протокол заседания № 05 от 23 апреля 2026 года).

Председатель Педагогического совета _____ /М.В. Найн/



Паспорт фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов по дисциплине «Психология общения».

Фонд оценочных средств разработан на основании:

- рабочей программы учебной дисциплины «Психология общения»;

Фонд оценочных средств включает материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

Результаты освоения учебной дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины у студента должны быть сформированы следующие общие компетенции:

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01	– 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 наставника).	– 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.
ОК 02	– определять задачи для поиска информации; – определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; – структурировать получаемую информацию; – выделять наиболее значимое в перечне информации; – оценивать практическую значимость результатов поиска;	– номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; – приемы структурирования информации; – формат оформления результатов поиска информации.



	– оформлять результаты поиска.	
ОК 03	– определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; – применять современную научную профессиональную терминологию; – определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.	– содержание актуальной нормативно-правовой документации; – современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования.
ОК 04	– организовывать работу коллектива и команды; – взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	– психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; – основы проектной деятельности.
ОК 05	– грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.	– особенности социального и культурного контекста; – правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 06	– описывать значимость своей профессии (специальности); – применять стандарты антикоррупционного поведения.	– сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; – значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); – стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.
ОК 09	– применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; – использовать современное программное обеспечение.	– современные средства и устройства информатизации; – порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Колледж ЧелГУ

Фонд оценочных средств ОГСЭ.05 «Психология общения»
Специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Версия документа - 1

стр. 5 из 32

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

ОК 10	– понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); – писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.	– правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; – основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); – лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; – особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности.
-------	--	---



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Колледж ЧелГУ

Фонд оценочных средств ОГСЭ.05 «Психология общения»
Специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Версия документа - 1

стр. 6 из 32

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

**ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**
по дисциплине «Психология общения»
специальность 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	ПК, ОК	Наименование раздела (темы)	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Знания:				
целей, видов, структуры общения;	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06	Тема 1. Введение в учебную дисциплину.	Устный опрос №1	Дифференцированный зачет в письменной форме
функций общения	ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10	Тема 2. Коммуникативная функция общения. Тема 3. Интерактивная функция общения. Тема 4. Перцептивная функция общения.	Устный опрос №2 Устный опрос №3 Устный опрос №4	Дифференцированный зачет в письменной форме
средств общения;	ОК 03, ОК 04, ОК 05	Тема 5. Средства общения.	Устный опрос №5	
психологических основ деятельности коллектива; психологических особенностей личности;	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 10	Тема 3. Интерактивная функция общения. Самостоятельная работа обучающихся №1 Теория лжи. Верификация как наука об обмане Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении.	Устный опрос №3 Устный опрос №6	Дифференцированный зачет в письменной форме
роли и ролевых ожиданий в общении;	ОК 03, ОК 04,	Тема 6. Роль и ролевые	Устный опрос №6	Дифференцированный



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Колледж ЧелГУ

Фонд оценочных средств ОГСЭ.05 «Психология общения»
Специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Версия документа - 1

стр. 7 из 32

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

ОК 05 ожидания в общении.

зачет в
письменной
форме

 Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Колледж ЧелГУ			
Фонд оценочных средств ОГСЭ.05 «Психология общения» Специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)			
Версия документа - 1	стр. 8 из 32	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

техник и приемов общения, правил слушания;	ОК 03, ОК 04, ОК 05	Тема 5. Средства общения.	Устный опрос №5	Дифференцированный зачет в письменной форме
правил ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;	ОК 03, ОК 04, ОК 05	Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении.	Самостоятельная работа №3	Дифференцированный зачет в письменной форме
механизмов взаимопонимания в общении;	ОК 03, ОК 04, ОК 05	Тема 5. Средства общения.	Практическое занятие №4 Самостоятельная работа №2	Дифференцированный зачет в письменной форме
источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов;	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10	Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	Самостоятельная работа обучающихся № 4 «Конфликтология. Способы разрешения конфликтов».	Дифференцированный зачет в письменной форме
Умения:				
применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности;	ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09, ОК 10	Тема 2. Коммуникативная функция общения. Тема 5. Средства общения.	Практическое занятие №1 Практическое занятие №4	Дифференцированный зачет в письменной форме
уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе;	ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10	Тема 2. Коммуникативная функция общения. Тема 4. Перцептивная функция общения.	Практическое занятие № 1 Практическое занятие № 3	Дифференцированный зачет в письменной форме
находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10	Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	Практическое занятие № 5 Практическое занятие №6 Практическое занятие №7	Дифференцированный зачет в письменной форме
уметь организовывать	ОК 03,	Тема 3.	Практическое	Дифференци



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Колледж ЧелГУ

Фонд оценочных средств ОГСЭ.05 «Психология общения»
Специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Версия документа - 1

стр. 9 из 32

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

работу коллектива и команды;	ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 10	Интерактивная функция общения.	занятие №2	ированный зачет в письменной форме
------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------	------------	------------------------------------



взаимодействовать внутри коллектива;	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 10	Тема 3. Интерактивная функция общения.	Практическое занятие №2	Дифференц ированный зачет в письменной форме
грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;	ОК 03, ОК 04, ОК 05	Тема 5. Средства общения.	Практическое занятие №4	Дифференц ированный зачет в письменной форме
применять техники слушания, тренировки памяти и внимания;	ОК 03, ОК 04, ОК 05	Тема 5. Средства общения.	Практическое занятие №2	Дифференц ированный зачет в письменной форме
выявлять конфликтогены;	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10	Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	Практическое занятие №5	Дифференц ированный зачет в письменной форме
уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях;	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10	Тема 3. Интерактивная функция общения. Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	Самостоятельна работа № 1 Практическое занятие №6	Дифференц ированный зачет в письменной форме
проявлять гражданско- патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения	ОК 03, ОК 04, ОК 05	Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении.	Самостоятельная работа №3	Дифференц ированный зачет в письменной форме

Оценка освоения учебной дисциплины

календарно-тематическим планом происходит при использовании следующих



обязательных форм контроля:

- устный опрос;
- выполнение и защита практических работ;
- проверка выполнения самостоятельной работы студентов.

Практические работы проводятся с целью усвоения и закрепления практических умений и знаний, овладения профессиональными компетенциями. В ходе практической работы студенты приобретают умения, предусмотренные рабочей программой учебной дисциплины «Психология общения», учатся самостоятельно работать с учебной литературой, проводить диагностики, эксперименты и пр., анализировать полученные результаты и делать выводы, подтверждать теоретические положения практическим эксперимент заданиям.

Самостоятельная работа направлена на самостоятельное освоение и закрепление студентами практических умений и знаний, овладение профессиональными компетенциями. Самостоятельная подготовка студентов предполагает проработку учебной и специальной литературы, самостоятельное изучение материала и конспектирование, написание и защиту реферата, подготовку к беседе на занятии по заданной преподавателем теме и пр.

При оценивании практической и самостоятельной работы студента учитывается следующее:

- качество выполнения практической части работы;
- качество оформления конспекта /результатов задания /отчета по работе;
- качество устных ответов на вопросы при защите работы.

Каждый вид работы оценивается по пятибалльной шкале.

Оценка	Критерии
5	Глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент свободно и уверенно ориентируется; умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Грамотное и логичное изложение ответа.
4	Студент освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.
3	Студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности, в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.
2	если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Колледж ЧелГУ		
Фонд оценочных средств ОГСЭ.05 «Психология общения» Специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)			
Версия документа - 1	стр. 12 из 32	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Типовые задания для текущего контроля **Устные опросы**

Устный опрос №1 Введение в учебную дисциплину

- 1) Что представляет собой психология общения как наука.
- 2) Что представляет собой понятие и сущность общения.
- 3) Какова классификация общения.
- 4) Охарактеризуйте виды общения.
- 5) Какие выделяются функции общения.
- 6) Общение как основа человеческого бытия.
- 7) Общение как средство передачи накопленного опыта.
- 8) Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон.
- 9) В чем заключается роль общения в повседневной жизни.
- 10) В чем заключается роль общения в профессиональной деятельности.

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 5 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Устный опрос №2

Тема 2. Коммуникативная функция общения

- 1) Что представляют собой коммуникативная сторона общения.
- 2) Как схематически можно представить общение как процесс обмена информацией.
- 3) Охарактеризуйте барьеры общения (барьеры взаимодействия, барьеры восприятия и понимания, коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический).
- 4) Каковы причины их возникновения.
- 5) Перечислите способы преодоления коммуникативных барьеров.
- 6) Какие существуют технологии обратной связи в говорении и слушании.

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 3 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Устный опрос №3

Тема 3. Интерактивная функция общения

- 1) Что представляют собой интерактивная сторона общения?
- 2) Охарактеризуйте уровни общения (интеракции).



- 3) Охарактеризуйте структуру, виды и динамику партнерских отношений.
- 4) Раскройте правила корпоративного поведения в команде.
- 5) Опишите технологии, повышающие эффективность социального взаимодействия.
- 6) Корпоративная этика.

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 4 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Устный опрос №4

Тема 4. Перцептивная функция общения

- 1) Что представляют собой перцептивная сторона общения.
- 2) Какие эффекты межличностного восприятия вы знаете?
- 3) Раскройте механизмы перцепции (идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция, рефлексия, казуальная атрибуция).
- 4) Какие трудности и дефекты возникают в межличностном общении?
- 5) Определите роль имиджа и самопрезентации в общении.

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 3 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Устный опрос № 5

Тема 5. Средства общения

- 1) Раскройте понятие «средства общения» и приведите их классификацию.
- 2) Что представляют собой вербальные средства общения.
- 3) Перечислите виды невербального общения и укажите их специфику.
- 4) Охарактеризуйте диалогические и монологические коммуникации.
- 5) Какими бывают невербальные средства общения.
- 6) Перечислите психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
- 7) В чем заключаются правила и техники эффективного слушания.
- 8) Какие межнациональные различия невербального общения вы знаете.
- 9) Как осуществляется взаимодействие вербальных и невербальных сигналов в человеческой коммуникации.



Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 5 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Устный опрос №6

Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении

- 1) Раскройте понятие «социальные роли» в контексте общения.
- 2) Перечислите виды социальных ролей и дайте им характеристику.
- 3) Охарактеризуйте стили делового общения.
- 4) В чем заключаются нравственные основы общения.
- 5) Что представляют собой этические принципы делового общения.
- 6) Расскажите о деловом этикете в профессиональной деятельности.
- 7) В чем заключаются средства делового общения.
- 8) Расскажите про деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми.
- 9) Какое значение в процессе делового общения имеет правильная постановка вопросов и техника ответов?
- 10) Что вы подразумеваете под выражением «нейтрализация замечаний» и «защита от некорректных собеседников»?

Критерии оценки устного опроса

Устный опрос оценивается отметкой зачтено (не зачтено). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Студент, набравший 5 и более баллов за ответы устного опроса, получают зачтено.

Устный опрос №7

Тема 7. Понятие конфликта, его виды.

1.Способы управления и разрешения конфликтов

- 1) Раскройте понятия «конфликт» и «конфликтогены».
- 2) Назовите типы и виды конфликтов.
- 3) Каковы причины возникновения конфликтов в организациях?
- 4) Какие способы управления конфликтами вы знаете?
- 5) Охарактеризуйте принципы, которыми следует руководствоваться при разрешении конфликта.
- 6) Представьте анализ типов конфликтных личностей.
- 7) В чем состоят основные особенности внутриличностного и межличностного конфликтов?
- 8) Сделайте сравнительный анализ последствий функциональных и дисфункциональных конфликтов.
- 9) Каковы основные правила бесконфликтного общения?
- 10) Определите значение конфликтов в жизни и профессиональной деятельности человека.

Критерии оценки устного опроса

	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Колледж ЧелГУ		
Фонд оценочных средств ОГСЭ.05 «Психология общения» Специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)			
Версия документа - 1	стр. 15 из 32	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Комплект практических занятий

Тема 2. Коммуникативная функция общения.

Практическое занятие 1.

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.

2. 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.

	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Колледж ЧелГУ		
Фонд оценочных средств ОГСЭ.05 «Психология общения» Специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)			
Версия документа - 1	стр. 16 из 32	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

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).

Тема 3. Интерактивная функция общения.

Практическое занятие 2.

Цели: исследование процессов, происходящих в группе при поиске и принятии коллективных решений, определение правил корпоративного поведения в команде.

Оснащение: лист бумаги (с индивидуальными и групповыми таблицами), ручка.



- обсуждение результатов проведения игры;
- работа в подгруппах: составление правил корпоративного поведения в команде;
- обсуждение и составление свода правил корпоративного поведения в команде.

Критерии оценки:

5 баллов – задания выполнены в полном объеме, определены различия понятий «командная работа» и «групповая работа», принято активное участие в деловой игре, сформированы правила корпоративного поведения в команде, принято активное участие в составлении и защите свода правил.

4 балла - задания выполнены (не менее 80 %), определены различия понятий «командная работа» и «групповая работа», принято участие в деловой игре, сформированы правила корпоративного поведения в команде, принято участие в составлении свода правил.

3 балла – задания выполнены частично (не менее 60 %), правила корпоративного поведения в команде сформулированы не в полном объеме.

2 балла – задания не выполнены.

Задание № 1. Работа с понятиями

Сравните понятия «командная работа» и «групповая работа», найдите процессуальные преимущества каждого вида работы. Заполните таблицу.

Командная работа	Групповая работа

Задание № 2. Деловая игра "Катастрофа"

Целью игры является исследование процессов, происходящих в группе при поиске и принятии коллективных решений.

В процессе игры участники смогут проанализировать свои умения вести обсуждение, планировать свою деятельность, идти на компромиссы, слушать друг друга, аргументированно доказывать свою точку зрения, управлять своими эмоциями. Игроки разберутся в вопросе, как наиболее эффективно организовать дискуссию, как избежать грубых столкновений в споре и расположить других к принятию своего мнения. Как правило, в процессе игры затрагивается широкий спектр проблем: фазы, через которые проходит практически любая дискуссия, лидер и его качества, индивидуальный вклад в работу команды, правила эффективного общения, элементы самопрезентации, правила поведения в команде.



Инструкция

Вас ждет захватывающее и яркое путешествие! Путешествие обещает быть и интересным, и трудным, поэтому очень важно, какие люди окажутся рядом друг с другом. Вам надо сформировать команды и отправиться в путь (идет формирование команд)...

Вы уже в дороге.. Но непредвиденные обстоятельства – авиакатастрофа- изменяют ваши планы, и теперь вам предстоит бороться за свою жизнь! Вам в команде предстоит обсудить и принять решение, как спастись. Только совместное решение, которое удовлетворит всех участников, позволит вам выжить.

Сюжет: катастрофа в пустыне.

Около 10 часов утра по дороге от столичного аэропорта в пункт назначения вы пересели на небольшой местный самолет.

Вы попали в авиакатастрофу в пустыне Сонора на юго-востоке Соединенных Штатов. От сгоревшего лёгкого двухмоторного самолёта остался металлический каркас. Пилот, к сожалению, погиб в огне. Никто из пассажиров не пострадал.

Перед катастрофой пилот успел сделать запись в бортовом журнале о Вашем местонахождении примерно в 65 милях от заданного курса и приблизительно в 70 милях к югу от рудника с ближайшим поселением людей.

Окружающее Вас пространство абсолютно ровное с редкими колючими кактусами. Последний известный Вам прогноз погоды указывал на температуру в середине дня около 35 градусов, что означает температуру у раскалённой поверхности пустыни 45 градусов (в пустыне жара переносится тяжелее). Все пассажиры одеты в майки и шорты. У Вас на руках в сумме \$2.83 мелочью, \$285 в банкнотах, 2 пачки сигарет и шариковая ручка.

Задача

Перед пожаром самолёта пассажиры успели спасти 15 предметов, перечисленных на следующей странице. Ваша задача заключается в ранжировании этих предметов в соответствии с их важностью для Вашего выживания, начиная с «1» для самого необходимого предмета и заканчивая «15» для наименее полезного.

Процедура

Оцените индивидуально Ваш подход к решению задачи и выберите 1 из 3-х альтернатив А-В-С (таблица 1).

Проведите индивидуально ранжирование 15 предметов без обсуждения с коллегами (таблица 2).

Работая в команде, обсудите и примите решения по выбору одной из 3-х альтернатив А-В-С и ранжированию 15 предметов.

Таблица 1

Подход к решению задачи

Альтернативы	Индивидуальный выбор	Выбор команды
А - ждать спасателей на месте		
В - идти		
С - идти ночью, отдохнуть днём		

	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Колледж ЧелГУ		
Фонд оценочных средств ОГСЭ.05 «Психология общения» Специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)			
Версия документа - 1	стр. 19 из 32	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Таблица 2

Ранжирование предметов

Предметы	Индивидуальные ранги	Ранги команды	Примечание
Электрический фонарик			
Складной нож			
Карта местности			
Дождевик из пластика			
Компас			
Аптечка			
Пистолет 45 калибра (заряженный)			
Парашют			
Коробка с таблетками соли			
Пресная вода (1 л/чел)			
Книга о животных пустыни			
Солнцезащитные очки (у каждого)			
Пальто (у каждого)			
Косметическое зеркало			
Бутылка водки			

Рефлексия в группах (обсуждение результатов проведения игры)

Что вызвало вашу удовлетворенность (неудовлетворенность)?

Как, по-вашему, в верном направлении продвигалась ваша дискуссия или нет? Была ли выработана общая стратегия спасения?

Что вам помешало принять активное участие в обсуждении?

Кто не согласен с принятым решением? Почему вам не удалось отстоять свое мнение?

Кто в наибольшей степени повлиял на исход группового решения, то есть по сути дела оказался лидером, сумевшим повести за собой группу?

Что именно в поведении лидера позволило ему заставить прислушаться к себе? На какой стадии появился лидер?

Какими способами другие участники добивались согласия с их мнениями? Какие способы поведения оказались наименее результативными?

Какие только мешали общей работе?

Задание 3 (для подгрупп)

Основываясь на результатах предыдущей игры и имеющемся личном опыте взаимодействия в команде сформулируйте и запишите правила корпоративного поведения в команде.

	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Колледж ЧелГУ		
Фонд оценочных средств ОГСЭ.05 «Психология общения» Специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)			
Версия документа - 1	стр. 20 из 32	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

3. Тема 4. Перцептивная функция общения Практическое занятие 3

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.

Критерии оценки:

5 баллов – выполнен тест, есть четкое осознание полученных результатов, сформирована характеристика выявленному сенсорному типу, разработаны рекомендации по взаимодействию с ним, принято активное участие в составлении общих рекомендаций по организации работы с аудиалами, визуалами, кинестетиками и дискретами.

4 балла - выполнен тест, есть четкое осознание полученных результатов, сформирована характеристика выявленному сенсорному типу, разработаны рекомендации по взаимодействию с ним.

3 балла – выполнен тест, есть осознание полученных результатов.

2 балла – задания не выполнены.

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 вступить в контакт, вам будет легче донести до них информацию и понять, что они хотят сказать вам.



Тестовый материал (вопросы)

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.
2. Часто напеваю себе потихоньку.
3. Не признаю моду, которая неудобна.
4. Люблю ходить в сауну.
5. В автомашине цвет для меня имеет значение.
6. Узнаю по шагам, кто вошел в помещение.
7. Меня развлекает подражание диалектам.
8. Внешнему виду придаю серьезное значение.
9. Мне нравится принимать массаж.
10. Когда есть время, люблю наблюдать за людьми.
11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
12. Видя одежду в витрине, знаю, что мне будет хорошо в ней.
13. Когда услышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
14. Люблю читать во время еды. 15. Люблю поговорить по телефону.
16. У меня есть склонность к полноте.
17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать самому.
18. После плохого дня мой организм в напряжении.
19. Охотно и много фотографирую.
20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.
21. Легко могу отдать деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.
22. Вечером люблю принять горячую ванну.
23. Стараюсь записывать свои личные дела.
24. Часто разговариваю с собой.
25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
26. Тембр голоса многое мне говорит о человеке.
27. Придаю значение манере одеваться, свойственной другим.
28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
29. Слишком твердая или слишком мягкая постель для меня мука.
30. Мне нелегко найти удобную обувь.
31. Люблю смотреть теле- и видеофильмы.
32. Даже спустя годы могу узнать лица, которые когда-либо видел.
33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонтику.
34. Люблю слушать, когда говорят.
35. Люблю заниматься подвижным спортом или выполнять какие-либо двигательные упражнения, иногда и потанцевать.
36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
37. У меня неплохая стереоаппаратура.
38. Когда слушаю музыку, отбиваю такт ногой.
39. На отдыхе не люблю осматривать памятники архитектуры.
40. Не выношу беспорядок.
41. Не люблю синтетических тканей.
42. Считаю, что атмосфера в помещении зависит от освещения.
43. Часто хожу на концерты.
44. Пожатие руки много говорит мне о данной личности.
45. Охотно посещаю галереи и выставки.



Ключ к тесту

Визуальный канал восприятия: 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45.

Аудиальный канал восприятия: 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43.

Кинестетический канал восприятия: 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, .

Уровни перцептивной модальности (ведущего типа восприятия):

- 13 и более – высокий;
- 8-12 – средний;
- 7 и менее – низкий.

Интерпретация результатов

Подсчитайте, количество положительных ответов в каждом разделе ключа. Определите, в каком разделе больше ответов "да" ("+"). Это Ваш тип ведущей модальности - ваш главный тип восприятия.

Визуал. Часто употребляются слова и фразы, которые связаны со зрением, с образами и воображением. Например: “не видел этого”, “это, конечно, проясняет все дело”, “заметил прекрасную особенность”. Рисунки, образные описания, фотографии значат для данного типа больше, чем слова. Принадлежащие к этому типу люди моментально схватывают то, что можно увидеть: цвета, формы, линии, гармонию и беспорядок.

Кинестетик. Чаще в ходу другие слова и определения, например: “не могу этого понять”, “атмосфера в квартире невыносимая”, “ее слова глубоко меня тронули”, “подарок был для меня чем-то похожим на теплый дождь”. Чувства впечатления людей этого типа касаются, главным образом, того, что относится к прикосновению, интуиции, догадке. В разговоре их интересуют внутренние переживания.

Аудиал. “Не понимаю что мне говоришь”, “это известие для меня...”, “не выношу таких громких мелодий” – вот характерные высказывания для людей этого типа; огромное значение для них имеет все, что акустично: звуки, слова, музыка, шумовые эффекты.

Несмотря на то, что основных каналов восприятия существует три, человек обрабатывает свой жизненный опыт четырьмя способами. Ведь существует еще и цифровой канал – некий внутренний монолог, связанный со словами и числами.

Цифровой (он же дискрет) – ориентирован, прежде всего, на логику, смысл и функциональность. Выражения эмоций, разговоров о чувствах, красочного описаний картин природы и т.п. от дискретов дожидаться сложно. В разговоре с дискретом складывается впечатление, что он как будто ничего не чувствует, но много знает, и еще больше – стремится узнать, осмыслить, понять и разложить по полочкам. Однако люди с цифровым каналом восприятия невероятно чувствительны и ранимы. Среди представителей этого типа особенно много шахматистов, программистов, а также всевозможных исследователей и ученых. В их лексиконе часто встречаются выражения: “где тут логика?”, «надо проанализировать ситуацию», «итак, методом исключения мы выясняем...»

4. Задание 2 «Рекомендации по взаимодействию с людьми определенного типа восприятия»

Работая в подгруппах, составьте характеристику выявленного типа восприятия и рекомендации по взаимодействию с конкретным типом (аудиал, визуал, кинестетик, дискрет). Заполните предложенную таблицу.



Таблица
**Рекомендации по взаимодействию
с людьми определенного типа восприятия**

Тип восприятия	Характеристика сенсорного типа		Рекомендации по взаимодействию
Визуальный тип	Способ получения информации		
	Восприятие окружающего мира		
	На что обращают внимание при общении с людьми		
	Речь		
	Движения глаз		
	Память		
Аудиальный тип	Способ получения информации		
	Восприятие окружающего мира		
	На что обращают внимание при общении с людьми		
	Речь		
	Движения глаз		
	Память		
Кинестетический тип	Способ получения информации		
	Восприятие окружающего мира		
	На что обращают внимание при общении с людьми		
	Речь		
	Движения глаз		
	Память		
Дискретный тип	Способ получения информации		
	Восприятие окружающего мира		
	На что обращают внимание при общении с людьми		
	Речь		
	Движения глаз		
	Память		

Обсудите в группе получившиеся рекомендации по взаимодействию с аудиалом, визуалом,

	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Колледж ЧелГУ		
Фонд оценочных средств ОГСЭ.05 «Психология общения» Специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)			
Версия документа - 1	стр. 24 из 32	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Тема 5. Средства общения

Практическое занятие 4

Понятие эффективного слушания. Виды слушания

Цель: определение составляющих эффективного слушания, отработка навыков применения техник активного слушания, установление типичных ошибок слушания и речевого поведения.

Порядок выполнения практической работы:

- определение составляющих эффективного слушания на основе ознакомления с видами и приемами эффективного слушания, анализа высказываний М. Беркли-Ален;
- формулировка правил эффективного слушания (активного);
- ознакомление с кейс-заданием и условиями его выполнения;
- выполнение кейс-задания в парах;
- обсуждение в группе результатов выполнения кейс-задания.

Критерии оценки:

5 баллов – правила эффективного слушания сформулированы, кейс-задание выполнено в полном объеме, все правила активного слушания учтены.

4 балла – правила эффективного слушания сформулированы, кейс-задание выполнено, учтены не менее 70% правил активного слушания.

3 балла – правила эффективного слушания сформулированы не в полном объеме, кейс-задание выполнено частично, учтены менее 50% правил активного слушания.

2 балла – правила эффективного слушания не сформулированы, кейс-задание невыполнено или выполнено неверно, правила активного слушания не учтены.

Задание № 1 (групповая работа)

Ознакомьтесь с видами и приемами нерелективного и релективного слушания (таблица). После этого в группе проанализируйте перечень правил, способствующих эффективному слушанию, составленный М. Беркли-Ален. Составьте перечень правил эффективного слушания, учитывая изученные ранее приемы слушания и собственный опыт взаимодействия. При составлении правил используйте позитивные формулировки.

Правила эффективного слушания М. Беркли-Ален

1. Не притворяйтесь, будто слушаете.
2. Ни в коем случае не перебивайте собеседника, если у вас есть время с ним поговорить.
3. Не старайтесь говорить за собеседника.
4. Излишняя чувствительность к эмоциям собеседника может заслонить смысл беседы.
5. При беседе с другим человеком нужно выбросить из головы посторонние мысли.
6. В процессе слушания необходимо анализировать скрытую в речи собеседника информацию, причины, толкнувшие его на разговор (Почему он это говорит? Почему он говорит это мне? Что он хочет этим сказать? Что в действительности он чувствует?).
7. Пока говорит собеседник, нельзя обдумывать контраргументы, это вполне можно сделать в паузах, поскольку скорость мышления примерно в 4 раза больше скорости речи.



8. Нужно стараться преодолевать желание сменить тему, особенно, если разговор не из приятных (иначе время для того, чтобы расставить все точки над «і», будет потеряно и ваши отношения с этим человеком могут быть испорчены навсегда, тогда как причина разлада может быть эфемерной — что-то не дослышал, неверно интерпретировал жесты и слова).

9. Сконцентрируйте свое внимание на сущности разговора.

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

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 нерефлексивного и рефлексивного слушания. Задача первого – отметить, какие приемы слушания использует партнер, и определить их эффективность. Время выполнения задания 30 минут».

	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Колледж ЧелГУ		
Фонд оценочных средств ОГСЭ.05 «Психология общения» Специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)			
Версия документа - 1	стр. 26 из 32	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

с названием того приема, который он должен использовать, отвечая собеседнику. Время выполнения задания 20 минут».

6. 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.

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

7. Практическое занятие 5 «Конструктивные и деструктивные способы управления конфликтами. Переговоры»

Цель: определение признаков конструктивного и деструктивного конфликтов и отработка навыков эффективного управления ими.

Порядок выполнения практической работы:

- определение признаков конструктивного и деструктивного конфликтов;
- рассмотрение структуры конфликта с позиции анализа конфликтной ситуации;
- определение переговорного процесса как одной из форм урегулирования конфликта;
- выработка правил конструктивного поведения в переговорах.
- рефлексия (групповое обсуждение процесса и результатов выполнения заданий).

Критерии оценки:

5 баллов – принято активное участие в групповой работе, задания выполнены в полном объеме, правила конструктивного поведения в переговорах выработаны на основе имеющихся теоретических знаний и практических наработок и защищены.

4 балла – принято участие в групповой работе, задания выполнены в объеме не менее 70%, правила конструктивного поведения в переговорах выработаны.

3 балла – правила конструктивного поведения в переговорах сформулированы не в полном объеме, задание выполнено частично, в объеме не менее 50%.

2 балла - задания не выполнены или выполнено неверно.

Задание 1. Разбейтесь на группы. Проанализируйте, дополните и определите признаки конструктивного и деструктивного конфликтов, представленные в таблице, заполнив таблицу.

Таблица

Признаки конструктивного и деструктивного конфликтов

	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Колледж ЧелГУ		
Фонд оценочных средств ОГСЭ.05 «Психология общения» Специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)			
Версия документа - 1	стр. 27 из 32	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Задание 2. Выявите и опишите сущность конструктивных и деструктивных способов управления конфликтами. Заполните таблицу.

Таблица
Способы управления конфликтами

Способы управления конфликтами	Описание способов управления конфликтами
Конструктивные способы	
Деструктивные способы	

Задание 3. Ответьте на вопросы, обсудив ответ в группе.

1. Какие конфликты, на ваш взгляд, наиболее трудны в разрешении?
2. С кем происходит каждый из указанных видов конфликтов?
3. Какие признаки, на ваш взгляд, являются важнейшими для определения значения конфликта для организации?
4. Какова цена конфликта для отдельного члена группы?

Задание 4. Создайте схему, описывающую структуру конфликта, включающую элементы (условия, факторы), которые нужно анализировать при рассмотрении конфликта?

Для сравнения ознакомьтесь со структурой, предложенной С. М. Емельяновым.

Стороны конфликта – субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или же явно или неявно придерживающиеся конфликтующих участников.

Стороны конфликта могут быть отнесены к следующим группам:

- 1) *основные участники конфликта* – это противоборствующие силы, которые непосредственно совершают активные (защитные или наступательные) действия друг против друга;
- 2) *группы поддержки* - это силы, стоящие за сторонами почти в любом конфликте;
- 3) *другие участники* могут оказывать случайное или эпизодическое действие (например, подстрекатель, организатор и т.д.).

	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Колледж ЧелГУ		
Фонд оценочных средств ОГСЭ.05 «Психология общения» Специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)			
Версия документа - 1	стр. 28 из 32	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Мотивы конфликта – внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту. Мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, принципов и убеждений.

Позиции конфликтующих сторон – это то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта или в переговорном процессе.

Задание 5. Переговорный процесс как форма урегулирования конфликта

Самостоятельно ознакомьтесь с типологией, функциями и стратегиями ведения переговоров. Проанализируйте приемы взаимодействия, разработанные Станиславом Кратохвилем (табл. 1-2), включающие описания позитивных и деструктивных приемов вербальной коммуникации в споре. На основе анализа данных приемов, изученного материала и собственного опыта сформулируйте правила конструктивного поведения в переговорах.

Таблица 1.

Конструктивный спор по С. Кратохвилу

Стиль спора

Параметры	Конструктивный вариант (+)	Негативный вариант (-)
1. Конкретность	В споре имеется предмет, нападение или защита сводится к конкретному поведению.	Обобщение: поведение называется «типичным», ссылка на события прошедшие или не имеющие отношения к делу.
2. Вовлеченность	Оба увлечены, наносят и получают сильные «удары».	Один из участников не задействован, находится в стороне от спора, оскорбляется, прекращает спор преждевременно и т. д.
3. Коммуникация	Ясная, открытая, каждый говорит за себя, думает то, что говорит. Его можно понять и ответить ему. Хорошая «обратная связь».	Слишком частое повторение своих доводов и невнимание к доводам другого. Скрытые признаки непонимания, намеки, неясности «шум».
4. «Честная игра»	Не допускаются «удары ниже пояса» и принимается во внимание, сколько может вынести партнер.	Аргументы не относятся к предмету спора, но нацелены в чувствительное место.

	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Колледж ЧелГУ		
Фонд оценочных средств ОГСЭ.05 «Психология общения» Специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)			
Версия документа - 1	стр. 29 из 32	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Таблица 2.

Конструктивный спор по С. Кратохвилу

Результат спора

Параметры	Конструктивный вариант (+)	Негативный вариант (-)
1. Информативность	Что-то узнал(а) или получил(а), научился чему-то новому.	Не узнал(а) ничего нового.
2. Отреагирование	Исчезла напряженность, уменьшилось озлобление, выяснены претензии.	Напряжение не исчезло, а осталось или усилилось.
3. Сближение	Спор привел к взаимопониманию и сближению партнеров. Есть ощущение, что это их касается, что так и должно быть. Сохраняют свое достоинство.	Партнеры более отдалены, чем прежде. Ощущение, что они не поняты или сильно обижены.
4. Улучшение	Устранение проблемы, разрешение ситуации, оправдания, извинения, планы на будущее.	Ничего не решено, участник не старается ничего исправить или оставляет это другому и не хочет его простить.

Критерии оценки итоговой аттестации по дисциплине

Оценка «5» ставится, если студент:

1. Показывает глубокое и полное знание и понимание всего объема программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей.

2. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, выводы. Устанавливает межпредметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутрипредметные связи, творчески применяет полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, четко, связно, обоснованно и безошибочно излагает учебный материал: дает ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делает собственные выводы; формирует точное определение и истолкование основных понятий; при ответе не повторяет дословно текст учебника; излагает материал литературным языком; правильно и обстоятельно отвечает на дополнительные вопросы учителя. Самостоятельно и рационально использует наглядные пособия, справочные материалы, учебник, дополнительную литературу, первоисточники.

3. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в



решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочета, который легко исправляет по требованию учителя.

Оценка «4» ставится, если студент:

1. Показывает знания всего изученного программного материала. Дает полный и правильный ответ на основе изученных теорий; допускает незначительные ошибки и недочеты при воспроизведении изученного материала, определения понятий, неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы учителя.

2. Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи. Применяет полученные знания на практике в видоизмененной ситуации, соблюдает основные правила культуры устной и письменной речи, использует научные термины.

3. Не обладает достаточным навыком работы со справочной литературой, учебником, первоисточниками (правильно ориентируется, но работает медленно). Допускает негрубые нарушения правил оформления письменных работ.

Оценка «3» ставится, если студент:

	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Колледж ЧелГУ		
	Фонд оценочных средств ОГСЭ.05 «Психология общения» Специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)		
	Версия документа - 1	стр. 31 из 32	Первый экземпляр _____ КОПИЯ № _____

1. Усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала; материал излагает несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно.

2. Показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки.

3. Допустил ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определения понятий дал недостаточно четкие; не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов или допустил ошибки при их изложении.

4. Испытывает затруднения в применении знаний, при объяснении конкретных явлений на основе теорий, или в подтверждении конкретных примеров практического применения теорий.

5. Отвечает неполно на вопросы учителя (упуская и основное), или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этом тексте.

6. Обнаруживает недостаточное понимание отдельных положений при воспроизведении текста учебника (записей, первоисточников) или отвечает неполно на вопросы учителя, допуская одну - две грубые ошибки.

Оценка «2» ставится, если студент:

1. Не усвоил и не раскрыл основное содержание материала; не делает выводов и обобщений.

2. Не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов или имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов.

3. При ответе (на один вопрос) допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи учителя.

4. Не может ответить ни на один их поставленных вопросов.

5. Полностью не усвоил материал.

8. Роль невербальных средств общения в построении эффективной коммуникации.

9. Взаимодействие вербальных и невербальных сигналов в человеческой коммуникации.

10. Верификация как наука об обмане.

11. Структура, виды и динамика партнерских отношений.

12. Правила корпоративного поведения в команде.

13. Этические принципы делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Средства делового общения.

14. Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми. Имидж как средство делового общения.

15. Деловая беседа. Деловые переговоры. Формы делового общения.



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Колледж ЧелГУ

Фонд оценочных средств ОГСЭ.06 Русский язык и культура речи
Специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Версия документа - 1

стр. 32 из 32

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

16. Фазы протекания деловой беседы. Анализ деловой беседы. Общая модель.
17. Требования деловой этики к проведению деловых переговоров.
18. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
19. Культура делового спора. Дискуссия. Полемика. Общая модель деловых переговоров.
20. Искусство публичного выступления.
21. Конфликты. Пути преодоления конфликтных ситуаций.
22. Психология конфликта и его функции. Виды конфликтов.
23. Конструктивный и деструктивный конфликт.
24. Причины возникновения конфликтных ситуаций. Схема развития и управления конфликтом.