

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Психология общения и переговоров

Код модуля
1154431(1)

Модуль
Совершенствование социально-психологического
климата в коллективе

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Вильгельм Анжелика Мартыновна	кандидат психологических наук, доцент	Доцент	общей и социальной психологии

Согласовано:

Управление образовательных программ

Е.С. Комарова

Авторы:

- Вильгельм Анжелика Мартыновна, Доцент, общей и социальной психологии

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Психология общения и переговоров

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Экзамен	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Психология общения и переговоров

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ОПК-5 -Способен к осуществлению внутриорганизационного, межведомственного и межсекторного взаимодействия с органами власти, коммерческими организациями и институтами гражданского общества, образовательными организациями, СМИ с учетом запросов клиентов, партнеров, других субъектов для эффективного решения профессиональных задач	Д-1 - Проявлять целеустремленность, ответственность, стремление к выстраиванию партнерского взаимодействия З-2 - Характеризовать роль и механизм межведомственного взаимодействия и социального партнерства в достижении целей организации и решении профессиональных задач П-2 - Решать поставленные задачи, относящиеся к области профессиональной деятельности, используя различные формы межведомственного взаимодействия и социального партнерства У-1 - Самостоятельно определять субъектов взаимодействия и социального	Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

	партнерства с учетом специфики профессиональной деятельности	
ПК-11 -Способен осуществлять психологическое сопровождение персонала с целью создания и поддержания благоприятного психологического климата, способствующего оптимизации служебной деятельности (Психология служебной деятельности)	Д-1 - Проявлять ответственность и коммуникабельность З-1 - Сделать обзор содержания направлений психологического сопровождения персонала, направленного на создание и поддержание благоприятного психологического климата, способствующего оптимизации служебной деятельности У-1 - Анализировать содержание направлений психологического сопровождения персонала, направленного на создание и поддержание благоприятного психологического климата, способствующего оптимизации служебной деятельности	Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен
ПК-12 -Способен преподавать дисциплины (модули) в области психологии в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, а также проектировать, реализовывать, контролировать и оценивать результаты учебно-воспитательного процесса, организовывать коммуникации и взаимодействие обучающихся (Психология служебной деятельности)	З-1 - Изложить требования к методике преподавания психологии, организации учебно-воспитательного процесса и коммуникации и взаимодействия обучающихся У-1 - Определять цели и содержание методики преподавания психологии, осуществления учебно-воспитательного процесса и коммуникации и взаимодействия обучающихся	Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО

**ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ
(ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)**

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.6		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа</i>	5,8	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.4		
Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.6		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.4		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>Активная работа студентов на практических занятиях</i>	5,10	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – не предусмотрено		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий – не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)		
№	Содержание уровня	Шкала оценивания

п/п	выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Основные психологические характеристики общения
2. Социальные и социально-психологические функции общения. Деловое общение

Примерные задания

Задание к теме 1.

В данном упражнении предлагается "правильно" завершить начатую идею высказывания. "Правильными" считаются ответы, которые максимально близки по смыслу и содержанию к ответам, приведенным в конце тестового задания.

Главная цель упражнения - не столько угадать завершающее слово, сколько побудить себя (или другого, если упражнение используется в игровом режиме) думать, включиться в интеллектуально-познавательную деятельность, позволяющую совершенствовать личностные оценочно-прогностические и познавательно-эвристические способности.

1. Чем человек умнее и добрее, тем больше он замечает добра в....(в ком?).

2. Хорошими манерами обладает тот, кто наименьшее количество людей ставит в (в какое положение?).

3. Глупые мысли бывают у всякого, только умный ... (что делает?).

4. Пожалуй, нет ничего более отвратительного, чем говорить много о ... (о ком?).

5. Чем больше мы говорим о своих достоинствах, тем меньше в них ... (что делают?).

6. Самое смешное желание - это желание нравиться ... (кому?).

7. Необходимо говорить все, что нужно, и не больше, чем ... (что?).

8. Тот, кто хочет, делает, как правило, больше, чем тот, кто ... (что?).

9. Чаше всего мы стараемся изменить другого, а не ... (кого?).

10. Намного легче совершенствовать свои маленькие способности, чем пытаться воссоздать то, что совершенно ... (что?).

11. Лучше отказать в просьбе, чем удовлетворить ее ... (как?).

12. Мы живем недостаточно долго, чтобы пользоваться уроками собственных ... (чего?).

13. Самый лучший вид слова - это, по всей видимости, ... (что?).

14. Если подозреваешь кого-нибудь во лжи, то ... (что сделай?), что веришь ему; тогда он солжет грубее и попадетсЯ. Если же в его

словах проскользнула истина, которую он хотел бы скрыть, притворись ... (каким?), он выскажет и остальную часть истины.

15. Два уха и один язык даны, оказывается, человеку еще и для того, чтобы больше ... (что делать?) и меньше ... (что делать?).

16. Никогда не бросайся грязью: ты можешь промахнуться мимо цели, но твои руки останутся ... (какими?).

17. Желая быть выше людей, необходимо порой ставить себя (как?).

18. Крайне негативным считается недостаток подмечать чужие ... (что?).

19. Очень часто пороком считается не употребление плохого, а злоупотребление ... (чем?).

20. Начните говорить с человеком о нем, он готов слушать вас ... (как? сколько времени?).

21. Очень важным признаком полного знания человеком, достигшим совершенства, является умение быстро пользоваться этим ... (чем?).

22. Кто сознательно считает себя ограниченным, тот, по всей видимости, ближе всего к ... (к чему?).

23. Чтобы оценить чье-нибудь качество, надо иметь некоторую долю этого качества и в ... (в ком?).

24. Тот, кто думает, что может обойтись без других, сильно ошибается; но тот, кто думает, что другие не могут обойтись без него, ошибается ... (как?).

25. Не будь у нас недостатков, было бы не так приятно подмечать их у ... (у кого?).

Задание к теме 2.

Тренинговое упражнение «Портье».

Цель: научиться использовать техники обратной связи на стадии аргументации.

Для игры нужно пять человек. Один остается в комнате — это портье в гостинице, четверо

выходят за дверь.

Инструкция для портье: «Ты портье в гостинице, у тебя есть четыре места: одно место в одноместном номере, одно место в двухместном номере, место в рабочем общежитии, где в комнате десять кроватей, и раскладушка под лестницей. Твоя задача: послушать по очереди четверых командированных и затем распределить эти места между ними, ориентируясь на силу их аргументов. Выслушав каждого человека, ты говоришь: «Места появятся минут через 15. Подождите, пожалуйста!» А после всех четырех ситуаций ты решишь, кого куда расселить. Запиши свое решение на листочек, и в конце обсуждения ты расскажешь нам результаты и объяснишь, почему так распределил претендентов».

Инструкция для тех, кто за дверью: «Вы приехали в этот город в командировку на две недели и ваша задача — получить лучшее место (лучшее место — это одноместный номер). Каждому из вас надо продумать свою аргументацию так, чтобы именно вам дали одноместный номер. Портье слушает всех по очереди, а затем скажет, кому он предоставит одноместный номер».

Эта игра с интригой — «командированные» не знают о других местах и готовят аргументы для получения одноместного номера. Так как для раскладушки под лестницей годятся многие аргументы, часто результат игры бывает для них неожиданным. Например, кто-то говорит, что ему нужен обязательно одноместный номер потому, что он сильно храпит. Но такого претендента могут отправить и под лестницу, и в рабочее общежитие, так как в первом это никому не мешает, а в последнем не похрапишь.

Анализ этой игры для сохранения интриги проводится в такой последовательности: сначала говорят командированные, что они хотели получить и как они думают, предоставит ли портье им одноместный номер. Затем говорят наблюдатели. Они, зная обо всех местах, уже могут излагать свои гипотезы относительно того, кого куда поселят. И в последнюю очередь говорит портье, кого и куда он решил поселить и почему.

Обсуждение. Стадию поиска совместного решения часто называют стадией аргументации, так как здесь необходимо аргументировать свою точку зрения и работать с аргументами партнера. Многие, к сожалению, не умеют и не пытаются используя обратную связь, услышать друг друга в процессе общения и понять аргументы другого, а ведь это и есть самое важное для общения. И если уметь «вплетать» аргументы собеседника в свои, и на этом строить свою аргументацию, то собеседник быстрее согласится с вами. Или вам обоим будет легче выработать совместное решение. Возможно, принципиально новое решение.

Вопросы для обсуждения:

- Что необходимо делать с аргументами, которые ваш собеседник уже высказал?
- На какие-то из них нужно привести контраргументы, какие-то аргументы разобрать, рассмотреть с разных точек зрения, но нельзя игнорировать аргументы собеседника.
- На что имеет смысл обратить внимание в беседе?

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа

Примерный перечень тем

1. Профессиональное общение. Искусство как общение

Примерные задания

Задание 1. Осуществите выбор.

Деловое общение представляет собой:

А. Взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера

В. Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели

С. Взаимодействие людей

Задание 2. Из приведённых ниже высказываний выберите верное. Обоснуйте свой ответ.

1) Гетерогенность выступает условием продуктивности функционирования группы, особенно если она связана с различием личностных конфликтов, способов их преодоления, типов личности и переживаемых эмоций.

2) Главным недостатком гомогенных групп является недостаточная почва для споров, приводящая к отсутствию противоречий и конструктивных конфликтов.

3) Наиболее продуктивными группами являются группы, в составе которых одна женщина, а все остальные мужчины, или наоборот, один мужчина в окружении женщин.

Задание 3. Дополните. Какие понятия раскрываются в следующих определениях:

1) "..... – единица анализа связей и отношений, навязываемых людям частной ситуацией взаимодействия;..... – единица анализа свободных, но временных общностей";

2) "..... – отождествление себя с другим человеком, сознательное уподобление себя ему".

Задание 4. Приведите в соответствие виды конфликта и статусно-ролевые показатели оппонентов.

А) семейный

Б) производственный

В) социальный

Г) межличностный

1.сотрудник правоохранительных органов–гражданин

2. пассажир - пассажир

3. родитель – ребенок.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Экзамен

Список примерных вопросов

1. 1. Предмет психологии общения и его место в системе юридических дисциплин. 2. Функции общения. 3. Стили общения. 4. Уровни общения. 5. Средства общения. 6. Конфликт в коммуникации. Межличностные конфликты. 7. Настроение и поведение человека в ситуациях общения: классификация, диагностика, регуляция. 8. Виды общения. 9. Невербальное общение (мимика, жесты, физиогномика, пантомимика). 10. Коммуникативная сторона общения. 11. Интерактивная сторона общения. 12. Перцептивная сторона общения. 13. Препятствия на пути к эффективной коммуникации. 14. Условия преодоления коммуникативных барьеров. 15. Роль критики в межличностном общении. Виды критики. 16. Проведение переговоров: требования к поведению, задачи, средства, анализ, нестандартные ситуации при переговорах. 17. Роль наблюдения в межличностном общении. 18. Манипулятивные психотехнологии общения. 19. Антиманипулятивные стратегии в межличностном общении. 20. Культура профессионального общения. Служебный этикет сотрудников правоохранительных органов. 21. Виды слушания. 22. Роли и ролевые ожидания. 23. Обратная связь в межличностном общении. 24. Беседа как способ межличностной коммуникации. 25. Общая характеристика спора. Полемика. 26. Невербальные компоненты общения и контакта. 27. Развитие общения в онтогенезе. 28. Искусство как общение. 29. ТВ как общение. 30. Особенности устного публичного общения. 31. Способы самоподачи. 32. Проксемика. Физиогномика. 33. Механизмы формирования первого впечатления. 34. Общение в средствах массовой информации. 35. Общение в рекламе. 36. Особенности общения в компьютерных сетях.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Воспитание навыков жизнедеятельности в условиях глобальных вызовов и неопределенностей	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология повышения коммуникативной компетентности	ПК-11	У-1	Практические/семинарские занятия