

**Автономная некоммерческая организация профессионального образования
«ПЕРМСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»
(АНО ПО «ПГТК»)**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.04 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

для специальности

38.02.09 Конгрессно-выставочная деятельность
(код и наименование специальности)

Квалификация выпускника

Специалист конгрессно-выставочной деятельности

Форма обучения

Очная

Пермь 2026

Методические рекомендации по выполнению практических работ учебной дисциплины ОП.04 Психология общения составлен в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.09 Конгрессно-выставочная деятельность (утвержден приказом Министерства Просвещения Российской Федерации от 30 июня 2025 г. N 503).

Данные методические рекомендации помогут организовать самостоятельную деятельность студентов на основе деятельного и компетентного подходов к обучению, что соответствует ФГОС СПО по специальности 38.02.09 Конгрессно-выставочная деятельность.

Автор – составитель: Пискунова В.В., старший преподаватель.

Методические рекомендации по выполнению практических работ учебной дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры общеобразовательных, гуманитарных и социально-экономических дисциплин, № 01 от 04.02.2026.

Методические рекомендации по выполнению практических работ предназначен для оценивания достижений запланированных результатов по дисциплине ОП.04 Психология общения. Методические рекомендации по выполнению практических работ представляет собой комплект материалов для проведения практических занятий (в форме практической подготовке) и осуществления контроля за выполнением работ.

Методические рекомендации по выполнению практических работ позволяет оценивать:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива;
ПК 1.2 Осуществлять коммуникации с целью привлечения участников выставок с использованием современных средств связи.	осуществлять коммуникации с разными типами клиентов, определять запросы потенциального клиента, работать с возражениями	методы эффективных публичных выступлений и презентаций;
ПК 1.5 Консультировать участников выставки по вопросам организации их участия.	применять методы и способы эффективной деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей потенциального участника	основы психологии
ПК 2.1 Осуществлять подготовку конгрессного мероприятия и его информационную поддержку.	применять методы и способы эффективной деловой коммуникации (в том числе с использованием современных средств связи) с учетом индивидуальных особенностей потенциального участника	основы психологии делового общения и межкультурной коммуникации
ПК 2.2 Сопровождать работу офиса организатора конгрессного мероприятия при подготовке к проведению конгрессного мероприятия.	применять методы и способы деловой коммуникации с учетом индивидуальных особенностей потенциального участника, в том числе с использованием современных средств связи (видеоконференции, вебинары)	основы психологии делового общения и межкультурной коммуникации, а также теории межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии

Рекомендации содержат набор заданий, которые соответствуют темам.

Выполненные все виды предлагаемых заданий в соответствии с методическими рекомендациями и грамотно оформленные являются итоговым самоотчетом студента и служат основанием для допуска к сдаче итоговой аттестации.

Порядок оформления видов и форм отчетности по работе обучающихся

1. Методические рекомендации по написанию реферата

Реферат – первая и наиболее частая для студентов с первых курсов обучения форма работы, которая наилучшим образом, обогащает знания и развивает аналитические способности, т.е. способствует формированию профессиональных компетенций, а в воспитательном плане – формирует ответственность и сочетание личного интереса с общественной необходимостью, то есть качества необходимые для будущего специалиста.

Структура работы

Структура работы, соотношение объема работ по главам в каждом конкретном случае определяются в зависимости от темы, объекта, предмета и целевой направленности исследования.

Типовая структура включает следующие разделы:

1. Титульный лист.
2. Оглавление.
3. Введение.
4. Главы основной части.
5. Заключение.
6. Список используемой литературы и информационных источников.
7. Приложения.

Титульный лист - первая страница работы (на данной странице номер не ставится).

Оглавление - помещается после титульного листа, в нем приводятся пункты работы с указанием страниц (на данной странице номер не ставится).

Введение - кратко обосновывается актуальность выбранной темы, цель и содержание поставленных задач, формулируется объект и предмет исследования, указывается избранный метод исследования. Дается характеристика работы – относится ли она к теоретическим исследованиям или к прикладным, сообщается, в чем заключается значимость и прикладная ценность полученных результатов, приводится характеристика источников для написания работы и краткий обзор имеющейся по данной теме литературы.

Основная часть - подробно приводится методика и техника исследования, даются сведения об объеме исследования, излагаются и обсуждаются полученные результаты. Содержание основной части должно точно соответствовать теме работы и полностью ее раскрывать.

Заключение - содержит основные выводы, к которым автор пришел, в процессе анализа материала (при этом должна быть подчеркнута самостоятельность, новизна, теоретическое и практическое значение полученных результатов).

Список используемой литературы и информационных источников - приводится в конце работы, в алфавитном порядке сначала указываются источники используемой литературы, затем интернет-источники. Допускается использовать в списке литературы источники не позднее 5-летней давности.

Приложение - помещают вспомогательные или дополнительные материалы. В случае необходимости можно привести дополнительные таблицы, рисунки, графики и т.д., если они

помогут лучшему пониманию полученных результатов.

Требования к оформлению работы

Объем работы должен быть 20-30 страниц.

Текст набирается в текстовом редакторе MS Word: шрифт TimesNewRoman, размер – 14 пт, цвет шрифта черный, междустрочный интервал – полуторный (или 1,15), отступ первой строки (абзацный отступ) – 1,25 см, выравнивание текста – по ширине, расстановка переносов по тексту – автоматическая, в режиме качественной печати. Оглавление должно быть сформировано автоматически. Текст распечатывается на принтере.

Заголовки разделов печатаются строчными буквами с абзацного отступа.

Заголовки подразделов печатаются строчными буквами (кроме первой прописной), располагаются с абзацного отступа. Заголовки пунктов печатаются строчными буквами (кроме первой прописной), с использованием шрифтового выделения (полужирный шрифт), начиная с абзаца. Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой. Заголовки подпунктов печатают строчными буквами (кроме первой прописной), начиная с абзаца в подбор к тексту.

В конце заголовков структурных частей, наименований разделов и подразделов точка не ставится. Расстояние между заголовком структурной части (за исключением заголовка пункта) и подразделом должно быть равно 2 интервалам.

Разделы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего текста. Номер раздела указывается перед его названием, после номера раздела точка не ставится, перед заголовком оставляют пробел. Наименования разделов печатаются строчными буквами с абзацного отступа, выделяются полужирным шрифтом размером 16 пт, точка в конце наименования раздела не ставится. Разделы работы оформляются, начиная с новой страницы.

Иллюстрации обозначают словом «Рисунок» и нумеруют последовательно в пределах раздела реферата или сквозной нумерацией. Номер иллюстрации может состоять из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой. Например: «Рисунок 1.2» (второй рисунок первого раздела). Номер иллюстрации, ее название и поясняющие подписи помещают последовательно под иллюстрацией. Если в работе приведена одна иллюстрация, то ее не нумеруют и слово «Рисунок» не пишут. Иллюстрации должны иметь наименование, которое дается после номера рисунка. Точка после номера рисунка и наименования иллюстрации не ставится.

Каждая таблица должна иметь название, которое следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире. Расстояние от текста до таблицы и от таблицы до последующего текста равно одной строке. Между наименованием таблицы и самой таблицей не должно быть пустых строк.

Пример.

Таблица (номер) – Название таблицы

Приложения оформляют как продолжение реферата на последующих страницах, располагая их в порядке появления ссылок в тексте.

Каждое приложение следует начинать с нового листа (страницы) с указанием наверху справа страницы слова «Приложение», напечатанного строчными буквами. Приложение должно иметь содержательный заголовок, расположенный в следующей строке по центру. Если в реферате более одного приложения, их нумеруют последовательно цифрами,

например, Приложение 1, Приложение 2 и т.д.

Критерии оценки реферата

К общим критериям можно отнести:

- соответствие реферата теме.
- глубина и полнота раскрытия темы.
- адекватность передачи первоисточника.
- логичность, связность.
- доказательность.

структурная упорядоченность (наличие введения, основной части, заключения, их оптимальное соотношение).

оформление (наличие оглавления, списка литературы, культура цитирования, сноски и т.д.).

языковая правильность.

Общая оценка за реферат выставляется следующим образом: если студент выполнил от 65% до 80% указанных выше требований, ему ставится минимальный балл – 3 (удовлетворительно); 80-90% — средний балл – 4 (хорошо); 90-100% — максимальный балл – 5 (отлично).

2. Методические рекомендации по созданию презентации

В оформлении презентаций выделяют два блока: оформление слайдов и представление информации на них. Для создания качественной презентации необходимо соблюдать ряд требований, предъявляемых к оформлению данных блоков.

Оформление слайдов:

Стиль - Соблюдайте единый стиль оформления

- Избегайте стилей, которые будут отвлекать от самой презентации.

- Управляющие кнопки не должны преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями).

- Для фона и заголовка используйте контрастные цвета. Не используйте на одном слайде больше трех цветов.

Фон и цвет -Для фона предпочтительны холодные тона

-На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовка, один для текста.

- Для фона и текста используйте контрастные цвета.

- Обратите внимание на цвет гиперссылок.

Анимационные эффекты - Используйте возможности компьютерной анимации для представления информации на слайде.

- Не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами, они не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде.

Представление информации:

Содержание информации -Используйте короткие слова и предложения.

- Минимизируйте количество предлогов, наречий, прилагательных.

- Заголовки должны привлекать внимание аудитории.

Расположение информации на странице - Предпочтительно горизонтальное

расположение информации.

- Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.
- Если на слайде располагается картинка, надпись должна располагаться под ней.

Шрифты - Для заголовков – не менее 24.

- Для информации не менее 18.

- Шрифты без засечек легче читать с большого расстояния.

- Нельзя смешивать разные типы шрифтов в одной презентации.

- Для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание.

- Нельзя злоупотреблять прописными буквами.

Способы выделения информации Следует использовать:

-рамки; границы, заливку;

- штриховку, стрелки;

- рисунки, диаграммы, схемы для иллюстрации наиболее важных фактов.

Объем информации -Не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации: люди могут одновременно запомнить не более трех фактов, выводов, определений.

- Наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде.

Виды слайдов Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов:

-с текстом;

- с таблицами, диаграммами.

Критерии оценки презентации

Общая оценка за презентацию выставляется следующим образом: если студент выполнил от 65% до 80% указанных выше требований, ему ставится минимальный балл – 3 (удовлетворительно); 80-90% — средний балл – 4 (хорошо); 90-100% — максимальный балл – 5 (отлично).

3. Методические рекомендации по написанию доклада

Доклад должен быть подготовлен на русском языке. Объем текста от 8 до 12 стр. (от 5000 до 30000 знаков без учета пробелов)

Для набора текста использовать программу Microsoft Word версии не выше 2003, для набора формул – Microsoft Equation 3.0.

В тексте статьи нужно использовать только международную систему единиц измерений (СИ).

Поля:

верхнее – 25мм;

нижнее – 20 мм;

левое – 30 мм;

правое – 20 мм;

красная строка 12,5 мм.

Бумага белая для офисной техники формата 210 x 297.

Качество печати – высокое.

В целях обеспечения унификации текстов в сборнике трудов конференции необходимо при оформлении доклада соблюсти следующие требования:

а) Название работы должно удовлетворять следующим требованиям: шрифт - Times New Roman, размер шрифта – 14, стиль – обычный, масштаб – 100%, интервал – обычный, смещение – нет, всё название должно быть написано жирным шрифтом и буквы должны быть прописными. Тип распределения текста на странице – по центру. Заголовки разделов оформляются аналогично названию работы, но только с одной заглавной, остальные буквы строчные.

б) После названия работы должны быть перечислены инициалы и фамилии авторов, а также с новой строки - название учреждения, которое данные авторы представляют. Требования к написанию: шрифт - Times New Roman, размер шрифта – 14, стиль – обычный, масштаб – 100%, интервал – обычный, смещение – нет, должно быть написано курсивом. Тип распределения текста на странице – по ширине.

в) Между названием и данными об авторе должна быть одна пустая строка.

г) Весь основной текст доклада набирается со следующими параметрами: шрифт - Times New Roman, размер шрифта – 14, стиль – обычный, масштаб – 100%, интервал – обычный, смещение – нет. Тип распределения текста на странице – по ширине.

д) Междустрочные интервалы принять одинарными.

е) При необходимости набора формул должен быть использован формульный редактор – Microsoft Equation 3.0:

шрифт Times New Roman или Symbol;

кегель -12;

надстрочные и подстрочные индексы кегль – 9.

положение по горизонтали должно совпадать с положением текста соответствующей строки

формулы, записанные в отдельной строке, должны располагаться по центру, а номер их – подогнан к правой границе листа.

ж) Надписи на рисунках и подрисуночные надписи, обозначения физических величин и их единиц, другие данные, помещаемые в таблицы, а также заголовки таблиц граф – шрифту 14.

з) Номера рисунков как в основном тексте так и в подрисуночной надписи приводить к виду – Рис.(№. Рисунка). Подрисуночная надпись должна располагаться вне “тела” рисунка.

и) Иллюстративный материал представляется только черно-белый.

Графические иллюстрации - в формате *.wmf (векторная графика) или *.tif (с глубиной цвета 1 бит), фотографии - в растровом формате *.tif. При этом все элементы на иллюстрациях должны быть четкими, а надписи - свободно читаемыми; располагаться в центре листа.

к) Подрисуночная надпись аналогично располагается в центре листа. Номер таблицы указывается в виде – Таблица №, располагается по правой границе листа над самой таблицей, между таблицей и её номером должна быть одна пустая строка.

л) Список использованной литературы должен быть составлен по порядку ссылок в тексте. Необходимо представлять полный список, касающийся рассматриваемой темы. Настоятельно рекомендуется исключать самоцитирование.

Критерии оценки доклада

К общим критериям можно отнести:

соответствие доклада теме.

глубина и полнота раскрытия темы.

адекватность передачи первоисточника.

логичность, связность.

доказательность.

структурная упорядоченность (наличие введения, основной части, заключения, их оптимальное соотношение).

оформление (наличие оглавления, списка литературы, культура цитирования, сноски и т.д.).

языковая правильность.

Общая оценка за доклад выставляется следующим образом: если студент выполнил от 65% до 80% указанных выше требований, ему ставится минимальный балл – 3 (удовлетворительно); 80-90% — средний балл – 4 (хорошо); 90-100% — максимальный балл – 5 (отлично).

4. Методические рекомендации по заполнению таблиц

Таблица (из лат. *tabula* «доска») — способ передачи содержания, заключающийся в организации структуры данных, в которой отдельные элементы помещены в ячейки, каждой из которых сопоставлена пара значений — номер строки и номер колонки. Таким образом, устанавливается смысловая связь между элементами, принадлежащими одному столбцу или одной строке.

Таблицы являются удобной формой для отображения информации. Но таблицы выполняют лишь тогда свою цель, когда между строчками и столбцами имеется смысловая связь, то есть информацию в них можно рассортировать неким образом, например, по дате или алфавиту.

Алгоритм заполнения таблицы.

Прочтите названия оглавлений таблицы.

Прочтите текст учебника и с помощью карандаша, укажите в нем материалы к каждой графе.

3. Запишите в соответствующие графы таблицы указанные материалы из текста в сокращенном виде.

Критерии оценки результата

	Уровни освоения	Характеристика уровня
50% (хорошо)	Допустимый (удовлетворительно)	- Таблица заполнена верно на
	Высокий	- Таблица заполнена верно более чем на 50%
	Оптимальный (отлично)	- Таблица заполнена в полном объеме.

5. Методические рекомендации по составлению схем

Схемы как графические документы (графическая модель системы), на которых в виде условных обозначений или изображений показаны составные части некоторой системы и связи между ними.

Алгоритм составления схем

Прочтите предложенный текст и запишите его название

Укажите карандашом в книге основные разделы, из которых состоит текст и дайте им названия.

Проведите от названия текста стрелки вниз и подпишите возле каждой из них названия разделов текста.

Дополните схему примерами.

Критерии оценки результата

Уровни освоения	Характеристика уровня
--------------------	-----------------------

Допустимый (удовлетворительно)	- все элементы присутствуют, отсутствует логика составления
-----------------------------------	---

Высокий (хорошо)	- схема составлена с небольшими упущениями
---------------------	--

Оптимальный (отлично)	- схема составлена логически верно.
--------------------------	-------------------------------------

6. Методические рекомендации по составлению конспекта

Конспект - это последовательная фиксация информации, отобранной и обдуманной в процессе чтения.

Конспект:

подразумевает объединение плана, выписок и тезисов;

показывает внутреннюю логику изложения;

содержит основные выводы и положения, доказательства, приемы;

отражает отношение составителя к материалу;

может использоваться не только самим автором (составителем), но и другими читателями.

Основные требования к написанию конспекта: системность и логичность изложения материала, краткость, убедительность и доказательность.

При составлении конспекта необходимо избегать многословия, излишнего цитирования, стремления сохранить систематическую особенность текста в ущерб его логике.

Виды конспектов графически представлены на рис. 1.

Общий алгоритм конспектирования состоит в следующем:

прочитать текст, отметить в нём новые слова, непонятные места, имена, даты; составить перечень основных мыслей, содержащихся в тексте, составить простой план, который поможет группировать материал в соответствии с логикой изложения;

выяснить в словаре значение новых непонятных слов, выписать их в тетрадь или словарь в конце тетради;

вторично прочитать текст, сочетая чтение с записью основных мыслей автора и их иллюстраций. Запись ведется своими словами, не переписывая текст. Важно стремиться к краткости, пользуясь правилами записи текста;

прочитать конспект ещё раз, доработать его.

Вместе с тем существуют некоторые особенности создания конспектов различных видов. Остановимся кратко на этом вопросе.

Конспектирование - процесс мысленной переработки и письменной фиксации информации, в виде краткого изложения основного содержания, смысла какого-либо текста.

Выделение главной мысли - одна из основ умственной культуры при работе с текстом. «Отбирать полезнейшее, - писал великий чешский педагог XVII века Я.А.Коменский, - дело такой важности, что немислим толковый читатель, без умения отбирать. Единственно надежный плод чтения - усвоение прочитанного, выбор полезного. Поистине только это держит ум в напряжении, запечатляет воспринятое в памяти и озаряет ум все более ярким светом. Не пожелать выделить из книги ничего, значит все пропустить».

Результат конспектирования - запись, позволяющая конспектирующему немедленно или через некоторый срок с нужной полнотой восстановить полученную информацию. Конспект в переводе с латыни означает «обзор». По существу его и составлять надо как обзор, содержащий основные мысли текста без подробностей и второстепенных деталей. Конспект носит индивидуализированный характер: он рассчитан на самого автора и поэтому может оказаться малопонятным для других.

План-конспект - это сжатый в форме плана пересказ прочитанного или услышанного.

Характеристика конспекта: краток, прост, быстро составляется и заполняется. Положительной чертой этого вида конспектов является то, что он учит выбирать главное, чётко и логично излагать мысли, даёт возможность усвоить материал ещё в процессе его изучения. Всё это делает его незаменимым при быстрой подготовке доклада, выступления. Однако работать с ним через некоторое время трудно, так как плохо восстанавливается в памяти содержание материала.

Этапы работы:

Составь план прочитанного текста или воспользуйся готовым.

Разъясни кратко и доказательно каждый пункт плана, выбери разумную и эффективную форму записи.

Сформулируй и запиши вывод.

План-конспект может выглядеть как таблица. Например:

Основные вопросы Раскрытие вопросов

1. Сущность, содержание, основные характеристики бренда.
2. Взаимосвязь бренда с экономическими категориями «потребность», «спрос», «предложение.
3. Технологии.
4. Управление активами бренда и др. Бренд — это атрибуты фирмы

или товара, которые отражают их индивидуальность, привлекают внимание клиентов, создают имидж фирме, репутацию, способствуя продвижению товара на рынках.

Российскими авторами бренд трактуется как раскрытая торговая марка.

Символ бренда должен:

наиболее точно и полно отражать содержание товара;

обеспечить максимальное отличие от конкурентных брендов;

сформировать у потребителя убеждения, что этот бренд уникальный.

Уникальность символа бренда – главное требование при формировании бренда

Ключевые слова	Суть,
основная мысль	Раскрытие основной мысли
отношения	Заключение, вопросы, личные

Задание для работы при этом может быть сформулировано следующим образом:

Вариант 1. Внимательно прочтите предложенный текст (тексты) в учебнике (учебниках или распечатке). Представьте его в виде конспекта. На его основе составьте тезисы и план.

Вариант 2. Внимательно прочтите предложенный текст в учебнике или распечатке. Законспектируйте его, используя предложенный преподавателем план. Оформите план-конспект.

Вариант 3. Внимательно прочтите предложенный текст в учебнике или распечатке. Законспектируйте его, используя вид конспекта - тематический обзорный (раскрывает конкретную тему использованием нескольких источников).

Цитатный конспект — это конспект, созданный из цитат.

Характеристика конспекта: строится из высказываний автора, из изложенных им фактов. Чаще всего этот вид конспекта используется для работы с первоисточником. К нему студент может обращаться неоднократно. Но он не способствует активной мыслительной работе, поэтому, как правило, служит только иллюстрацией к изучаемой теме.

Этапы работы:

Прочитать текст, отметить в нём основное содержание, главные мысли, выделить те цитаты, которые войдут в конспект.

Пользуясь правилами сокращения цитат, выписать их в тетрадь. Форма записи может быть разной, например:

... (цитата);

... (цитата); (вывод);

основные вопросы; доказательства (цитаты); выводы.

Прочитать написанный текст, сверить его с оригиналом.

Сделать общий вывод.

Опорный конспект — это отражение изложения информации заложенной в тексте в виде опорных сигналов - слов, условных знаков, рисунков.

Характеристика конспекта: краток, учит выбирать главное, наглядно отражает причинно-следственные связи, развивает логическое мышление и образное умение моделировать информацию. Незаменим при повторении материала к зачёту, экзамену.

Этапы работы:

Прочитать внимательно текст.

Разделить его на смысловые части - блоки.

Поставить к каждой части вопрос.

Ответить на поставленный вопрос опорными сигналами, расположив их в виде логической схемы.

Свободный конспект — это сочетание выписок, цитат, тезисов.

Характеристика конспекта: он требует серьёзных усилий от студента при составлении, так как требует умений активного использования всех типов записей: планов, тезисов, выписок. Однако именно этот вид конспектов в высшей степени способствует прочному усвоению учебного материала.

Этапы работы:

Используя имеющиеся источники, выбрать материал по интересующей теме, изучить его и глубоко осмыслить.

Сделать необходимые выписки основных мыслей, цитат, составить тезисы.

Используя подготовленный материал, сформулировать основные положения по теме.

Тематический конспект — это конспект ответа на поставленный вопрос или конспект учебного материала по определенной теме.

Характеристика конспекта: он может быть обзорным и хро. но логическим; учит анализировать различные точки зрения на один и тот же вопрос, привлекать имеющиеся знания и личный опыт; используется в процессе работы над докладом, сообщением, рефератом.

Этапы работы:

Изучить несколько источников и сделать из них выборку материала по определённой теме или хронологии.

Мысленно оформить прочитанный материал в виде плана.

Пользуясь этим планом, кратко своими словами изложить осознанный материал.

Критерии результатов знаний и умений

«5» - уровень освоения студентом учебного материала достаточно высок, студент умеет использовать теоретические знания при выполнении практических задач с практикой, подтверждает сформированность общих и профессиональных компетенций;

«4» - студент полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности;

«3» - студент знает и понимает основные положения учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач не умеет доказательно обосновать свои суждения;

«2» - студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач.

Критерии результатов знаний и умений

1. Практические занятия.

Оценка «отлично» ставится в том случае, если учащийся:

выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности проведения опытов и измерений;

самостоятельно и рационально выбрал и подготовил для занятия необходимое оборудование, все работы провел в условиях и режимах, обеспечивающих получение результатов и выводов с наибольшей точностью;

в представленном отчете правильно и аккуратно выполнил все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления и сделал выводы;

соблюдал требования безопасности труда.

Оценка «хорошо» ставится в том случае, если выполнены требования к оценке «5», но:

было допущено два-три недочета, или не более одной негрубой ошибки и одного недочета.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы, или если в ходе проведения работы и измерений были допущены следующие ошибки:

задание проводилось в нерациональных условиях, что привело к получению результатов с большим количеством ошибок,

или в отчете были допущены в общей сложности не более двух ошибок (в записях единиц, измерениях, в вычислениях, графиках, таблицах, схемах, анализе погрешностей и т. д.), не принципиального для данной работы характера, но повлиявших на результат выполнения,

или не выполнен совсем или выполнен неверно анализ погрешностей;

или работа выполнена не полностью, однако объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы по основным, принципиально важным задачам работы.

Оценка «неудовлетворительно» ставится в том случае, если:

работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов,

или в ходе работы и в отчете обнаружились в совокупности все недостатки, отмеченные в требованиях к оценке «3».

2. Практические занятия.

Контрольная работа.

Оценка отлично ставится если обучающийся

полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном рабочей программой,

изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя специальную терминологию;

правильно выполнил рисунки, чертежи, сопутствующие ответу;

отвечал самостоятельно без наводящих вопросов преподавателя. Возможны одна-две неточности при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, которые студент легко исправил по замечанию преподавателя.

Оценка хорошо ставится если обучающийся

в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;

допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;

допущена ошибка или имеется более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию преподавателя.

Оценка удовлетворительно ставится если обучающийся

неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса;

имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии и выкладках (определениях), исправленные после нескольких наводящих вопросов преподавателя;

при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

Оценка неудовлетворительно ставится если обучающийся

не раскрыл основное содержание учебного материала;

обнаружено незнание или непонимание студентом большей или наиболее важной части учебного материала;

допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, в выкладках, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя.

Тестовое задание

Оценка отлично ставится если обучающийся ответил более чем на 85% вопросов.

Оценка хорошо ставится если обучающийся ответил на 75-84% вопросов.

Оценка хорошо ставится если обучающийся ответил на 74-60% вопросов.

Оценка хорошо ставится если обучающийся ответил менее чем на 59% вопросов.

Перечень вопросов и заданий для текущего контроля

В результате текущей аттестации по учебной дисциплине ОП.01 Информационные технологии в профессиональной деятельности осуществляется проверка сформированности умений и знаний, направленных на формирование соответствующих ФГОС СПО общих и профессиональных компетенций.

Вопросы для устных опросов:

Что такое информационная поддержка мероприятия?

Какие основные элементы входят в систему информационного обеспечения выставки?

Каковы цели информационной поддержки выставочного проекта?

Чем отличается информационная политика бизнес-конференции от выставки товаров?

Какова роль информационных технологий в современном выставочном бизнесе?

Какие современные средства массовой информации используются для продвижения мероприятий?

Назовите основные способы привлечения внимания аудитории к выставке.

Почему важно правильно выбрать целевую аудиторию при подготовке рекламной кампании?

Какие формы информирования участников используются чаще всего на крупных мероприятиях?

Какие цифровые инструменты помогают организовать эффективное взаимодействие с участниками мероприятия?

Из каких этапов состоит процесс подготовки информационной системы мероприятия?

Какой должна быть структура сайта выставки, чтобы обеспечить удобство навигации

и доступность информации?

Какие существуют правила размещения информации на стендах и в буклетах?

Что входит в понятие PR-поддержки выставочных проектов?

Какие критерии оценки эффективности информационной кампании вы знаете?

Для чего необходимы пресс-релизы и презентации в рамках организации конгресса или выставки?

Какие типы отчетности применяются для анализа итогов мероприятия?

Какие риски связаны с некорректным управлением информационными потоками на мероприятии?

Приведите пример типичных ошибок в распространении информации среди целевой аудитории.

Почему важен мониторинг публикаций в социальных сетях и прессе после завершения мероприятия?

Тестовые задания

Вариант №1

Часть А (Выбор правильного ответа)

Целью информационного обеспечения является:

- а) Формирование положительного имиджа события
- б) Предоставление участникам актуальной информации
- с) Увеличение количества участников мероприятия
- д) Все вышеперечисленное верно

Основная задача пресс-службы на событии заключается в:

- а) Управлении внутренними коммуникациями
- б) Регистрации гостей и участников
- с) Продвижении мероприятия в средствах массовой информации
- д) Обеспечении технической стороны мероприятия

Какие из перечисленных каналов наиболее эффективны для распространения информации перед мероприятием?

- а) Газеты и журналы
- б) Телевидение и радио
- с) Интернет-ресурсы и социальные сети
- д) Рассылка бумажных приглашений

Важнейшей задачей информационно-аналитического отдела является:

- а) Анализ рынка конкурентов
- б) Подготовка отчетов и аналитики после окончания мероприятия
- с) Техническое оснащение мероприятия
- д) Управление финансовыми ресурсами

Сайт мероприятия должен содержать:

- а) Только описание программы мероприятия
- б) Подробную программу, контакты организатора, условия участия
- с) Рекламу спонсоров и партнеров
- д) Информацию о ближайших событиях

Наиболее эффективным способом взаимодействия с потенциальными посетителями являются:

- а) Бумажные каталоги

- b) Прямые рассылки электронной почты
- c) Телефонные звонки
- d) Сообщения в мессенджерах

Электронные сервисы для регистрации участников позволяют:

- a) Упростить процедуру входа на мероприятие
- b) Повышают уровень контроля над регистрацией участников
- c) Автоматизировать сбор контактных данных
- d) Всё перечисленное выше

Один из ключевых инструментов анализа востребованности мероприятия — это:

- a) Оценка отзывов посетителей
- b) Проведение опросов участников
- c) Мониторинг прессы и соцсетей
- d) Контроль числа зарегистрированных пользователей

Основной целью мониторинга информационных ресурсов является:

- a) Выявление негативных сообщений
- b) Получение обратной связи от участников
- c) Улучшение качества предоставляемых услуг
- d) Корректировка стратегии развития мероприятия

Информативность и четкость материалов обеспечивают успешное достижение главной цели любого мероприятия — это называется:

- a) Информационной поддержкой
- b) Логистической подготовкой
- c) Маркетинговым продвижением
- d) Финансовым обеспечением

Часть 2 (Определить, верно / неверно утверждение)

Эффективная работа службы аккредитации гарантирует порядок в ходе мероприятия.

Социальные сети играют незначительную роль в привлечении аудитории.

Использование QR-кодов позволяет упростить доступ к дополнительной информации.

Важно своевременно обновлять контент на сайте мероприятия.

Организаторы обязаны заранее предусмотреть работу со средствами массовой информации.

Основным инструментом сбора информации о предпочтениях участников является анкетирование.

Применение CRM-систем помогает автоматизировать управление базой клиентов и контрагентов.

Активное использование инфографики повышает привлекательность материалов.

Сбор заявок через электронную регистрацию способствует повышению уровня удобства для участников.

Постоянный контроль онлайн-коммуникаций обеспечивает позитивный образ мероприятия.

Вариант №2

Часть 1 (Выбор правильного ответа)

Информация, предназначенная для публикации в СМИ, носит название:

- a) Репортажи
- b) Отчеты

с) Новостные релизы

д) Презентация докладов

Основной функцией информационно-аналитической группы является:

а) Прием платежей от участников

б) Планирование маршрутов экскурсий

с) Анализ динамики интереса к событию

д) Оформление договоров аренды помещений

Современный сайт конференции или выставки обязательно должен иметь:

а) Каталог всех продуктов и компаний-участников

б) Онлайн-чаты с администрацией

с) Возможность предварительной регистрации

д) Всестороннюю рекламу коммерческих предложений

Оптимальным средством оперативного оповещения участников считается:

а) Почтовая рассылка

б) SMS-сообщения

с) Массированная реклама в соцсетях

д) Экраны с бегущей строкой на месте проведения

Одним из эффективных способов управления впечатлениями посетителей является:

а) Раздача бесплатных сувениров

б) Создание интерактивных зон

с) Заключение эксклюзивных контрактов с ведущими компаниями отрасли

д) Чёткое соблюдение расписания выступлений спикеров

Критически важной частью успешного проведения мероприятия является наличие качественной:

а) Внутренней навигации

б) Графики

с) Онлайн-встречи

д) Руководителя пресс-центра

Функция информационных панелей (инфостолов):

а) Распределять рекламные материалы

б) Давать справочную информацию посетителям

с) Осуществлять продажи билетов

д) Заниматься рекламой корпоративных партнёров

Важнейшим фактором повышения привлекательности мероприятия служит:

а) Высокая стоимость билетов

б) Яркая презентация логотипа

с) Широкий охват тематик и направлений

д) Четко обозначенные сроки подачи заявок

Специализированные мобильные приложения для мероприятий служат преимущественно для:

а) Игровой активности участников

б) Оперативного решения организационных вопросов

с) Организации досуга вне площадки

д) Просмотра рекламных роликов спонсоров

Для эффективного формирования медиаобраза мероприятия необходимо постоянно отслеживать:

- а) Уровень продаж билетов
- б) Интерес общественности и профильных изданий
- с) Количество официальных партнёров
- д) Статистика просмотров страниц сайта

Часть 2 (Определить, верно / неверно утверждение)

Роль информационного блока снижается, если участники получают достаточный объем сведений через соцсети.

Качество информационных стендов влияет на восприятие самого мероприятия.

Использование технологии виртуальной реальности увеличивает вовлеченность участников.

Современные тенденции требуют постоянного обновления подходов к формированию информационных пакетов.

Необходимость постоянной адаптации содержания мероприятия обусловлена изменениями потребностей публики.

Особых требований к оформлению информационного бюллетеня не предъявляется.

Система электронного документооборота облегчает подготовку отчётности.

Быстрая реакция на негативные отзывы формирует доверие участников.

Простота интерфейса мобильного приложения уменьшает нагрузку на службу поддержки.

Доступность информации на разных языках улучшает международную привлекательность мероприятия.

Практические задания

Практическое задание № 1: Составление плана информационного освещения мероприятия

Представьте себя руководителем информационной службы крупной деловой конференции. Разработайте пошаговую стратегию по освещению мероприятия, начиная от анонсирования и заканчивая аналитикой прошедшего мероприятия. Включите следующие этапы:

- Публикация анонсов и пресс-релизов,
- Организация брифингов/интервью с ключевыми спикерами,
- Подготовка видеороликов о предстоящих выступлениях,
- Активация социального медиа-присутствия во время мероприятия,
- Итоги работы с отзывами и последующая публикация отчета.

Укажите каналы распространения информации (социальные сети, телевидение, специализированные издания), планируемые форматы материалов (видео, тексты, фотоотчёты) и периодичность выхода новостей.

Практическое задание №2: Создание информационного буклета для участников выставки

Создайте проект информационного буклета для международных участников выставки. Опишите содержание и оформление документа. Обязательно включите следующую информацию:

- Цели и задачи мероприятия,
- Тематику секций и круглые столы,
- Полезные советы и рекомендации участникам,
- Способы регистрации и требования к участию,

Сведения о площадке и условиях проживания.

Рассмотрите дизайн макета, шрифты, цветовое решение, иллюстративный материал и общий стиль оформления буклета. Особое внимание уделите визуальному представлению графика мероприятий и месторасположению объектов инфраструктуры.

Практическое задание № 3: Организация пресс-туров и аккредитации журналистов

Организируйте комплекс мероприятий по взаимодействию со СМИ на международном форуме. Подготовьте план аккредитации представителей масс-медиа, включая такие моменты, как:

Порядок подачи заявок журналистами,

Список необходимых документов для подтверждения статуса журналиста,

Порядок предоставления пропуска журналистам,

Правила поведения аккредитованных сотрудников СМИ на территории форума,

Ответственность сторон за нарушение правил аккредитации.

Также разработайте сценарий одного-двух пресс-туров для региональных и федеральных СМИ. Определите ключевые объекты показа и запланируйте проведение интервью с представителями организаторов и экспертами.

Практическое задание №4 : Мониторинг реакции общественности на событие

Подготовьте инструкцию для команды мониторинга социальной активности вокруг вашего мероприятия. Необходимо собрать обратную связь от участников и зрителей сразу после мероприятия. Создайте чек-лист действий, которым будут руководствоваться сотрудники вашей команды, например:

Настройка поисковых запросов для выявления обсуждения мероприятия в Интернете,

Регулярная проверка комментариев и реакций в соцсетях,

Организация быстрого реагирования на негативную реакцию или ложную информацию,

Анализ общих настроений и подготовка рекомендаций по улучшению следующих мероприятий.

Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации

Форма: дифференцированный зачет

Инструкция к выполнению работы: Студент получает билет, содержащий один основной вопрос и дополнительный (уточняющий). Время подготовки к ответу зависит от сложности темы и варьируется от 10 минут до часа. Преподаватель имеет право задать студенту дополнительные вопросы, выходящие за рамки билета, если сочтёт необходимым проверить полноту освоения учебного материала.

Список вопросов к дифференцированному зачету

Понятие и цель информационного обеспечения конгрессно-выставочной деятельности.

Какие виды информационных потоков выделяются в конгрессно-выставочной деятельности?

Какими способами осуществляется привлечение внимания потенциальных участников мероприятия?

Какие основные принципы лежат в основе разработки эффективной информационной политики мероприятия?

Назначение и задачи информационно-справочной службы на выставке.

Каково назначение и содержание официальной страницы мероприятия в интернете?

Методы стимулирования посещения экспозиции в выставочно-конгрессной деятельности.

Принципы подбора информационных материалов для печатных изданий мероприятия.

Функциональные обязанности пресс-службы в конгрессно-выставочной деятельности.

Особенности ведения электронных баз данных участников и посетителей мероприятия.

Какие методы используют организаторы для оптимизации процессов сбора и хранения информации?

Значимость информационных технологий в повышении конкурентоспособности выставочно-конгрессного мероприятия.

Определение понятия «PR-продвижение» и его роль в организации мероприятия.

Примеры инновационных решений в информационной поддержке современного мероприятия.

Что включают в себя информационные пакеты для участников мероприятия?

Преимущества и недостатки мобильных приложений для конгрессно-выставочной деятельности.

Этапы проектирования информационной среды выставочно-конгрессного мероприятия.

Механизмы координации информационных служб с остальными департаментами мероприятия.

Какие формы презентаций широко распространены на мероприятиях?

Типичные ошибки при разработке информационных кампаний мероприятий.

Особенности подготовки официальных релизов и пресс-материалов.

Зачем необходим мониторинг общественных мнений и откликов участников мероприятия?

Основные факторы, влияющие на выбор каналов передачи информации в выставочно-конгрессной деятельности.

Какова роль автоматизированных информационных систем в управлении выставочным проектом?

Какие информационные ресурсы используются в работе информационной службы мероприятия?

Методика расчета экономической эффективности информационного обеспечения мероприятия.

Причины необходимости регулярного обновления содержимого интернет-ресурсов мероприятия.

Каковы преимущества мультимедийных информационных платформ в проведении мероприятий?

Основные направления повышения квалификации персонала информационной службы мероприятия.

Как реализуется оценка удовлетворенности участников информационной системой мероприятия?

Перечень вопросов и заданий для текущего контроля

Тема 1.1 Сущность общения: функции, виды, формы

Цели:

- дать студентам представление о сущности общения, его законах, видах, функциях, структурной организации и его роли в профессиональной деятельности;
- создание доброжелательной атмосферы в группе.

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение понятия общения?
2. Каково значение общения в социальной жизни человека?
3. Охарактеризуйте особенности межличностного общения?
4. Какие компоненты выделяются в процессе общения?
5. Каковы социально значимые функции общения?
6. Какие условия обеспечивают эффективность общения?

Человеческое общение напоминает своеобразную пирамиду, состоящую из четырёх граней: мы обмениваемся информацией, взаимодействуем с другими людьми, познаём их, вместе с этим, переживаем собственное состояние, возникающее в результате общения.

Таким образом, общение можно рассматривать как способ объединения индивидов, а также как способ их развития.

По своим формам и видам общение чрезвычайно разнообразно, сейчас мы с вами на практике потренируемся.

1. «Виды общения»

Студенты рассказываются по парам и пытаются поговорить, используя лишь визуальный контакт (глазами) и слегка кивая головой. Затем выясняют, поняли ли они друг друга:

- с тем, с кем мало общались в группе;
- с тем, с кем очень хорошо и постоянно общаются;

Обсуждение. Рефлексия.

2. Студенты меняются парами и пытаются поговорить только пальцами рук. «Встретились, познакомились, поругались, помирились, попрощались».

КАК НАЗЫВАЕТСЯ ВИД ОБЩЕНИЯ, С ПОМОЩЬЮ КОТОРОГО ВЫ ОБЩАЛИСЬ?

3. Упражнение в парах. Дайте друг другу какую-нибудь полезную информацию научного характера. (Когнитивное).

4. Расскажите друг другу о своих целях. (Мотивационное).

5. Ситуация: у одного из вас настроение меланхоличное, пассивное. У другого – энергичное, бодрое, полное сил и энергии. Обменяйтесь настроениями. О каких ещё видах общения по содержанию мы не говорили?

6. В театральном искусстве выделяют 3 основных «надстройки» или «позиции».

«над» или «сверху» положение говорит о надменности, доминировании, завышенной самооценке, самоуверенности, возможно о некотором презрении.	«под» или «снизу» в таком положении человек ощущает, что окружающие лучше и умнее его, самооценка занижена.	«наравне» дружеские, товарищеские взаимоотношения, располагающие к беседе, сотрудничеству.
---	--	---

Какие чувства возникали?

Что нового вы о себе узнали?

В какой позиции вы чувствовали себя комфортно? Уверенно?

Какая надстройка не удалась?

Рефлексия. Обратная связь.

7. «Интонация»

Выберите фразу или строчку из любого стихотворения. Задача: произнести фразу с интонацией, не повторяя предыдущего участника.

К каким средствам относится интонация?

Что даёт различная интонация, темп речи, скорость, паузы?

Обсуждение.

Тест на определение уровня коммуникабельности. «Какой я общительный?»

«Общительный ли я?» (глазами других)

Любому человеку интересно и полезно знать мнение о себе окружающих. Что о вас думают другие люди? Каким они воспринимают вас, ваши поступки, слова, вашу внешность? Но самое обидное — очень трудно узнать об этом. Ведь у нас не принято, например, подойти в автобусе или трамвае и просто спросить: «Как ты ко мне относишься?» Нас не поймут. Да только ли в трамвае, ведь и в школе, и дома, где мы живем, не всегда это удобно сделать. Вот мы и живем, не зная точно, как же все-таки к нам относятся люди.

В нашем коллективе у вас такая возможность есть. Давайте прямо сейчас попробуем провести мини-социологический опрос членов группы. Каждый присутствующий имеет определенное мнение по поводу вашей внешности, манеры говорить, жестиковать. Но мы зададим друг другу только один вопрос: «Как ты думаешь, я общительный человек?» Для более организованного проведения опроса будем использовать специальный бланк.

Каждый из вас должен подойти к возможно большему числу товарищей и задать один и тот же вопрос: «Как ты думаешь, я общительный человек?» Тот, к кому обратились, может и не отвечать, ему ведь самому нужно собрать как можно больше мнений о себе. Но если он решается ответить, то нужно давать оценку по следующей шкале:

+ 2 балла – ты самый общительный человек;

+ 1 балл – ты общительный человек, но есть более общительные люди;

0 баллов – я тебя совсем не знаю с этой стороны;

- 1 балл – ты необщительный человек, но есть более необщительные люди;

- 2 балла – ты совсем необщительный человек.

Вы оцениваете спрашивающего, исходя из своих представлений о нем, и того нового, что уже смогли узнать на занятии. Оценка сразу записывается в опросный лист того участника, который ее получил. Не забудьте вместе с оценкой в баллах получить подпись опрашиваемого. Если не будет подписи, то балл не засчитывается. На все дается максимум 5 минут.

Психологический комментарий: Процедура социологического опроса очень полезна для формирования активной жизненной позиции. Она помогает преодолевать внутренние барьеры, снимает стереотипы, позволяет попробовать новые стили и способы общения. Результаты опроса, выраженные рангом, дают материал для размышления, как самому участнику, так и ведущему. Тем, кто оказался в последней пятёрке общего ранга, необходима психологическая поддержка, особое внимание на этом и последующих занятиях. У этих участников должна быть возможность почувствовать себя в числе психологически сильных людей, что требует от ведущего включения в план занятий таких этюдов и упражнений, в ходе которых они могли бы проявить свои способности.

«Расшифровка невербальных картинок»

Вниманию студентов предлагаются различные картинки (позы, жесты, мимика), которые нужно расшифровать, распознать.

Замечали ли вы, какая мимика у вас преобладает?

Как вы чаще всего сидите?

«Привлечение внимания». Навыки невербального поведения

Попробуйте привлечь к себе внимание без речевого общения — средствами мимики, пантомимики, зрения. Слушатели фиксируют ваши жесты и оценивают их. В упражнениях по мимике участники делятся на пары и дают друг другу мимические задания — не менее 10 на каждого, затем меняются ролями.

Изобразите удивление, волнение, гнев, смех, иронию и т. п. Эти задания полезны для передачи своих переживаний собеседнику.

Попробуйте найти в себе задатки чувства, которого вы сейчас не испытываете: радости, гнева, безразличия, горя, отчаяния, негодования, возмущения и т. п.; найдите целесообразные, уместные формы выражения этих чувств в различных ситуациях, проиграйте ситуацию.

«Не слышу»

Все участники разбиваются на пары. Задается следующая ситуация. Партнеров разделяет толстое стекло (в поезде, в автобусе...), они не слышат друг друга, но у одного из них срочно возникла необходимость что-то сказать другому. Нужно, не договариваясь с партнером о содержании разговора, попробовать передать через стекло все что нужно и получить ответ.

Каждая пара участников конкретизирует для себя данную ситуацию и выполняет упражнение. Результаты обсуждаются.

Тема 1.2 Психологические особенности делового общения

Контрольные вопросы:

1. Что называется общением?
2. Перечислите стороны общения.
3. В чём состоит коммуникативная сторона общения?
4. В чём состоит интерактивная сторона общения?
5. Как проявляется перцептивная сторона общения?
6. Какие функции общения Вы знаете?
7. Назовите средства общения средства общения?
8. На какие пространственные зоны можно разделить личное пространство?
9. Кто общается в интимной зоне?
10. Каковы границы личной зоны? Кто в ней общается?
11. Кто общается в социальной зоне?
12. Как общаться в публичной зоне?
13. Какие коммуникации выделяют в коммуникативном процессе общения?

Тест по теме: «Коммуникативная сторона общения»

Инструктаж: выбрать один правильный ответ

1. Процесс взаимодействия между людьми, в котором происходит обмен информацией, опытом, результатами деятельности
 - а. конфронтация
 - б. общение
 - в. акцентуация
 - г. адаптация
2. Оптимальный уровень общения программиста с заказчиком
 - а. светский
 - б. доверительный
 - в. дружеский
 - г. манипулятивный
3. Функция общения, заключающаяся в обмене информацией в процессе общения
 - а. коммуникативная
 - б. интерактивная
 - в. перцептивная
 - г. гиперактивная
4. Способность к глубокому эмоциональному контакту в сопереживании другому человеку
 - а. рефлексия
 - б. эмпатия
 - в. идентификация
 - г. конфронтация
5. Вид общения, при котором используется мимика и жесты
 - а. невербальное
 - б. материальное
 - в. вербальное

г. духовное

6. Человек с ведущей зрительной системой (визуал) чаще всего использует в своей речи, следующие ключевые слова

а. смотреть, наблюдать

б. кричать, слушать

в. наблюдать, кричать

г. слушать, чувствовать

7. Человек с ведущей «слуховой» системой («аудиал») в своей речи чаще всего использует такие слова

а. громкий, тихий

б. приятный, красивый

в. тихий, приятный

г. красивый, вкусный

8. Единица общения, базовое психологическое состояние

а. трансакция

б. перцепция

в. идентификация

г. конфронтация

9. Барьеры из рук: скрещенные на груди руки говорят о

а. стремление овладеть собой;

б. стремление заставить собеседника замолчать;

в. недоверии к говорящему;

г. стремлении установить дистанцию, выжидание

Инструктаж: перечислить

10. Зоны общения:

а. _____

б. _____

в. _____

г. _____

11. Функции общения

а. _____

б. _____

в. _____

12. Установить соответствие

это состояние	я высказывания
Дитя Взрослый Родитель	Мне порой не хватает выдержки
	Бывает, мне хочется подурочиться, как маленькому
	Нередко я поступаю не так, как надо, а так, как хочется
	Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
	Меня провести нелегко.
	Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события
	Мне бы понравилось быть воспитателем.
	Каждый должен выполнять свой долг.
	Правила оправданы до тех пор, пока они полезны.

13. Инструктаж: дополнить выражение

Индивидуальный способ и механизм восприятия и переработки информации, получаемой человеком от органов чувств _____

Согласно транзактному анализу, лучше всего общаются люди в _____

«Три Я» Каждое из трех эго-состояний может проявляться у одного и того же человека. Но многие люди имеют предпочтительный тип реагирования. Сейчас мы определим, какую из позиций чаще всего занимаете вы.

Инструкция: Оцените в баллах от 0 до 10, насколько эти высказывания характеризуют вас:

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители как более зрелые люди должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подучиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не так, как надо, а так, как хочется.
11. Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить.
13. Я, как и многие люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны безусловно следовать указаниям родителей.
16. Я – увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека – объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре, потому что не хочу уступать.
20. Правила оправданы до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать все правила, независимо от обстоятельств.

Обработка результатов Подсчитайте сумму баллов отдельно по трем блокам вопросов. Вопросы 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19 относятся к позиции Ребенка (Д). Вопросы 2, 5, 8, 11, 14, 17, 20 – позиция Взрослого (В). Вопросы 3, 6, 9, 12, 15, 18, 21 – позиция Родителя (Р). Расположите результаты в порядке убывания и запишите формулу своих потенциальных ролей. О чем она может рассказать? Если вы получили формулу ВДР – это значит, что вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранять эти качества и впредь. Они помогут в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством. Хуже, если на первом месте стоит Р. Категоричность и самоуверенность противопоставлены, например, педагогу, организатору – словом, всем тем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами. Например, если ваша формула имеет вид РДВ, то у вас могут возникнуть некоторые сложности, которые способны осложнить жизнь обладателю такой формулы. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду – матку», ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Но и тут нет поводов для уныния. Если вас не привлекает организаторская работа, шумные компании, и вы предпочитаете побыть наедине с книгой, кульманом или этюдником, то все в порядке, если же нет, и вы захотите передвинуть свое «Р» на второе и даже на третье место, то это вполне осуществимо. «Д» на первом месте – это вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно, и над многими вопросами задумался лишь в том возрасте, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша лишь до определенной степени. Если она начинает мешать делу, пора взять свои эмоции под контроль.

Тема 1.3 Приемы повышения эффективности делового общения

УМЕНИЕ ОБЩАТЬСЯ

Тесты, представленные в данном разделе, позволят вам оценить, насколько вы интересный собеседник и хороший слушатель. Умеете ли вы слушать собеседника

Тест I Ответьте на вопросы, дав оценку в баллах: всегда – 4; часто – 3; иногда – 3; никогда –

2.

1. Даете ли вы собеседнику возможность полностью высказаться?
2. Обращаете ли вы внимание на подтекст высказывания?
3. Стараетесь ли вы запомнить услышанное?
4. Обращаете ли вы внимание на главное в сообщении?
5. Слушая, стараетесь ли сохранить в памяти основные факты?
6. Обращаете ли вы внимание собеседника на выводы из его сообщения?
7. Подавляете ли вы свое желание уклониться от неприятных вопросов?
8. Сдерживаете ли вы раздражение, когда слышите противоположную точку зрения?
9. Стараетесь ли удержать внимание на словах собеседника?
10. Охотно ли беседуют с вами?

Итак, если у вас получилось 32 и более баллов – отлично, 27–31 балл – хорошо, 22–26 баллов – посредственно, менее 22 баллов – вам следует научиться слушать собеседников.

УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ СЛУШАТЬ СОБЕСЕДНИКА

Тест II Перед вами 16 вопросов. Не задумываясь, ответьте «да» или «нет».

1. Ждете ли вы нетерпеливо, пока другой закончит разговор и даст возможность вам высказаться?
2. Спешите ли вы принять решение до того, как поймете суть дела?
3. Слушаете ли вы лишь то, что вам нравится?
4. Мешают ли вам слушать собеседника ваши эмоции?
5. Отвлекаетесь ли вы, когда ваш собеседник излагает свои мысли?
6. Запоминаете ли вместо основных моментов беседы какие-либо несущественные?
7. Мешают ли вам слушать предубеждения?
8. Прекращаете ли вы слушать собеседника, когда беседа становится напряженной?
9. Занимаете ли вы негативную позицию по отношению к говорящему?
10. Всегда ли вы слушаете собеседника?
11. Ставите ли вы себя на место говорящего, чтобы понять, что заставило его говорить именно так?
12. Принимаете ли вы во внимание тот факт, что у вас с собеседником могут быть разные предметы обсуждения?
13. Допускаете ли вы, что у вас и вашего собеседника может быть разное понимание смысла употребляемых слов?
14. Допускаете ли вы, что спор может быть вызван различием точек зрения или постановкой вопроса?
15. Избегаете ли вы взгляда собеседника в разговоре, смотрите ли вы по сторонам, когда слушаете?
16. Возникает ли у вас непреодолимое желание прервать собеседника и вставить свое слово за него или в пику ему, опередить его выводы? Поставьте себе по 1 баллу за ответы «да» на вопросы 10, 11, 12, 13 и 14 и за ответы «нет» на все остальные. Подсчитайте общее число баллов. Если вы набрали 13–16 баллов, у вас развито умение слушать, вы – приятный собеседник, у вас, скорее всего, много друзей и приятелей. Кроме того, к вам нередко обращаются за помощью посторонние люди. 10–13 баллов – средний результат. Вы можете сделать вид, что внимательно слушаете собеседника, однако на самом деле чужая точка зрения вас не интересует. В разговоре вы предпочитаете, чтобы слушали вас. Результат менее 10 баллов говорит о неумении и нежелании слушать собеседника. Вам

следует изменить отношение к беседе и понять, что, внимательно слушая, можно узнать много нового и полезного, расширить свой кругозор.

Для отработки навыков активного слушания преподаватель предлагает выполнить следующие упражнения.

Упражнение 1. «Испорченный телефон».

Цель: сформировать представления о причинах искажения вербальной информации, акцентировать внимание учащихся на значимости адекватного восприятия собеседника.

Инструкция: Все участники группы сидят в кругу. Учитель на ухо своему соседу, шепотом говорит короткую фразу, тот передает ее следующему участнику группы и т.д.

Обсуждение: Обсуждение в кругу: «Почему данная игра называется «испорченный телефон»? По каким причинам происходит искажение информации? К каким последствиям это может привести? Как избежать искажения информации? Что необходимо предпринять, чтобы информация дошла до слушателя в первоначальном виде?»

Упражнение 2. «Передай информацию».

Цель: акцентировать внимание учащихся на значимости адекватного восприятия и передачи информации.

Инструкция: Преподаватель просит выйти за дверь 7 добровольцев. За это время группа придумывает небольшой текст. Например: «В пятницу, 17 апреля у нас состоится экскурсия в... Сбор около колледжа в 15 часов, с собой взять (перечисление 5 предметов), предупредить родителей о том, что вернемся после ужина, так как (краткое описание 3 причин). Далее по одному из-за двери приглашают участников. Ведущий передает им информацию, придуманную группой. Его задача сводится к передаче ее следующему игроку, которого приглашают в аудиторию и так до последнего, седьмого участника.

Преподаватель предупреждает участников, находящихся в аудитории, о необходимости сдерживать свои эмоциональные реакции из-за курьезов, которые могут происходить при передаче информации. Не комментировать ответы и не поправлять ошибки в ответах участников актива – семерки.

Обсуждение: «Как изменилась информация от начала игры к ее концу? Почему это произошло? Что необходимо предпринимать, чтобы данное явление нас не касалось? Какие правила активного слушания, точной передачи информации мы с вами можем вывести и руководствоваться ими в своей жизни?»

Упражнение 3. «Чудеса интонации».

Цель: оптимизировать слуховое восприятие информации, расширить слуховой спектр восприятия, раскрыть роль интонации в достижении цели.

Инструкция: Участники группы формируют четверки, в которых происходит индивидуальное выполнение трех мини-заданий, а именно:

1. Произнести имя соседа справа в различных интонациях (радостно, грустно, безразлично, быстро, медленно, механически–бесчувственно).

2. Произнести фразу: «Что имеем, не храним, потерявши плачем» - с различными интонациями (злость, жалоба, назидание).

3. Произнести фразу «Желание – тысяча возможностей, а нежелание – тысяча причин» с такими интонациями, которые вызовут у слушателей интерес, протест, одобрительное соглашение.

Обсуждение: «Как интонация и темп общения влияют на восприятие информации? Выделите положительно и отрицательно влияющие формы общения. Какова роль интонации и темпа речи в достижении поставленных целей беседы?»

Вид слушания, при котором вы вовлечены в процесс общения и стараетесь понять собеседника, называется активным слушанием.

«Приемы активного слушания».

Выяснение, уточнение:

- я не понял
- повторите еще раз...
- что вы имеете в виду?
- не могли бы Вы объяснить?

Пара фраз, то есть повторение слов собеседника своими словами, чтобы удостовериться, что вы его правильно поняли:

Отражение чувств:

- мне кажется, Вы чувствуете...
- понимаю, Вы сейчас разгневаны...

Резюмирование:

- и так, Вы считаете...
- Ваши слова означают...
- другими словами...

Для закрепления теории предлагаю выполнить упражнение.

Упражнение «Активное слушание».

Цель: освоение навыков активного слушания.

Описание: Работа в парах. Упражнение выполняется в течение 2 минут.

Один из участников рассказывает что-нибудь другому. Слушающий применяет приемы активного или пассивного, на выбор по 1 мин. А затем по знаку ведущего применяет другую технику. Затем партнеры меняются ролями.

Обсуждение: Общее обсуждение опыта приобретенного при работе в парах. Получилось ли угадать технику слушания? Какие приемы слушания были применены? Какие приемы способствовали эффективности общения и с собеседником?

Вывод: записать в тетради.

Тема 2.1 Личность как объект и субъект общения

Какой у вас темперамент? (опросник Г. Айзенка)

Диагностический материал: опросник, бланк ответов.

Обработка результатов:

Ложь	Положительные ответы на вопросы: 6, 24 и Отрицательные ответы на вопросы: 12, 18, 30, 42, 48, 54	> 5 результаты под сомнением > 7 обработка не имеет смысла
Экстраверсия – интроверсия	Положительные ответы на вопросы: 1, 3, 8, 10, 17, 22, 25, 27, 34, 37, 44, 46, 49, 53, 56 и Отрицательные ответы на вопросы: 5, 13, 15, 20, 29, 32, 39, 41, 51	<12 интроверсия >12 экстраверсия
Эмоциональная нестабильность - эмоциональная стабильность	Положительные ответы на вопросы: 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57	<12 эмоциональная стабильность >12 эмоциональная нестабильность

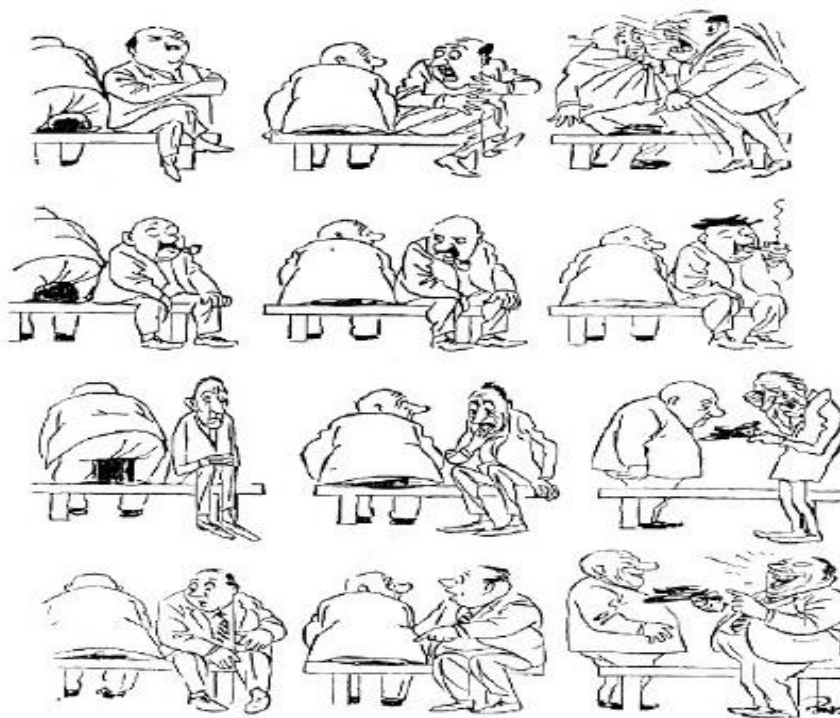
Темперамент:

Сангвиник	Стабильность, экстраверсия
Холерик	Нестабильность, экстраверсия
Флегматик	Стабильность, интроверсия
Меланхолик	Нестабильность, интроверсия

Задание: после тестирования, определить свой тип темперамента, дать полную характеристику.

Вопросы для обсуждения

1. Поясните роль темперамента как фактора трудовой, учебной и спортивной деятельности. Почему для некоторых профессий установлен профиль свойств темперамента, являющихся оптимальными для данной профессии?
2. Известна восточная поговорка: «Посей поступок - пожнешь привычку, посей привычку - пожнешь характер, посей характер - пожнешь судьбу». О какой закономерности характера здесь говорится? Как связаны характер и деятельность человека?
3. Подумайте, как объяснить, что в трудные критические моменты темперамент человека проявляется наиболее полно?
4. Темперамент формируется в течение жизни, путем воспитания, или является прижизненным и неизменным?
5. Представьте, что вы руководитель фирмы и набираете сотрудников. Лиц какого темперамента вы бы хотели видеть на должности секретаря, референта, водителя транспорта, агента по рекламе, бухгалтера, агента по связям с общественностью, охранника? Поясните почему.
6. Проанализируйте рис. 5.1, определите, люди каких типов темперамента изображены в каждой ситуации. Ответ поясните.



Задача. Выберите характеристики, которые, на ваш взгляд, наиболее присущи сангвинику, флегматику, холерику и меланхолику.

Повышенная активность, длительная работоспособность, энергичность, сдержанность, вспыльчивость, непоседливость, терпеливость, медленность движений и речи, медленная смена чувств и настроений, слабая эмоциональная возбудимость, быстрое усвоение и перестройка навыков, аффективность, бедность движений, малая активность, вялость, выразительность мимики и пантомимики, молчаливость, гиперсензитивность, бодрое, повышенное настроение, быстрая приспособляемость к новой обстановке, медленное усвоение и перестройка навыков, неуверенность в себе, повышенная эмоциональная возбудимость, выдержанность, однообразие мимики, энергичность, подвижность, подавленность и растерянность при неудачах, быстрое возникновение и смена чувств и эмоциональных состояний, невыразительность речи, ровное, спокойное настроение, возбужденное состояние, сосредоточенность внимания.

Задача. Различия между детьми по темпераменту требуют и различной педагогической тактики. Учитывая данный факт, вставьте в каждое предложение соответствующий тип темперамента.

Детей с темпераментом приходится удерживать от бурных реакций, приучать к сдержанности, самообладанию. У детей с темпераментом приходится поддерживать веру в свои силы, поощрять их активность. Ученику с темпераментом труднее, чем другим, выработать у себя быстроту и энергичность действий. Ученика с темпераментом отличают стабильность и высокая работоспособность, но при отрицательных воспитательных воздействиях он может демонстрировать низкую сосредоточенность, поспешность или поверхностность.

Сформулируйте основные правила общения с:

- холериком
- флегматиком
- сангвиником
- меланхоликом.

Тема 2.3 Психология конфликта

Приветствие. Знакомство с темой и целями практического занятия.

Диагностика: бланки анкеты «Конфликтная ли вы личность», чистые полоски бумаги размером приблизительно 25х4см. авторучки.

1. В классе начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция?
 - 1) не принимаю участия;
 - 2) кратко высказываюсь в защиту той точки зрения, которую считаю правильной;
 - 3) активно вмешиваюсь и «вызываю огонь на себя».
2. Выступаете ли вы на собраниях (классных часах) с критикой взрослых?
 - 1) нет;
 - 2) только если имею для этого веские основания;
 - 3) критикую всегда и по любому поводу.
3. Часто ли вы спорите с друзьями?
 - 1) только в шутку и то если это люди необидчивые;
 - 2) лишь по принципиальным вопросам;
 - 3) споры - моя стихия.
4. Вы стоите в очереди. Как вы реагируете, если кто-то лезет вперед?
 - 1) я возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;
 - 2) делаю замечание – надо же научить грубияна хорошему тону;
 - 3) прохожу вперед и начинаю наблюдать за порядком.
5. Дома на обед подали несоленый суп. Ваша реакция?
 - 1) не буду поднимать бучу из-за пустяка;
 - 2) молча возьму солонку;
 - 3) не удержусь от едких замечаний, и, может быть, демонстративно откажусь от еды.
6. На улице или в транспорте вам наступили на ногу ...
 - 1) с возмущением посмотрю на обидчика;
 - 2) сухо без эмоций сделаю замечание;
 - 3) выскажусь, не стесняясь в выражениях.
7. Кто-то в семье купил вещь, которая вам не нравится.
 - 1) промолчу;
 - 2) ограничусь коротким, но тактичным комментарием;
 - 3) выскажу все, что я об этом думаю.
8. Не повезло, на улице в лотерею вы просадили кучу денег. Как вы к этому отнесетесь?
 - 1) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в этом безобразии;

- 2) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;
- 3) проигрыш испортит мне настроение, подумаю, как отомстить обидчикам.

Ключ: 1-й вариант ответа – 4 очка, 2 – 2 очка, 3 – 0 очков. Подсчитать очки. Три психологических типа.

22-32 очка. Вы тактичны и миролюбивы, уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций. Изречение «Платон мне друг, но истина дороже!» не может быть вашим девизом. Вас иногда называют приспособленцем. Наберитесь смелости и, если обстоятельства потребуют, высказывайтесь принципиально, невзирая на лица.

12-20 очков. Вы слывете человеком конфликтным. Но это преувеличение. Вы конфликтуете, только если нет иного выхода, когда все другие средства исчерпаны. Вы способны твердо отстаивать свое мнение, не думая, как это отразится на отношениях к вам товарищей. При этом вы не выходите за рамки, не унижаетесь до оскорблений. Все это вызывает к вам уважение.

До 10 очков. Споры и конфликты – это ваша стихия. Ведь вы любите критиковать других, если же услышите замечание в свой адрес – можете съесть человека живьем. Это критика ради критики. Не будьте эгоистом. Очень трудно приходится тем, кто рядом с вами. Ваша несдержанность отталкивает людей. Не поэтому ли у вас нет настоящих друзей? Постарайтесь обуздать свой характер.

Ситуация.

Попытаемся применить каждый из исходов к одной ситуации. Представим, что с утра в классной комнате собирается класс. Две подружки заходят в кабинет, и нечаянно их сбивает одноклассник. Одна из девушек начинает кричать на него. Она продолжает кричать, хотя понимает, что её причитания неуместны, забывая, что последнее слово остается за парнем. Парень решает, какую реакцию выбрать и ответить на поведение девушки:

- Извини, ты конечно, права» (задабривание, умиротворение);
- «Сама дура» (ответное обвинение);
- Я догадывался, что ты начнешь кричать (просчет);
- Лена приходил Евгений Петрович и просил тебя зайти к нему в кабинет после первого урока (отвлечение внимания);
- Извини, если я тебя сильно толкнул, давай не будем ругаться (компромисс)

Любой из этих ответов может повлиять на развитие ситуации конфликта.

Дискуссионная игра «Выбор пути»

Вспомним с вами сказку, в которой Иван Царевич на перекрестке трех дорог делал выбор своего пути. Сам делал выбор и сам получал результат. И оказывалось, что не всегда самый легкий путь приводил к тому, что бы отношения с конфликтующей стороной остались благоприятными. «А может быть, и в нашей жизни бывает, что мы как будто стоим на перекрестке нескольких дорог и тут нас самих, от нашего выбора зависит, по какой дороге мы пойдём, как гложутся наши отношения и наша жизнь». (Рисует на доске камень, на нем пишется слово «конфликт» от неё идут 4 дороги. Одна из них ведет к «сотрудничеству», другая к «компромиссу», третья к «избеганию», четвертая к «приспособлению».

Ребята размышляют над тем, какая дорога в будущем приведет к успеху. По какой из дорог вы пойдёте выбирать вам).

Более благоприятны исходы «сотрудничество и компромисса».

Сотрудничество снижает отрицательное переживание обоих участников конфликта, а компромисс стимулирует равноправное сотрудничество и, следовательно, укрепляет межличностные отношения.

Подведение итогов; Китайская поговорка гласит: «Чтобы сделать хлопок, нужны две ладони». Это в полнее справедливо и в отношениях конфликта. Но любой уважающий себя современный человек умеет не только правильно без серьезных последствий выйти из конфликта, но и управлять им в случае необходимости.

Тема 2.3 Психология конфликта

Ролевая игра "Пресс-конференция"

Цель игры - обобщить знания по теме, развить умение точно выражать свои мысли, аргументировано защищать их, выделять главное в информации, общаться.

Структура игры -

1. Вступительное слово ведущего (5 мин).
2. Лаконичные выступления "ученых, изобретателей", что дают пресс-конференцию (15 мин).
3. Ответы "ученых, изобретателей" на вопрос корреспондентов (40 мин).
4. Оценка работы участников игры (20 мин).

В процессе игры трое студентов выполняют роли выдающихся ученых (изобретателей), которые дают пресс-конференцию. Они высказывают "свои" основные взгляды на технику и науку, отвечают на вопросы "корреспонденты". Один участник игры выполняет обязанности ведущего пресс-конференции, выполняют роли корреспондентов СМИ, которые ставят вопрос выдающимся "ученым".

Задача "ученых" - изучить работы выбранного автора. Высветить суть его идей, изобретений. Ответить на вопрос "корреспонденты" от имени ученого, роль которого выполняется.

Задача "корреспонденты" - ознакомиться с открытиями ученых, что "будут" участие в пресс-конференции, подготовить и задать им вопрос о сущности и актуальности их изобретений, научных теорий, взглядов.

Рекомендации ведущему. Во вступительном слове представить выдающихся ученых, изобретателей прибывшие на пресс-конференцию. Затем предоставить слово каждому из них для короткого (3-5 мин) изложения "своих" взглядов на технику и науку. На третьем этапе ведущий должен ненавязчиво регулировать ход пресс-конференции, следить за приблизительно равномерным распределением вопросов "выдающимся деятелям"; следить за тем, чтобы вопросы не заменялись высказываниями и касались темы пресс-конференции.

После окончания игры под руководством ведущего проводится оценивание выступлений и ответов "ученых". Ведущий зачитывает критерии оценивания выступления "ученых" и общим решением аудитории определяется проявление каждого из параметров. Затем в совместном обсуждении выделяются наиболее интересные, существенные, нестандартные вопросы "корреспонденты".

Критерии оценивания работы участников игры:

- 1) информационная емкость выступления, свободная ориентация в материале;
- 2) доказательность, аргументированность, убедительность высказываний;
- 3) лаконичность, умение выделять главное.

Преподаватель также принимает участие в обсуждении, вносит свои аргументированные оценки и предложения, подводит итоги игры, обращает внимание присутствующих на активность, подготовленность, самостоятельность мышления участников ролевой игры.

Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации

1. Характеристика процесса общения.
2. Коммуникативная сторона общения.
3. Средства общения.
4. Интерактивная сторона общения.
5. Перцептивная сторона общения. Механизмы восприятия в межгрупповом общении.
6. Психологические эффекты восприятия.
7. Механизмы восприятия в межличностном общении.
8. Понятие делового общения. Виды, формы, принципы делового общения.
9. Методы воздействия и влияния на других людей.
10. Этапы делового общения. Коммуникационные эффекты в деловом общении.
11. Роли и ролевые ожидания.
12. Темперамент.
13. Понятие конфликта. Структура, процесс развития конфликта.
14. Виды конфликтов.
15. Методы управления конфликтами.
16. Стили поведения в конфликте.
17. Стрессы и управление эмоциональными состояниями.
18. Понятие руководства. Стили управления по К. Левину.
19. Мотивация профессиональной деятельности.
20. Поиск, отбор и найм персонала.
21. Понятие, виды и этапы деловой карьеры.
22. Основные проблемы на этапах карьерного роста. Факторы, влияющие на карьерный рост сотрудников.
23. Роль общения в психологическом развитии личности человека.
24. Роль и механизмы невербального общения.
25. Общение как коммуникация.
26. Барьеры в общении и способы их преодоления.
27. Психология успешного общения.
28. Манипуляции в общении.

Критерии оценивания устного ответа на экзамене

Оценка «5» («отлично») соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса и дан исчерпывающий на него ответ, содержание раскрыто полно, профессионально, грамотно».

Выставляется студенту,

- усвоившему взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;

- обнаружившему всестороннее систематическое знание учебно-программного материала, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос билета.

Оценка «4» («хорошо») соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса, дано достаточно подробное описание предмета ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия, относящиеся к предмету ответа, ошибочных положений нет».

Выставляется студенту,

- обнаружившему полное знание учебно-программного материала, грамотно и по существу отвечающему на вопрос билета и не допускающему при этом существенных неточностей;

- показавшему систематический характер знаний по дисциплине и способному к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности.

Оценка «3» («удовлетворительно»)

Выставляется студенту,

- обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой;

- допустившему неточности в ответе и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающими необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка «2» («неудовлетворительно»)

Выставляется студенту,

- обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий;

- давшему ответ, который не соответствует вопросу экзаменационного билета.