

Областное государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение «Михайловский техникум имени А. Мерзлова»

«Утверждаю»
директор ОГБПОУ
«Михайловский техникум»
С. А. Грибов
приказ № 245
от «1» сентября 2025 г.

Принято
на заседании
Педагогического совета
Протокол №1
от «29» августа 2025 г.

Рассмотрено
на заседании МЦК
общеобразовательных дисциплин
протокол № 1
от «28» августа 2025 г.

КОС
учебного предмета психология общения

специальность 43.02.15 Поварское и кондитерское дело
ПРОФЕССИОНАЛИТЕТ

Михайлов, 2025 г.

I. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

1. Общие положения

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для контроля и оценки результатов освоения обучающимися программы учебной дисциплины «Социальная психология» программы по специальности: Поварское и кондитерское дело - 43.02.15.

Формы контроля и оценки результатов освоения программы учебной дисциплины

Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Практические занятия Оценка выполнения самостоятельной работы Тестирование Устный опрос	Дифференцированный зачет

2. Результаты обучения учебной дисциплины, подлежащие текущему контролю и промежуточной аттестации

3.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Таблица 1.1.

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Уметь:		
У 1. Анализировать ситуации с позиции участвующих в нем индивидов. 31. Общие социально-психологические закономерности общения, взаимодействия людей. 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.	- умение пользоваться справочной документацией - обоснование постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач - умение анализировать социально – психологические ситуации - точность и скорость выполнения тестового задания, соответствие эталонам ответов	Устный опрос Практические занятия Оценка выполнения самостоятельной работы Тестирование
У2. Выявлять и оценивать специфику социально-психологических связей и отношений; 32. Приобрести знания о психологических процессах, протекающих в социальных группах; 33. Знать особенности конкретных социальных объединений. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- знание основных понятий - владение основными способами поиска, анализа и оценки информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач и личностного развития - отбор и использование разных источников информации	Устный опрос Практические занятия Оценка выполнения самостоятельной работы Тестирование
У3. Квалифицировать различные эффекты межличностного взаимодействия;	- проведение и анализ диагностической работы	Устный опрос Практические занятия Оценка выполнения

У4. Проводить коррекцию нежелательных явлений в отношениях между людьми. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.		самостоятельной работы Тестирование
---	--	--

ПК 6.2	ПК 6.2. Осуществлять текущее планирование, координацию деятельности подчиненного персонала с учетом взаимодействия с другими подразделениями	применять техники и приемы эффективного общения профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	
ПК 6.4	Осуществлять организацию и контроль текущей деятельности подчиненного персонала	Применять знания взаимосвязи общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.	

II. Комплект оценочных средств

4.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля

4.2.1. Задания для оценки знаний У1, У2, У3, У4, З 1, З2, З3, ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК8, ОК9

Устный опрос

Темы:

1. «Личность и социальные установки».
2. «Группа как социально-психологический феномен».
3. «Лидерство как инструмент интеграции общности».
4. «Социальная психология общения».
5. «Закономерности процесса общения».
6. «Социальная психология конфликта».
7. «Активное социально-психологическое обучение».
8. «Методы активного социально-психологического обучения».
9. «Игровые методы активного социально-психологического обучения».

4.2.1.1. Задания для оценки знаний У1, У2, У3, З 1, З2, З3, ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК8, ОК9

Тема: «Группа как социально-психологический феномен».

Устный опрос

Вопросы:

1. По каким критериям классифицируют группы в социальной психологии?
2. Какие группы относят к условным, а какие к реальным?
3. Чем отличаются лабораторные группы от естественных?
4. В чем заключаются особенности больших и малых групп?
5. Охарактеризуйте становящиеся и высокоразвитые группы.
6. Охарактеризуйте первичные и вторичные группы.
7. Охарактеризуйте формальные и неформальные группы.
8. Охарактеризуйте группы членства и референтные группы.

Эталон ответов:

1. *Классификация групп* в социальной психологии может производиться по различным основаниям. В качестве данных оснований могут выступать: уровень культурного развития; тип структуры; задачи и функции группы; преобладающий тип контактов в группе; время существования группы; принципы ее формирования, принципы доступности членства в ней; количество членов группы; уровень развития межличностных отношений и многие другие.

2. По наличию взаимоотношений между членами группы: условные – реальные группы.

Условные группы – это искусственно выделяемые исследователем объединения людей по какому-то объективному признаку. Эти люди, как правило, не имеют общей цели и не взаимодействуют между собой.

Реальные группы – действительно существующие объединения людей. Они характеризуются тем, что ее члены связаны между собой объективными взаимоотношениями.

3. Лабораторные – естественные группы.

Лабораторные группы – специально создаваемые группы для выполнения заданий в экспериментальных условиях и экспериментальной проверки научных гипотез.

Естественные группы – группы, функционирующие в реальных жизненных ситуациях, образование которых происходит независимо от желания экспериментатора.

4. По количеству членов группы: большие – малые группы.

Большие группы – количественно неограниченные общности людей, выделяемые на основе различных социальных признаков (демографических, классовых, национальных, партийных). По отношению к *неорганизованным*, стихийно возникшим группам сам термин «группа» весьма условен. К *организованным*, длительно существующим группам относятся нации, партии, общественные движения, клубы и т.п. Под **малой группой** понимается немногочисленная по составу группа, члены которой объединены общей социальной деятельностью и находятся в

непосредственном личном общении, что является основой для возникновения эмоциональных отношений, групповых норм и групповых процессов (Г.М. Андреева).

Промежуточное положение между большими и малыми группами занимают, т.н. *средние группы*. Обладая некоторыми признаками больших групп, средние группы отличаются территориальной локализацией, возможностью непосредственного общения (коллектив завода, предприятия, вуза и т.п.).

5. По уровню развития: становящиеся – высокоразвитые группы.

Становящиеся группы – группы, уже заданные внешними требованиями, но еще не сплоченные совместной деятельностью в полном смысле этого слова.

Высокоразвитые группы – это группы, характеризующиеся сложившейся структурой взаимодействия, сформировавшимися деловыми и личными взаимоотношениями, наличием признанных лидеров, эффективной совместной деятельностью.

Выделяются следующие группы по уровню их развития (Петровский А.В.):

- диффузные – группы на начальном этапе своего развития, общность, в которой люди только соприсутствуют, т.е. их не объединяет совместная деятельность;

- ассоциация – группа, в которой взаимоотношения опосредствуются только личностно значимыми целями (группа друзей, приятели);

- **кооперация** – группа, отличающаяся реально действующей организационной структурой, межличностные отношения носят деловой характер, подчиненный достижению требуемого результата в выполнении конкретной задачи в определенном виде деятельности;

- **корпорация** – это группа, объединенная только внутренними целями, не выходящими за ее рамки, стремящаяся осуществить свои групповые цели любой ценой, в том числе и за счет других групп. Иногда корпоративный дух может приобретать черты группового эгоизма;

- **коллектив** – высокоразвитая, устойчивая во времени группа взаимодействующих людей, объединенных целями совместной общественно-полезной деятельности, отличающаяся высоким уровнем взаимопонимания друг друга, а также сложной динамикой формальных и неформальных взаимоотношений между членами группы.

6. По характеру взаимодействия: первичные – вторичные группы.

Впервые выделение первичных групп было предложено Ч. Кули, который причислял к ним такие группы, как семья, группа друзей, группа ближайших соседей. Позднее Кули предложил определенный признак, который позволил бы определить существенную характеристику первичных групп - непосредственность контактов. Но при выделении такого признака первичные группы стали отождествлять с малыми группами, и тогда классификация утратила свой смысл. Если признак малых групп - их контактность, то нецелесообразно внутри них выделять еще какие-то особые группы, где специфическим признаком будет эта самая контактность. Поэтому по традиции сохраняется деление на первичные и вторичные группы (вторичные в этом случае те, где нет непосредственных контактов, а для общения между членами используются различные «посредники» в виде средств связи, например), но по существу исследуются в дальнейшем именно первичные группы, так как только они удовлетворяют критерию малой группы.

7. По форме организации: формальные и неформальные группы.

Формальной называется группа, возникновение которой обусловлено необходимостью реализации определенных целей и задач, стоящих перед организацией, в которую включена группа. Формальная группа отличается тем, что в ней четко заданы все позиции ее членов, они предписаны групповыми нормами. В ней также строго распределены и роли всех членов группы в системе подчинения так называемой структуре власти: представление об отношениях по вертикали как отношениях, определенных системой ролей и статусов. Примером формальной группы является любая группа, созданная в условиях какой-то конкретной деятельности: рабочая бригада, школьный класс, спортивная команда и т.д.

Неформальные группы складываются и возникают стихийно как в рамках формальных групп, так и вне их, как результат взаимных психологических предпочтений. В них нет внешне заданной системы и иерархии статусов, предписанности ролей, заданной системы взаимоотношений по вертикали. Однако в неформальной группе существуют свои групповые

эталонны приемлемого и не приемлемого поведения, а также неформальные лидеры. Неформальная группа может создаваться внутри формальной, когда, например, в школьном классе возникают группировки, состоящие из близких друзей, объединенных каким-то общим интересом. Таким образом, внутри формальной группы переплетаются две структуры отношений.

7. По степени психологического принятия со стороны личности: группы членства и референтные группы.

Данная классификация была введена Г. Хайменом, которому принадлежит открытие самого феномена «референтной группы». В экспериментах Хаймена было показано, что часть членов определенных малых групп (в данном случае это были студенческие группы) разделяет нормы поведения, принятые отнюдь не в этой группе, а в какой-то иной, на которую они ориентируются. Такие группы, в которые индивиды не включены реально, но нормы которых они принимают, Хаймен назвал референтными группами.

Критерии оценки устного ответа:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если: он при ответе демонстрирует глубокие знания по изученной теме, знание современной и научной литературы, свободно оперирует терминологией и учебным материалом, не опираясь на конспект. Ответ студента развернутый, лаконичный, грамотный, подтверждается фактами, примерами. Без затруднений даёт ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если: он при ответе демонстрирует твёрдые знания по изученной теме, знание основных, наиболее значимых литературных источников, оперирует терминологией и учебным материалом, редко обращается к тексту конспекта. Ответ на поставленный вопрос излагается систематизировано и последовательно, уверенно, но выводы носят не достаточно аргументированный и доказательный характер, соблюдает нормы литературного языка. Отвечает на дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если: он при ответе демонстрирует поверхностные знания по изученной теме, оперирует терминологией и учебным материалом только на основе текста конспекта. Ответ студента неразвёрнутый, не подтверждается фактами, примерами, наблюдается нарушение в последовательности изложения, отсутствуют выводы, допускаются нарушения норм литературного языка. Испытывает затруднения при ответе на дополнительные вопросы. Положительная оценка может быть поставлена при условии понимания студентом сущности основных категорий по рассматриваемому и дополнительным вопросам.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если: материал излагается непоследовательно, даже при опоре на текст конспекта, наблюдаются серьёзные пробелы в знаниях изученной темы, незнание основных литературных источников, серьёзные нарушения норм литературного языка. Не может ответить на дополнительные вопросы.

4.2.2. Задания для оценки знаний У1, У2, У3, У4, З1, З2, З3, ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК8, ОК9

Самостоятельная работа

Написание реферата на темы (по выбору студента):

1. Общение как форма реализации системы общественных и межличностных отношений.
2. Содержание, структура, средства общения.
3. Классификация видов общения.
4. Психологические механизмы общения.
5. Коммуникативная сторона общения.
6. Интерактивная сторона общения.
7. Перцептивная сторона общения.
8. Коммуникативные барьеры.
9. Типы взаимодействия.
10. Невербальные средства общения.
11. Манипулятивное общение.

12. Тактики общения.

Требования к реферату:

Реферат должен содержать анализ сведений из различных опубликованных источников. Необходимо с максимальной полнотой использовать рекомендованную литературу, правильно, без искажения смысла, понять позицию авторов и верно передать ее в своей работе. В реферате не рекомендуется представлять собственный опыт, если он не был опубликован в печати. Тема реферата выбирается с учетом предлагаемого перечня. Название и содержание реферата следует согласовать с преподавателем.

Оформление реферата производится в следующем порядке:

- титульный лист;
- оглавление;
- введение;
- основная часть, разбитая на главы и параграфы;
- список используемой литературы;
- приложения (при наличии).

1. Структура (разделы) реферата:

- 1) Оглавление
- 2) Введение (мотивация выбора, обоснование актуальности избранной темы; цели, задачи; краткий обзор источников информации по приоритетам)
- 3) Основные разделы, раскрывающие тему реферата, глава(ы) – 2-4 в зависимости от сложности темы и многообразия источников. Каждая глава должна содержать краткие выводы.
- 4) Выводы. Заключение (обобщенные выводы по теме, перспективные направления изучения проблемы; обозначить вопросы, оставшиеся без ответа)
- 5) Список использованной литературы (алфавитный) с учетом требований к составлению библиографического комментария
- 6) Приложения

2. Содержание и оформление разделов реферата

По содержанию реферативная работа носит учебно-исследовательский характер и должен опираться на новейшие достижения науки в своей сфере.

Реферат должен отразить знакомство с новейшими источниками, методической литературой, публицистическими выступлениями, выявить его способность к теоретическому анализу.

Титульный лист. Является первой страницей реферата и заполняется по строго определенным правилам. В верхнем поле указывается полное наименование учебного заведения. В среднем поле дается заглавие реферата, которое проводится без слова «тема» и в кавычки не заключается. Далее, ближе к правому краю титульного листа, указываются фамилия, инициалы, написавшего реферат, а также его специальность. Немного ниже указываются фамилия и инициалы преподавателя - руководителя работы. В нижнем поле указывается год написания реферата (без слова «год»).

В **Оглавлении** приводятся все заголовки работы и указываются страницы, с которых они начинаются. Заголовки оглавления должны точно повторять заголовки в тексте. Сокращать их или давать в другой формулировке и последовательности нельзя. Все заголовки начинаются с прописной буквы без точки на конце.

Заголовки одинаковых ступеней рубрикации необходимо располагать друг под другом.

Введение.

Во **Введении** обосновывается актуальность выбранной темы, цель и содержание реферата, указывается объект / предмет / рассмотрения, приводится характеристика источников для написания работы и краткий обзор имеющейся по данной теме литературы.

Актуальность предполагает оценку своевременности и социальной значимости выбранной темы, обзор литературы по теме отражает знакомство автора реферата с имеющимися источниками, умение их систематизировать, критически рассматривать, выделять существенное, определять главное.

Основные требования к введению: – очень часто введение путают с вступлением и в этой части реферата пишут предысторию рассматриваемой проблемы, что само по себе уже является частью основного содержания, поэтому во введении не следует концентрироваться на содержании; – введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения (невыясненность вопроса, многочисленные теории и споры), либо с современных позиций; – очень важно, чтобы студент выделил цель (или несколько целей), а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели (например, целью может быть показ разных точек зрения на ту или иную проблему, а в качестве задач может выступать описание методов решения этих проблем) - обычно одна задача ставится на один параграф реферата. Частой ошибкой при определении целей и задач исследования является неправильная их формулировка. Так, в качестве цели указывается «сделать». Правильно будет использовать глаголы «раскрыть», «определить», «установить», «показать», «выявить», «описать», «проследить» и т.д. – введение должно содержать также и краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны; – объем введения обычно составляют две страницы текста; исходя из всего вышеуказанного, введение необходимо писать в последнюю очередь при работе над рефератом.

Основная часть.

Содержание глав этой части должно точно соответствовать теме работы и полностью ее раскрывать. Эти главы должны показать умение исследователя сжато, логично и аргументированно излагать материал, обобщать, анализировать, делать логические выводы. Обычно решению каждой задачи как правило, посвящена одна глава работы. Глава должна заканчиваться выводами или хотя бы констатацией итогов.

Заключительная часть.

Предполагает последовательное, логически стройное изложение обобщенных выводов по рассматриваемой теме. Библиографический список использованной литературы составляет одну из частей работы, отражающей самостоятельную творческую работу автора, позволяет судить о степени фундаментальности данного реферата. Способ построения библиографического списка: по алфавиту фамилий, авторов или заглавий по видам изданий; по характеру содержания; списки смешанного построения.

Требования к оформлению реферата:

1. Объем реферата – 10-12 страниц машинописного текста. Текст печатается на одной стороне листа белой бумаги формата А4 через полтора интервала. Цвет шрифта - черный. Размер шрифта – 14, Times New Roman, межстрочный интервал -1,5. Выравнивание строки «по ширине». Размеры полей: правое - 10 мм, верхнее и нижнее - 20 мм, левое - 30 мм. «Красная строка» - отступ 1,25 см.

Страницы работы нумеруются арабскими цифрами (нумерация сквозная по всему тексту). Номер страницы ставится в правом верхнем углу. **Титульный лист** и **Оглавление** включается в общую нумерацию, но номер на них не ставится. Заголовки глав работы располагают в середине строки без точки в конце и печатают заглавными буквами без подчеркивания.

Главы нумеруются. Главы могут делиться на параграфы, которые в свою очередь могут делиться на пункты и подпункты. Номер параграфа состоит из номеров главы и параграфа в главе, разделенных точкой (например, 2.1). В конце номера точка не ставится. Аналогичным образом нумеруются и пункты в параграфе (например: 2.1.2 Анализ результатов). В принципе, допускается наличие в главе всего одного параграфа, а в параграфе - одного пункта. В этом случае параграф и пункт все равно нумеруются. Заголовки параграфов, пунктов и подпунктов следует печатать с прописной буквы, курсивом, посередине, без точки в конце, не подчеркивая. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Переносы слов в заголовках не допускаются.

Расстояние между заголовком главы и параграфа, а также между заголовком параграфа и

текстом должно быть равно 2 межстрочным интервалам. Если реферат напечатан с интервалом 1,5, то это значит, что расстояние между заголовком и текстом равно одной пустой строке.

Список использованной литературы должен содержать не менее 5 источников, опубликованных за последние 5 лет. Список литературы следует оформлять в соответствии с библиографическими требованиями.

Реферат может быть иллюстрирован таблицами, рисунками, схемами, которые следует располагать по тексту. Рисунки должны располагаться непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. Рисунки нумеруются арабскими цифрами, при этом нумерация сквозная, но допускается нумеровать и в пределах раздела (главы). В последнем случае номер рисунка состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой (например: Рисунок 1.1). Подпись к рисунку располагается под ним посередине строки. Слово «Рисунок» пишется полностью. Подпись рисунка должна выглядеть так: Рисунок 2 - Структура фирмы Точка в конце названия не ставится.

На все таблицы в тексте должны быть ссылки. Таблица должна располагаться непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. Все таблицы нумеруются (нумерация сквозная, либо в пределах раздела - в последнем случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера внутри раздела, разделенных точкой (например: Таблица 1.2). Слово «Таблица» пишется полностью. Название таблицы следует помещать над таблицей по середине без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире (например: Таблица 3 - Доходы фирмы). Точка в конце названия не ставится. При переносе таблицы на следующую страницу название помещают только над первой частью. Над другими частями слева пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы (например: Продолжение таблицы 1).

В конце заголовков и подзаголовков столбцов и строк точки не ставят. Разделять заголовки и подзаголовки боковых столбцов диагональными линиями не допускается. Заголовки столбцов, как правило, записывают параллельно строкам таблицы, но при необходимости допускается их перпендикулярное расположение. Горизонтальные и вертикальные линии, разграничивающие строки таблицы, допускается не проводить, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей. Но головка таблицы должна быть отделена линией от остальной части таблицы.

Список использованной литературы должен содержать не менее 5 источников, опубликованных за последние 5 лет. Список литературы следует оформлять в соответствии с библиографическими требованиями.

Реферат должен быть сброшюрован в пластиковый скоросшиватель с прозрачной первой страницей.

Критерии оценки реферата

Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» ставится, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. Имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. Тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

4.2.3. Задания для оценки знаний У1, У2, У3, У4, З1, З2, З3, ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК8, ОК9

Тестирование

Тема: «Социальная психология общения».

Время выполнения задания – 45 минут

Инструкция для обучающихся:

При себе необходимо иметь шариковую, гелиевую ручку с черными чернилами.

Получите от преподавателя черновики и бланк с тестовыми заданиями.

Внимательно прослушайте инструктаж.

Тестовые задания состоят из двух частей. Блок А содержит вопросы, предусматривающие выбор одного правильного ответа. Задания Блока В предусматривают соотнесение понятий и определений, развёрнутые ответы.

Во время тестирования обучающиеся не вправе общаться друг с другом, свободно перемещаться по кабинету, иметь при себе и использовать средства связи и электронно-вычислительной техники. Обучающиеся могут выходить из кабинета в случае необходимости, предварительно сдав письменные работы.

По окончании тестирования необходимо сдать бланки ответов, черновики.

Вариант – 1

Блок А.

1. Общение – это:

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

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

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

2. Под прямым общением понимается:

А) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;

Б) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;

В) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому.

3. Массовое общение – это:

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

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

В) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников.

4. Императивное общение – это:

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

Б) это распространенная форма межличностного общения, предполагающая воздействие на партнера по общению с целью достижения своих скрытых намерений;

В) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации.

5. Мотивационное общение – это:

А) общение, связанное с различными видами познавательной или учебной деятельности;
Б) передача друг другу определенных побуждений, установок или готовности к действиям в определенном направлении;

В) общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма.

6. По содержанию выделяют:

А) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное;

Б) биологическое, социальное;

В) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное.

7. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:

А) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;

Б) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком.

В) жесты, мимику, пантомимику.

8. В структуре общения выделяют ... взаимосвязанные стороны общения:

А) 2;

Б) 3;

В) 4.

Блок Б.

1. Соотнесите стороны общения и их содержание:

1. Коммуникативная сторона	А) процесс восприятия человека человеком
2. Интерактивная сторона	Б) общение как процесс передачи информации
3. Перцептивная сторона	В) общение как взаимодействие партнеров

2. Перечислите средства невербального общения.

Вариант – 2

Блок А.

1. Невербальная коммуникация – это:

А) это сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме;

Б) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;

В) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов (других людей, самих себя, групп, социальных общностей и т.п.).

2. Под опосредствованным общением понимается:

А) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;

Б) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;

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

3. Межличностное общение – это:

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

Б) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;

В) непосредственные контакты людей в группах или парах, постоянных по составу участников.

4. Косвенное общение характеризуется:

А) включением в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;

Б) осуществлением общения с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.п.;

В) неполным психологическим контактом при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения.

5. Когнитивное общение – это:

А) общение, связанное с различными видами познавательной или учебной деятельности;

Б) передача друг другу определенных побуждений, установок или готовности к действиям в определенном направлении;

В) способ передачи ее от одного живого существа к другому.

6. Паралингвистическая система – это:

А) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;

Б) система вокализации, то качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком;

В) жесты, мимика, пантомимика.

7. По целям общение делится на:

А) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное;

Б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное;

В) биологическое, социальное.

8. Выделяют ... основных стилей одежды (по классификации Люшера):

А) 9;

Б) 6;

В) 11.

Блок Б.

1. Соотнесите стороны общения и их содержание:

1. Коммуникативная сторона	А) процесс восприятия человека человеком
2. Интерактивная сторона	Б) общение как процесс передачи информации
3. Перцептивная сторона	В) общение как взаимодействие партнеров

2. Перечислите компоненты структуры общения.

Эталон правильных ответов:

1 - вариант

Блок А.

1. А.

2. В.

3. А.

4. А.

5. Б.

6. А.

7. В.

8. Б.

Блок Б.

1. 1-б, 2-в, 3-а.

2. Мимика, жесты, поза, интонация, контакт глаз.

2 - вариант

Блок А.

1. А.

2. Б.

3. В.

4. А.

5. А.

6. Б.

7. В.

8. А.

Блок Б.

1. 1-б, 2-в, 3-а.

2. Коммуникативная сторона; интерактивная сторона; перцептивная сторона.

4.2.4. Задания для оценки знаний У1, У2, У3, У4, З1, З2, З3, З4, ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК8, ОК9

Практическое занятие

Темы:

1. История становления и развития социальной психологии.
2. Личность и социальные установки.
3. Группа как социально-психологический феномен.
4. Социальная психология малых групп.
5. Лидерство как инструмент интеграции общности.
6. Закономерности процесса общения.
7. Прикладные исследования в социальной психологии.
8. Социальная психология конфликта.

Практическое занятие (семинар)

Тема: «Стратегии поведения в конфликте»

Время проведения: 1 академический час (45 мин).

Оборудование: мультимедийная установка, мультимедийные презентации обучающихся.

Вопросы для обсуждения:

1. Виды стратегий поведения в конфликтах.
2. Стратегия «соревнование (конкуренция).
3. Стратегия «приспособление».
4. Стратегия «избегание».
5. Стратегия «компромисс».
6. Стратегия «сотрудничество».

Эталон ответов:

1. Одной из самых известных и широко используемых в решении конфликтов считается работа Томаса-Киллмена. Психолог К. Томас классифицировал все способы поведения в

конфликте по двум критериям: стремление человека отстаивать собственные интересы (напористость) и стремление человека учитывать интересы другого человека (кооперация). На основании этих критериев К. Томас выделил пять основных способов поведения в конфликтной ситуации. Для удобства их можно представить и в виде образов животных:

- I Соревнование (конкуренция) - «акула»;
- II Приспособление (улаживание) - «плюшевый мишка»;
- III Избегание (уклонение) - «черепаха»;
- IV Компромисс - «лиса»;
- V Сотрудничество - «сова».

Каждый из этих способов поведения имеет свои плюсы и минусы, может соответствовать одной жизненной ситуации, но быть абсолютно неподходящим для других.

2. Соревнование

Соревнование – такой вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого. Человек, который следует этой стратегии, уверен, что выйти победителем из конфликта может только один участник и победа одного участника неизбежно означает поражение второго. Такой человек будет настаивать на своем во, чтобы то ни стало, а позицию другого человека не будет принимать во внимания.

Плюсы и минусы данной стратегии: упорное отстаивание своих интересов в ущерб интересам другого человека может помочь человеку временно удержать вверх в конфликтной ситуации. Однако к длительным отношениям (будь то дружеские отношения, отношения с любимым человеком, в семье, на работе и т.д.) такой подход не применим. Длительные отношения могут быть устойчивыми только в том случае, если учитываются желания и интересы всех участников, а проигрыш одного человека, как правило, означает проигрыш всех. В длительных отношениях возможны лишь элементы соревнования, при условии, что оно проводится честно и по заранее определенным правилам и его результаты не окажут сильного влияния на отношения между его участниками. В этом случае соревнование, может помочь оживить обстановку и заставить людей более активно добиваться своих целей.

В виде образа соревнование - это конкуренция **«акула»**.

Для такой стратегии характерен тип поведения, который образно можно представить поведением акулы в момент нападения. Этот тип поведения жестко ориентирован на победу, не считаясь с собственными затратами, что можно определить выражением «прет напролом». Предпочтение такого поведения в конфликте нередко объясняется подсознательным стремлением оградить себя от боли, вызываемой чувством поражения, т.к. эта стратегия отражает такую форму борьбы за власть, при которой одна сторона выходит несомненным победителем. Эта стратегия оказывается необходимой в том случае, если определенное лицо, облеченное властью, должно навести порядок ради всеобщего благополучия. Она, несомненно, оправдана, если кто-то берет контроль в свои руки, для того чтобы оградить людей от насилия или опрометчивых поступков. Однако стратегия поведения «Акулы» редко приносит долгосрочные результаты – проигравшая сторона может не поддержать решение, принятое вопреки ее воле, или даже попытаться саботировать его. Тот, кто проиграл сегодня, может завтра отказаться от сотрудничества.

Тактические действия «Акулы»:

- жестко контролирует действия противника и его источники информации;
- постоянно и преднамеренно давит на противника всеми доступными средствами;
- использует обман, хитрость, пытаясь завладеть положением;
- провоцирует противника на непродуманные шаги и ошибки;
- выражает нежелание вступать в диалог, так как уверен в своей правоте, и эта уверенность переходит в самоуверенность.

При столкновении с таким типом поведения в конфликте нужно помнить, что «Акула» боится, когда о ней собирается информация, и старается перекрыть все информационные источники о себе, а также не хочет и боится открытого обсуждения проблемы конфликта, так как она ее не интересует, для нее важна лишь своя позиция. Вступая в конфликтный процесс, она предпочитает, чтобы другие избегали или улаживали конфликты.

Качества личности:

- *властность, авторитарность;*
- *нетерпение к разногласиям и инакомыслию;*
- *ориентировка на сохранение того, что есть;*
- *боязнь нововведений, неоднозначных решений;*
- *боязнь критики своего стиля поведения;*
- *использование своего положения с целью достижения власти;*
- *игнорирование коллективных мнений и оценок в принятии решений в критических ситуациях.*

3. Приспособление

Приспособление – это такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния. Такую позицию могут занимать люди с низкой самооценкой, которые считают, что их цели и интересы не должны приниматься во внимание.

Плюсы и минусы данной стратегии: если предмет спора не так уж важен, а важнее сохранить хорошие взаимоотношения с другим человеком, то уступить, дать ему таким образом самоутвердиться может быть наиболее подходящим вариантом поведения. Но если конфликт касается важных вопросов, которые затрагивают чувства участников спора, то такую стратегию нельзя назвать продуктивной. Её результатом будут отрицательные эмоции уступившей стороны (злость, обида, разочарование и др.), а в долгосрочной перспективе потеря доверия, уважения и взаимопонимания между участниками.

Приспособление в виде образа - улаживание **«плюшевый мишка»**.

Для наглядности этой стратегии поведения в конфликте дано условное название мягкой игрушки, которая безо всяких усилий с нашей стороны дает нам ощущение тепла и мягкости. Стратегия улаживания в конфликте направлена на максимум во взаимоотношениях и минимум в постижении личных целей. Основной принцип поведения: *«Все, что Вы хотите – только давайте жить дружно»*. Это установка на доброжелательность за счет собственных потерь, так называемая *«игра в прятки»*, но, конечно, до определенного предела, так как инстинкт самосохранения сильно развит у всех людей. Часто такой стратегии придерживаются альтруисты, иногда внешне, а иногда по убеждению. Здесь важно соотношение сил противников. Если соотношение сил не в его пользу и дальнейшая борьба не имеет смысла, то происходит переориентация на установку, девиз которой: *«Сдаюсь на милость победителя»*. Стратегия улаживания может быть разумным шагом, если конфронтация по поводу незначительных разногласий может вносить чрезмерный стресс во взаимоотношения на данном этапе или в том случае, если другая сторона не готова к диалогу. Бывают и такие случаи, когда нужно сохранить добрые отношения. Конфликты иногда сами разрешаются только за счет того, что мы продолжаем поддерживать дружеские отношения. В случае же серьезного конфликта стратегия поведения *«Плюшевого мишки»* приводит к тому, что не затрагиваются главные спорные вопросы и конфликт остается неразрешенным.

Тактические действия «Плюшевого Мишки»:

- постоянное соглашательство с требованиями противника, т.е. делает максимальные уступки;
- постоянная демонстрация непротивления на победу или серьезное сопротивление;
- потакает противнику, льстит.

Качества личности:

- *бесхребетность – отсутствие собственного мнения в сложных ситуациях;*
- *желание всем угодить, никого не обидеть, чтобы не было раздоров и столкновений;*
- *идет на поводу у лидеров неформальных групп, его поведением часто манипулируют;*
- *преобладает тенденция отвлекаться при участии в беседе.*

4. Избегание

Часто люди стараются избежать обсуждения конфликтных вопросов и отложить принятие сложного решения «на потом». В этом случае человек не отстаивает собственные интересы, но при этом не учитывает и интересы других.

Плюсы и минусы данной стратегии: такая стратегия может быть полезна либо, когда предмет конфликта не очень важен («Если Вы не можете договориться, какую программу по телевизору смотреть, можно заняться чем-нибудь другим» - пишет американский психолог С. Кови), либо когда с другой стороной конфликта не обязательно поддерживать длительные отношения (если Вы считаете, что вещь, которую Вам нужно купить в этом магазине слишком дорого стоит, то Вы можете пойти в другой магазин). Но в долгосрочных отношениях важно открыто обсуждать все спорные вопросы, а избегание существующих трудностей приводит только к накоплению неудовлетворенности и напряжения.

В виде образа избегание можно представить как уклонение *«черепаха»*.

Эту стратегию поведения можно сравнить с поведением черепахи, которая в момент опасности прячется в свой панцирь. Тактический девиз «Черепахи» – *«Оставьте мне немножко и не трогайте меня»*. Это пассивно-страдательная установка жертвы, втянутой в конфликт обстоятельствами. Позиция жертвы привлекательна в силу определенных компенсационных факторов: жертва получает значительную поддержку со стороны; ей обильно сочувствуют; ей не нужно пытаться самой разрешить проблему. За кажущейся беспомощностью может скрываться ощущение того, что проблема становится более желательной и приятной, чем риск и трудности, связанные с ее разрешением. Если жертве грозят насилие или ощутимые потери, она может оценить риск, связанный с изменением ее ситуации, как неприемлемо высокий. Трагедия этой роли и неспособность выйти из нее лежит в глубоко укоренившейся установке на беспомощность и неспособность изменить обстановку. Чем вызваны эти установки? Жертвы учатся, как быть жертвами, у других жертв. Родители учат этому своих детей; авторитарные родители, учителя, руководители и социальные системы запугивают людей, заставляя их принять роль жертв. В некоторых случаях чрезмерно осторожные привычки постепенно приводят людей к роли жертвы, так как люди отказываются идти на изменение ситуации или самих себя, хотя при соответствующем подходе они могли бы вызвать положительные перемены сравнительно легко.

Стратегия поведения «Черепахи» может быть, тем не менее, вполне разумным шагом, если конфликт не затрагивает прямых интересов человека или вовлеченность в него не отражается на его развитии. Такой шаг может быть также полезен, если он привлекает внимание к запущенной проблеме.

С другой стороны, такое поведение может толкнуть противника на завышение требований или ответный уход вместо принятия участия в совместном поиске решений, может также привести к непомерному росту проблемы. Нередко уклонение от конфликта сознательно или бессознательно применяется в качестве наказания, чтобы заставить другую сторону изменить свое отношение к конфликту.

Стратегия поведения «Черепахи» приводит к тому, что загоняются внутрь истинные причины и конфликт остается, он как бы смещается в другую плоскость, становится глубже и сложнее.

Неразрешенный конфликт опасен тем, что воздействует на подсознание и проявляется в нарастании сопротивления в самых различных областях, вплоть до заболеваний.

Тактические действия «Черепахи»:

- отказывается вступать в диалог, применяя тактику демонстративного ухода;
- избегает применения силовых приемов;
- игнорирует всю информацию от противника, не доверяет фактам и не собирает их;
- отрицает серьезность и остроту конфликта;
- систематически медлит в принятии решений, всегда опаздывает, так как боится делать ответный ход. Это ситуация упущенных возможностей.

Качества личности:

- застенчивость в общении с людьми;
- нетерпение к критике - принятие ее как атаки на себя лично;

- *нерешительность в критических ситуациях, действует по принципу: «Авось обойдется»;*
- *неумение предотвратить хаос и беспредметность в беседе.*

5. Компромисс

Компромисс - это частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта.

Плюсы и минусы данной стратегии: хотя при компромиссе учитываются интересы всех конфликтующих сторон, и этот исход можно назвать справедливым, необходимо помнить, что в большинстве случаев – компромисс можно рассматривать только как промежуточный этап разрешения конфликта перед поиском такого решения, в котором обе стороны были бы удовлетворены полностью.

В виде образа компромисс - это *«лиса»*.

Для этой стратегии характерен тип поведения лисы, в котором сочетаются осторожность и хитрость. «Лиса» действует по принципу: *«Я уступлю немного, если вы тоже готовы уступить»*. Взвешенность, сбалансированность и осторожность – основная установка этого типа поведения. Для данной стратегии одинаково значимы и личные цели и взаимоотношения. Стремление в любом случае идти на нормализацию отношений является слабым местом этой стратегии в конфликте с «Акулой». Стратегия компромисса не предполагает анализа объема информации, «Лиса» терпит обмен мнениями, но чувствует себя неловко, т.к. у нее нет своей позиции, ее поведение зависит от уступок с другой стороны. Компромисс требует определенных навыков в ведении переговоров, чтобы каждый участник чего-то добился. Такое решение проблемы подразумевает, что делится какая-то конечная величина, и что в процессе ее раздела нужды всех участников не могут быть удовлетворены полностью. Тем не менее, раздел поровну нередко воспринимается как самое справедливое решение и, если стороны не могут увеличить размер делимой вещи, равноправное пользование имеющимися благами – уже достижение. Недостатки стратегии компромисса в том, что одна сторона может, например, увеличить свои претензии, чтобы потом показаться великодушной, или сдать свои позиции намного раньше другой. В таких случаях ни одна из сторон не будет придерживаться решения, которое не удовлетворяет их нужд. Если компромисс был достигнут без тщательного анализа других возможных вариантов решения, он может быть не самым оптимальным способом разрешения конфликта.

Тактические действия «Лисы»:

- торгуется, любит людей, которые умеют торговаться;
- использует обман, лесть для подчеркивания не очень выраженных качеств у противника;
- ориентирована на равенство в дележе, действует по принципу: «Всем сестрам – по серьгам».

Качества личности:

- *предельная осторожность в оценке, критике, обвинениях в сочетании с открытостью.*
- Такие качества являются, несомненно, элементом высокой культуры личности;*
- *настороженное отношение к критическим оценкам других людей;*
 - *ожидание мягких формулировок, красивых слов;*
 - *желание убедить людей не выражать свои мысли слишком резко и открыто.*

6. Сотрудничество

При выборе этой стратегии участник стремится разрешить конфликт таким образом, чтобы в выигрыше оказались все. Он не просто учитывает позицию другого участника, но и стремится добиться, чтобы другая сторона тоже была бы удовлетворена.

Плюсы и минусы данной стратегии: стремление выслушать другого человека, понять его точку зрения, учесть его интересы и найти в спорной ситуации решение, устраивающее все стороны – необходимо в любых долгосрочных отношениях. Такой подход способствует развитию взаимного уважения, понимания, доверия, и, тем самым, делает отношения более прочными и стабильными. Если предмет спора важен для обоих участников, этот способ разрешения конфликта можно воспринимать как наиболее конструктивный. Отметим, что во многих ситуациях найти решение, устраивающее обе стороны, может быть очень трудно, особенно если

противоположная сторона не настроена на сотрудничество, и в этом случае процесс разрешения конфликта может быть длительным и тяжелым.

В виде образа сотрудничество - это **«сова»**.

Этой стратегии поведения в конфликте можно условно дать название птицы, которой люди издавна приписывали такие качества, как мудрость и здравый смысл. «Сова» открыто признает конфликт, предъявляет свои интересы, выражает свою позицию и предлагает пути выхода из конфликта. От противника ожидает ответного сотрудничества. Основной принцип данной стратегии: *«Давайте оставим взаимные обиды, я предпочитаю... А Вы?»*. Стратегия сотрудничества направлена на конструктивное разрешение конфликта, то есть на работу с проблемой, а не с конфликтом. «Сова» не принимает тактики избегания, так как уважает партнера, она не эксплуатирует слабости «Черпахи» и «Плюшевого медвежонка», потому что стремится к диалогу в решении проблемы. По отношению к «Акуле» она тоже ведет себя честно, противопоставляет ей мирные средства и здравый смысл. «Сове» свойственна установка на прекращение конфликта ввиду его эскалации, в случае необходимости она склонна к переговорному процессу, где всегда имеет веер предложений-альтернатив. При использовании стратегии сотрудничества участники конфликта становятся равными партнерами, а не противниками, которые интересны друг другу как люди со своими индивидуальностями. Их всегда интересуют не только противоречивые потребности друг друга, но и их мотивация. Они стремятся к искренности в отношениях и максимальному доверию. Партнеры признают свой конфликт, подчеркивая общую основу для взаимодействия, которой может стать даже одно желание вместе найти выход из создавшейся ситуации. Они не занимаются взаимной перепалкой и обвинениями – в интересах дела эмоции отбрасываются. В ходе поиска совместных решений партнеры могут интересоваться историей возникновения конфликта, но это не является самоцелью. Они трезво оценивают свои возможности и поэтому склонны к посредничеству, а в случае необходимости – к переговорному процессу.

Тактические действия «Совы»:

- собирает информацию о конфликте, о сути проблемы, о противнике;
- ведет подсчет своих ресурсов и ресурсов противника для выработки альтернативных предложений;
- обсуждает конфликт открыто, не боится разногласий, старается опредметить конфликт;
- если противник предлагает что-то здоровое, разумное, то это принимается.

Качества личности:

- в любом конфликте направлен на решение проблемы, а не на обвинение личности;
- положительно относится к новациям, переменам;
- умеет критиковать, не оскорбляя личности, как говорят, «по делу», опираясь на факты;
- использует свои способности для достижения влияния на людей.

Критерии оценки устного ответа:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если: он при ответе демонстрирует глубокие знания по изученной теме, знание современной и научной литературы, свободно оперирует терминологией и учебным материалом, не опираясь на конспект. Ответ студента развернутый, лаконичный, грамотный, подтверждается фактами, примерами. Без затруднений даёт ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если: он при ответе демонстрирует твёрдые знания по изученной теме, знание основных, наиболее значимых литературных источников, оперирует терминологией и учебным материалом, редко обращается к тексту конспекта. Ответ на поставленный вопрос излагает систематизировано и последовательно, уверенно, но выводы носят не достаточно аргументированный и доказательный характер, соблюдает нормы литературного языка. Отвечает на дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если: он при ответе демонстрирует поверхностные знания по изученной теме, оперирует терминологией и учебным материалом только на основе текста конспекта. Ответ студента неразвёрнутый, не подтверждается фактами, примерами, наблюдается нарушение в последовательности изложения, отсутствуют выводы,

допускаются нарушения норм литературного языка. Испытывает затруднения при ответе на дополнительные вопросы. Положительная оценка может быть поставлена при условии понимания студентом сущности основных категорий по рассматриваемому и дополнительным вопросам.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если: материал излагается непоследовательно, даже при опоре на текст конспекта, наблюдаются серьёзные пробелы в знаниях изученной темы, незнание основных литературных источников, серьёзные нарушения норм литературного языка. Не может ответить на дополнительные вопросы.

Критерии оценивания студенческих презентаций:

Оформление слайдов	Параметры
Стиль	Соблюдать единого стиля оформления.
Фон	Фон должен соответствовать теме презентации
Использование цвета	○ Слайд не должен содержать более трех цветов ○ Фон и текст должны быть оформлены контрастными цветами
Анимационные эффекты	○ При оформлении слайда использовать возможности анимации ○ Анимационные эффекты не должны отвлекать внимание от содержания слайдов
Представление информации	Параметры
Содержание информации	○ Слайд должен содержать минимум информации ○ Информация должна быть изложена профессиональным языком ○ Содержание текста должно точно отражать этапы выполненной работы ○ Текст должен быть расположен на слайде так, чтобы его удобно было читать ○ В содержании текста должны быть ответы на проблемные вопросы ○ Текст должен соответствовать теме презентации
Расположение информации на странице	○ Предпочтительно горизонтальное расположение информации ○ Наиболее важная информация должна располагаться в центре ○ Надпись должна располагаться под картинкой
Шрифты	○ Для заголовка – не менее 24 ○ Для информации не менее – 18 ○ Лучше использовать один тип шрифта ○ Важную информацию лучше выделять жирным шрифтом, курсивом. Подчеркиванием ○ На слайде не должно быть много текста, оформленного прописными буквами
Выделения информации	На слайде не должно быть много выделенного текста (заголовки, важная информация)
Объем информации	○ Слайд не должен содержать большого количества информации ○ Лучше ключевые пункты располагать по одному на слайде
Виды слайдов	Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов: ○ с таблицами ○ с текстом

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется, если студенческая работа отвечает всем требованиям критериев.

Оценка «хорошо» выставляется при незначительном нарушении или отсутствии каких-либо параметров в работе.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если наблюдается нарушение 40-50% критериев.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если наблюдается нарушение или отсутствие более 50% критериев.

4. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Предметом оценки являются умения и знания, а также динамика формирования общих компетенций.

Контроль и оценка осуществляются с использованием следующих форм и методов контроля: практических занятий, оценки выполнения самостоятельной работы, устного и письменного опроса, тестирования, промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета (тестирования).

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является дифференцированный зачёт. Условием допуска к дифференцированному зачёту является посещение не менее 80% от общего количества часов аудиторных занятий, достаточное количество текущих оценок, позволяющее преподавателю сделать выводы об освоении обучающимся программы учебной дисциплины, выполнение индивидуальных и домашних заданий.

I. ПАСПОРТ

Назначение:

Предметом оценки являются умения и знания, а также динамика формирования общих компетенций.

Контроль и оценка осуществляются с использованием следующих форм и методов контроля: практических занятий, оценки выполнения самостоятельной работы, устного и письменного опроса, тестирования, промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета (тестирования).

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является дифференцированный зачёт. Условием допуска к дифференцированному зачёту является посещение не менее 80% от общего количества часов аудиторных занятий, достаточное количество текущих оценок, позволяющее преподавателю сделать выводы об освоении обучающимся программы учебной дисциплины, выполнение индивидуальных и домашних заданий.

I. ПАСПОРТ

КОМ предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины ОП.15 Социальная психология

по специальности СПО 09.02.05 Прикладная информатика (по отраслям)

Уровень подготовки: базовый

Умения:

- У1 - анализировать образовательные ситуации с позиции участвующих в нем индивидов;
- У2 - выявлять и оценивать специфику социально-психологических связей и отношений;
- У3 - квалифицировать различные эффекты межличностного взаимодействия;
- У4 - проводить коррекцию нежелательных явлений в отношениях между людьми.

Знания:

- З1 - общие социально-психологические закономерности общения, взаимодействия людей;

32 - приобрести знания о психологических процессах, протекающих в социальных группах;

33 - знать особенности конкретных социальных объединений.

Перечень формируемых компетенций:

Общие компетенции (ОК)

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 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.

II. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ. Вариант № 1

Тест

Инструкция для обучающихся:

При себе необходимо иметь шариковую, гелиевую ручку с черными чернилами.

Получите от преподавателя черновики и бланк с тестовыми заданиями.

Внимательно прослушайте инструктаж, проводимый преподавателем, информирующий о порядке проведения дифференцированного зачёта.

Время выполнения экзаменационной работы - 45 минут

Тестовые задания состоят из двух частей. Блок А содержит вопросы, предусматривающие выбор одного или нескольких правильных ответов. Задания Блока В предусматривают соотнесение понятий и определений. Задания Блока С предусматривают развёрнутые ответы.

Во время дифференцированного зачёта обучающиеся не вправе общаться друг с другом, свободно перемещаться по кабинету, иметь при себе и использовать средства связи и электронно-вычислительной техники. Обучающиеся могут выходить из кабинета в случае необходимости, предварительно сдав письменные работы.

По окончании дифференцированного зачёта необходимо сдать бланки ответов, черновики. Допускается досрочная сдача тестовых материалов дифференцированного зачёта.

1-вариант

Задания:

1. Группы, на которые ориентируются люди в своих интересах, симпатиях и антипатиях называются:

- а) референтными;
- б) формальными;
- в) условными.

2. Высшая форма объединения людей, создающая наиболее благоприятные условия для совместной деятельности, это:

- а) ассоциация;
- б) коллектив;
- в) корпорация.

3. Двусторонний процесс, включающий в себя, с одной стороны, усвоение индивидом социального опыта путем вхождения в социальную среду, с другой стороны, процесс активного воспроизводства индивидом системы социальных связей за счет его активной

деятельности — это:

- а) развитие;
- б) образование;
- в) социализация.

4. Функция, нормативно одобренный образец поведения, ожидаемая от каждого, занимающего данную позицию — это:

- а) статус;
- б) социальная роль;
- в) позиция.

5. Коммуникация — это:

- а) обмен информацией между общающимися индивидами;
- б) организация взаимодействия между общающимися индивидами;
- в) процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению.

6. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:

- а) жесты, мимику, пантомимику;
- б) качество голоса, его диапазон, тональность;
- в) организация пространства и времени общения.

7. Один из самых простых способов понимания другого человека, уподобление ему, отождествление с ним себя — это:

- а) идентификация;
- б) эмпатия;
- в) рефлексия.

8. В качестве больших социальных групп не рассматривают:

- а) этносы;
- б) социальные классы;
- в) контактные группы.

9. О каком психологическом феномене идет речь: данный состав группы возможен для обеспечения выполнения группой ее функций, члены группы могут взаимодействовать:

- а) о сплоченности группы;
- б) о совместимости группы;
- в) оба варианта верны

10. Согласно «теории черт» лидером является:

- а) человек с более высоким уровнем активности, участия, влияния в решении данной задачи, чем у других членов группы;
- б) человек, который обладает определенным набором личностных качеств;
- в) человек, управляющий процессом организации межличностных отношений в группе.

11. Какие из перечисленных ниже понятий не являются стадиями социализации:

- а) дотрудовая стадия;
- б) послетрудовая социализация;
- в) стадия поздней социализации.

12. Конкретные группы, в которых личность приобщается к системам норм и ценностей, трансляторы социального опыта называются:

- а) факторами социализации;
- б) группами социализации;
- в) институтами социализации.

13. В 1942 г. М. Смитом была определена структура социальной установки. Из скольких компонентов она состоит:

- а) из двух;
- б) из трех;
- в) из пяти.

14. Автор диспозиционной концепции регуляции социального поведения личности:

- а) В.А. Ядов;

- б) Д.Н. Узнадзе;
- в) Н. Мясищев.

15. Формула конфликта выглядит так: «конфликт = конфликтная ситуация +...»:

- а) индивид;
- б) инцидент;
- в) субъект.

16. Определенное эмоциональное состояние массы людей, являющееся средством дефицита информации о какой-либо пугающей или непонятной новости, либо избытка информации, это:

- а) стресс;
- б) фрустрация;
- в) паника.

17. Заражение, внушение, подражание — это:

- а) способы регуляции;
- б) способы воздействия;
- в) способы исследования.

18. Фокус-группа, семантический дифференциал, социометрия – это методы:

- а) исследования;
- б) воздействия;
- в) изучения.

19. Физическое и вербальное поведение, направленное на причинение вреда кому-либо, это:

- а) злость;
- б) зависть;
- в) агрессия.

20. Мотив оказания кому-либо помощи, не связанный сознательно с собственными эгоистическими интересами, называется:

- а) карьеризм;
- б) альтруизм;
- в) эгоизм.

21. Среди стихийных групп в социальной психологии выделяют:

- а) этнос;
- б) толпу;
- в) класс.

22. Область исследований, связанных с выявлением механизмов образования различных эмоциональных отношений к воспринимаемому человеку, получила название исследования:

- а) интеракции;
- б) аттракции;
- в) перцепция.

Блок В

1. Соотнесите зоны дистанции в человеческих контактах и их расстояние:

1. Интимная зона	а) 120- 400 см
2. Личная, или персональная, зона	б) 45-120 см
3. Социальная зона	в) 15- 45 см
4. Публичная зона	г) свыше 400 см

2. Соотнесите ведущую репрезентативную систему и канал восприятия:

1. Визуальная система	а) слух
2. Аудиальная система	б) зрение
3. Кинестетическая система	в) ощущения

3. Заполнить пробелы. К межличностным механизмам взаимодействия людей относятся....., и

4. Заполнить пробелы. Невербальный язык включает,,,,,
5. Дополнить положение. Существуют несколько основных типов конфликта:
6. Дополнить положение. К видам общения относятся:...

Блок С.

1. Дать определение понятию «эмпатия».
2. Дайте определение «конфликт».

2- вариант

Инструкция для обучающихся:

При себе необходимо иметь шариковую, гелиевую ручку с черными чернилами.

Получите от преподавателя черновики и бланк с тестовыми заданиями.

Внимательно прослушайте инструктаж, проводимый преподавателем, информирующий о порядке проведения дифференцированного зачёта.

Время выполнения экзаменационной работы - 45 минут

Тестовые задания состоят из двух частей. Блок А содержит вопросы, предусматривающие выбор одного или нескольких правильных ответов. Задания Блока В предусматривают развернутые ответы.

Во время дифференцированного зачёта обучающиеся не вправе общаться друг с другом, свободно перемещаться по кабинету, иметь при себе и использовать средства связи и электронно-вычислительной техники. Обучающиеся могут выходить из кабинета в случае необходимости, предварительно сдав письменные работы.

По окончании дифференцированного зачёта необходимо сдать бланки ответов, черновики. Допускается досрочная сдача тестовых материалов дифференцированного зачёта.

Задания:

1. Социальная психология изучает: 1) особенности групп; 2) изменение психической деятельности людей в группе под влиянием взаимодействия; 3) психическую сторону процессов общества. Данную схему предложил ученый:

- а) Парыгин;
- б) Л.С. Выготский;
- в) В.М. Мясищев.

2. Общение как взаимодействие представляет собой одну из следующих сторон деятельности:

- а) коммуникативную;
- б) интерактивную;
- в) перцептивную.

3. Синонимом понятия «конформизм» является термин:

- а) приспособленчество;
- б) подчиненность;
- в) зависимость.

4. Суггестор — это человек, который осуществляет:

- а) передачу информации;
- б) внушение;
- в) подвергает внушению.

5. Процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению в структуре общения представлен следующей стороной:

- а) коммуникативной;
- б) интерактивной;
- в) перцептивной.

6. Невербальная коммуникация включает в себя все нижеследующие системы, за исключением:

- а) визуального контакта;

- б) организации пространства и времени;
- в) **эффектов восприятия.**

7. Специальная область «пространственной психологии», занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения, называется:

- а) хронотроп;
- б) паралингвистика;
- в) **проксемика.**

8. Один из подходов к описанию взаимодействия в процессе общения – транзактный анализ – был разработан ученым:

- а) Я. Щепаньским;
- б) Э. Берном;
- в) Э. Холлом.

9. Невербальная коммуникация включает в себя:

- а) мимику;
- б) жесты;
- в) диапазон голоса;
- г) **все ответы верны.**

10. Сопереживание, вчувствование, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека, называется:

- а) идентификацией;
- б) эмпатией;
- в) **рефлексией.**

11. Осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению, называется:

- а) рефлексией;
- б) эмпатией;
- в) **идентификацией.**

12. Приписывание некоторой причины поступку человека или наблюдаемому действию называется:

- а) социальной перцепцией;
- б) каузальной атрибуцией;
- в) **интеракцией.**

13. Существуют различные классификации «малых групп». Исключением являются:

- а) первичные и вторичные;
- б) формальные и неформальные;
- в) **публика и аудитория.**

14. Выделяют все ниже перечисленные направления в исследовании малых групп, за исключением:

- а) социально-психологического;
- б) социометрического;
- в) **социологического.**

15. Совокупность определенных психологических качеств, личностных черт, благодаря которым человек становится лидером, называется (дословный перевод – «благодать»):

- а) популярностью;
- б) либидо;
- в) **харизмой.**

16. К основным видам лидерства не относится:

- а) консервативный;
- б) попустительский;
- в) **демократический.**

17. Уподобление, отождествление с чем-либо или с кем-либо, называется:

- а) креативность;
- б) идентификация;
- в) научение.

18. Формальные группы — это:

- а) которые имеют официально заданную извне структуру;
- б) в которых люди постоянно находятся в повседневной жизни и деятельности;
- в) объединенные по какому-либо общему признаку.

19. Референтная группа — это:

- а) группы, на которые люди ориентируются в своих интересах;
- б) высшая форма объединения людей, создающая наиболее благоприятные условия для совместной деятельности;
- в) Группы случайные, в которых люди объединены общими эмоциями и переживаниями.

20. К механизмам социальной перцепции относятся:

- а) стереотипизация;
- б) идентификация;
- в) эмпатия;
- г) аттракция;
- д) рефлексия;
- е) верны все ответы.

21. Пространственно-временные средства — это:

- а) визуальные;
- б) кинесика;
- в) проксемика.

22. Качество голоса, его диапазон, тональность — это

- а) визуальные;
- б) кинесика;
- в) паралингвистика.

Блок В.

1. Соотнесите стороны общения и их содержание:

1. Коммуникативная сторона	а) процесс восприятия человека человеком
2. Интерактивная сторона	б) общение как процесс передачи информации
3. Перцептивная сторона	в) общение как взаимодействие партнеров

2. Соотнесите стиль общения и его характеристику:

1. Демократический	а) характерной чертой является незначительная активность. Такой человек проблемы обсуждает формально, подвергается различным влияниям, не проявляет инициативы в совместной деятельности, а часто и не желает или неспособен принимать любые решения
2. Либеральный	б) при данном стиле человек все решения принимает единолично, отдает приказы, делает указания. Он всегда точно определяет «границы компетентности» каждого, то есть жестко определяет ранг партнеров и подчиненных.
3. Авторитарный	в) человеку с данным стилем свойственны коллегиальное принятие решений, поощрение активности участников коммуникативного процесса, широкая информированность всех, кто участвует в дискуссии о решаемой проблеме, о

	выполнении намеченных задач и целей.
--	--------------------------------------

3. Заполнить пробелы. Одна из наиболее информативных частей лица -

4. Заполнить пробелы. Деловой конфликт носит характер.

5. Дополнить положение. В структуру речевого общения входят:...

6. Дополнить положение. Рефлексивное (активное) слушание включает в себя:

Блок С.

1. Дать определение понятию «деловое общение».

2. Дать определение понятию «кооперация».

III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

III а. УСЛОВИЯ

Место выполнения: учебная аудитория

Количество подгрупп: дифференцированный зачёт проводится в полном составе учебной группы.

Количество вариантов задания для экзаменуемого – 2.

Время выполнения задания – 45 минут.

Оборудование: ручка, бланк тестовых заданий, бланк для ответов.

Условия: при выполнении тестовых заданий запрещается пользоваться литературными источниками, различными техническими средствами (ПК, сотовым телефоном и т.д.). При выходе из аудитории необходимо сдать бланк ответов экзаменатору.

Эталоны правильных ответов

1 – вариант

Блок А

1. а.
2. б.
3. в.
4. б.
5. а.
6. а.
7. а.
8. в.
9. б.
10. б.
11. в.
12. в.
13. б.
14. а.
15. б.
16. в.
17. б.
18. а.
19. в.
20. б.
21. б.
22. б.

Блок В

1. 14. 1-в, 2-б, 3-а, 4-г.
2. 1-б, 2-а, 3-в.
3. Рефлексия, эмпатия, личная идентификация.
4. Кинесику, проксемику, паралингвистику, экстралингвистику, визуальное общение, такесику.

5. Внутриличностный, межличностный, конфликт между личностью и группой, внутригрупповой, межгрупповой.
6. «Контакт масок», примитивное общение, формально-ролевое общение, деловое общение, духовное общение, манипулятивное общение, светское общение.

Блок С.

1. Эмпатия – это способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания.

2. Конфликт – это отсутствие согласия между двумя или более сторонами, которые могут быть конкретными лицами или группами; столкновение интересов.

2 – вариант

- 1. в.
- 2. б.
- 3. а.
- 4. б.
- 5. в.
- 6. в.
- 7. в.
- 8. б.
- 9. г.
- 10. бв.
- 11. а.
- 12. б.
- 13. в.
- 14. а.
- 15. в.
- 16. а.
- 17. б.
- 18. а.
- 19. а.
- 20. е.
- 21. в.
- 22. в.

Блок В

1. 14. 1-в, 2-а, 3-б.

2. 13. 1-б, 2-а, 3-в.

3. Внутриличностный, межличностный, конфликт между личностью и группой, внутригрупповой, межгрупповой.

4. Конструктивный.

5. Значение и смысл слов, фраз; речевые звуковые явления; выразительные качества голоса.

6. Выяснение, перефразирование, отражение чувств, резюмирование.

Блок С.

1. Деловое общение – это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определённого результата, решение конкретной проблемы или реализацию определённой цели.

2. Кооперация — это такое взаимодействие, при котором его участники достигают взаимного соглашения о том, как необходимо действовать для достижения общих целей и стараются не нарушать его, пока совпадают сферы их интересов.

III.6. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

<i>Процент результативности (правильных ответов)</i>	<i>Качественная оценка уровня подготовки</i>	
	<i>балл (отметка)</i>	<i>вербальный аналог</i>
<i>90 ÷ 100</i>	<i>5</i>	<i>отлично</i>
<i>80 ÷ 89</i>	<i>4</i>	<i>хорошо</i>
<i>70 ÷ 79</i>	<i>3</i>	<i>удовлетворительно</i>
<i>менее 70</i>	<i>2</i>	<i>не удовлетворительно</i>