

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОГСЭ.05. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
для специальности
09.02.06 Сетевое и системное администрирование**

**ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ
(5 семестр)**

1. Перечень вопросов и заданий для проведения дифференцированного зачета
Теоретические вопросы

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
2. Роль общения в профессиональной деятельности.
3. Единство общения и деятельности.
4. Виды общения.
5. Структура общения.
6. Функции общения.
7. Вербальные средства общения.
8. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такестика, проксемика.
9. Понятие «коммуникация».
10. Основные элементы коммуникации.
11. Виды коммуникаций.
12. Коммуникативные барьеры.
13. Понятие социальной перцепции.
14. Механизмы восприятия.
15. Эффекты восприятия.
16. Виды, правила и техники слушания.
17. Деловое общение. Виды делового общения.
18. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна.
19. Этапы делового общения.
20. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
21. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
22. Взаимодействие как организация совместной деятельности
23. Методы развития коммуникативных способностей.
24. Взаимосвязь этикета и этики деловых отношений.
25. Переговоры как разновидность делового общения.
26. Темперамент. Типы темперамента.
27. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.
28. Свойства темперамента
29. Понятие этикета.
30. Типы темперамента
31. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
32. Динамика конфликта. Виды конфликтов.
33. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
34. Правила поведения в конфликтах.
35. Понятие конфликта и его структура.

Ситуационные задачи:

Ситуация 1 За годы обучения в школе Виктор имел только «4» и «5». Придя в учебное заведение, стал объектом насмешек, издевательств с первого дня пребывания. Успеваемость снизилась до «2» и «3», его глубокие мысли, анализ не всегда были ясны ребятам, он поднимал проблемы, которые решали взрослые. На внешность был полноват, непропорционален, страдал хроническим насморком, никто не хотел сидеть с ним. Преподаватели знали об этом, пытались беседовать, но результатов не достигали..... Как бы поступили вы?

Ситуация 2 В учебном заведении идет генеральная уборка, группа 2 курса должна тоже убирать свой кабинет. Один из студентов говорит, что не хочет убирать, т.к. его будущая профессия не связана с таким видом труда. Классный руководитель возмущен, остальные студенты тоже, назревает неприятная ситуация. Студент демонстративно собирает вещи и уходит. На следующий день, придя в группу, вчерашний «герой» обращается с просьбой помочь разобраться в одной из схем к практической работе. В ответ дружное молчание. С тех пор отношения с группой «не заладились», студент собрался переводиться на другой факультет. Ваше решение.

Ситуация 3 Александр с 1 класса до окончания школы учился только на «4» и «5», мечтал пойти по стопам деда и дяди – стать военным. Но на семейном совете родители Саши, а особенно бабушка, выступили против Сашиной мечты и желания, вначале он не хотел мириться с требованиями и условиями родителей, а потом уступил им и заявил, что поступит туда, куда они хотят. Поступил, сразу резко упала успеваемость, на первом родительском собрании родители были удивлены результатами. В индивидуальной беседе с родителями все выяснилось. Как быть? Уйти в другое учебное заведение, остаться здесь или ждать, когда будет новый набор в военное училище. Ваше предложение.

Ситуация 4 Участники: студентка Люда, очень развитая, хорошая общественница; студент Сергей, способный, но к занятиям практически не готовится, неорганизованный, но в отношениях доброжелательный, способен в трудную минуту бескорыстно оказать помощь. Как-то Люда подметила, что Сергей похож лицом на древнего человека, это подхватили все и стали прикалываться. С тех пор у них начались ссоры по любому поводу. Однажды отвечая, Люда допустила оплошность, все засмеялись, а Сергей смеялся громче всех. В бессилии и от отчаяния Люда показала ему рисунок с древним человеком. Тот побагровел и в адрес Люды сказал оскорбление, она быстро подошла к нему и ударила по щеке... Помогите разобраться, ваши выводы.

Ситуация 5 Урок физкультуры на третьем курсе. Преподаватель человек новый, индивидуальных особенностей студентов этой группы не знает. Все студенты делают разминку, выполняют упражнения, один студент сидит. Преподаватель несколько раз посмотрел на него, затем предложил встать и выполнять задания вместе со всеми. Студент как сидел, так и остался сидеть. Преподаватель спросил, почему он сидит. Студент ответил: «Ни почему, хочу и сижу». Преподаватель продолжил выяснения, студент послал его... Возникла конфликтная и неловкая ситуация. Что можно сделать?

Ситуация 6 Четвертый курс, почти «дембель». Студент Костя уже не считается ни с кем и ни с чем. На лекции почти всегда опаздывает, на первую пару в обязательном порядке, спокойно может уйти с последней совсем. Даже, когда опаздывает, к свободному месту идёт спокойно, не торопясь, «вразвалочку». Во время лекции практически ничего не пишет и на все предметы имеется одна тетрадь. На замечания преподавателей, классного руководителя не реагирует, предпочитает вступать в дискуссию, защищая себя, всячески оправдывается. В результате курсовая работа не

выполнена, нет допуска к дипломной работе, много проблем и во взаимоотношениях с группой. Как помочь ему? Помогите решить проблему.

Ситуация 7 У преподавателя спецдисциплин и студентами одной из групп не складывались отношения. Группа не из легких, но и преподаватель был не всегда справедлив, особенно при оценке работ. Даже, если и работа была выполнена правильно, всегда находил замечания и оценивал ниже. Студенты обратили внимание на то, что тем, с кем у преподавателя были трения, оценки были ниже, чем у других. Возникла сложная ситуация, многие студенты перестали выполнять работы, предпочитая, чтобы им за выполнение или невыполнение ставили в аттестации «2». Помогите наладить отношения и взаимопонимание между преподавателем и студентами.

Ситуация 8 Предмет сложный, требует внимания и добросовестной подготовки. Олег Б., относящийся к категории «трудных», неуправляемый пытается всеми средствами сорвать занятие. Преподаватель, имея достаточный стаж работы, но является тоже человеком не с железными нервами, не в состоянии решить проблему и выйти из ситуации, решает призвать заведующего отделением. На требование заведующего пройти к нему в кабинет, нагло заявляет, что не желает покинуть аудиторию. Не теряя самообладания, заведующий приказал перейти всем оставшимся в другую аудиторию и продолжить занятия. Олег остался один... После беседы на второй учебный час студент пришел заниматься. Больше такого не было. Как была решена ситуация руководителем?

Ситуация 9 Идет одно из занятий на третьем курсе. Стоит сплошной шум, продолжается веселая жизнь перерыва. Несмотря на то, что преподаватель уже несколько минут в аудитории и прозвенел звонок, занятия не начались. Группа в общем дисциплинированная, а весь корень зла в том, что один студент просто не уважает преподавателя, но пользуется авторитетом у группы. Преподаватель пытается навести порядок, установить дисциплину, студент не реагирует. Тогда преподаватель предлагает ему самому найти выход из сложившейся ситуации. Студент гордо, с чувством собственного достоинства выходит из аудитории, а при выходе оскорбляет преподавателя и тех, кто остался. Преподаватель в пылу гнева бросает вслед резкое замечание, среди студентов поднялся шум по поводу оскорбления. Отношения испорчены. После чего и как можно общий язык?

Ситуация 10 В одну из групп пришел новенький студент из другого учебного заведения. Группа на хорошем счету, работоспособная, считается одна из лучших. Новенького приняли настороженно, в группе было четное количество студентов, все сидели парами. Пришедший естественно сел за отдельный стол, отделившись, как бы пространственно от других. Группа как бы и не конфликтует с новым студентом, но и как бы не замечает его. Родители студента сообщили, что раньше у него все было в порядке, а теперь по вечерам он не к занятиям готовится, а во дворе песни поет и приходит подозрительно поздно. Перед классным руководителем встала трудная задача. Помогите решить её и студенту, и группе.

Ситуация 11 В силу некоторых обстоятельств, преподаватель ушел из учебного заведения и на его место пришел новый. Как правило, студенты решили «прощупать» нового преподавателя и приготовили ему «сюрприз». Когда преподаватель вошел в аудиторию, он понял, что «сюрприз» готов, это можно было прочитать по глазам студентов. Преподаватель подошел к кафедре и не успел разложить книги и журнал, как один из студентов с «камчатки» отрапортовал: «Давайте знакомиться. Я – самый известный студент здесь, в случае проблем, обращайтесь ко мне, я все решу». Преподаватель был психологически готов к приему, но не к такому, разумеется. Подскажите выход из ситуации.

Ситуация 12 В учебном заведении свои правила. За каждой группой закреплена территория, где необходимо ухаживать за цветами, убирать и поливать. Два студента

из группы нехотя работали на отведенной территории, а затем заявили: «Лучше отдохнем, вкалывать надоело, как и надоела вся ваша самодеятельность по поводу службы порядка. Мы люди «тонкой кости», и к такой работе не приучены», после чего завернулись и ушли. От такого поведения все были шокированы, в том числе и студенты. Как поступить в таком случае с нерадивыми? Пройгнорировать, взяться за воспитание или поступить как-то иначе?

Ситуация 13 Извечная проблема нынешних студентов – сотовые телефоны. Как только не записывают материал или преподаватель объясняет устно, сразу телефон в руках. Многим преподавателям, студентам знакома картина, когда делают замечания или предлагают убрать телефон. В учебном заведении существует строгое требование, на время учебных занятий телефон отключать или ставить на «вибро». Но проблема остается нерешенной. Как сделать так, чтобы конфликтных ситуаций по этому поводу не возникало? Посоветуйте студентам и преподавателям.

Ситуация 14 Один студент из группы, умный и способный, вступил в конфликт с преподавателем. Предмет он знает, даже читает сверх программы. Один вопрос (внепрограммный) слушал на подготовительных курсах в институте, понял его неправильно. Этот вопрос рассматривали и на занятии, студент объяснений преподавателя не принял, хотя преподаватель был прав. На почве неверия в знания преподавателя возник конфликт, который все усугублялся и дошел до того, что студент перестал заниматься, стал вызывающе вести себя на занятиях. Ваши предложения по выходу из конфликтной ситуации?

Ситуация 15 Студенты 4 курса решили пошутить над преподавателем. Они якобы перепутали аудитории, в том числе и ту, где должно проходить занятие, мотивируя тем, что цифры похожи. Проходит 5, 10, 15 минут, преподаватель идет выяснять, где студенты. Студентов отыскали, занятие началось с разборок по имеющемуся факту. Преподаватель посчитал, что слишком был лояльным раньше по отношению к этой группе, теперь решил применять репрессивные методы. На первом занятии после этого студенты ощутили это в полной мере, и пришли за разрешением ситуации к заведующему отделением. Он помог найти выход. Как?

Ситуация 16 Группа писала контрольную работу по одному из сложных предметов. Получив тетрадь и увидев, что там стоит «2», студент при всех громко выразил свое неудовольствие и мнение по этому поводу, а затем разорвал тетрадь. Преподаватель некоторое время продолжал вести занятие, не обращая внимание на случившееся, и не реагируя на студента, мешавшего вести урок. Затем, когда эмоциональное состояние студента «зашкалило», предложил... Что мог предложить преподаватель? И как поступили бы вы?

Ситуация 17 В начале учебного года со стенда «Наши отличники» пропала фотография одного из студентов. Виновника не нашли, решили сделать новую и повесить. Через два дня исчезла и эта. Технический работник нашла ее в урне с мусором. Тут уж не на шутку взволновались и решили провести расследование. Кроме выяснения взрослыми занялись поисками виновника и сами студенты. Когда слух прошел по заведению, один из студентов не из этой группы принес доказательства, на видеокамере телефона был снимок виновника. Им оказался студент, который считался близким другом, но потом они поссорились. Причиной оказалась девушка студента, которая нравилась отличнику. Ваше решение?

Ситуация 18 Эта группа была дружной и считалась одной из лучших. Во время прохождения практики, когда можно было реально увидеть, кто какой. Вот тогда-то и произошел инцидент. Один из студентов отказался выполнять обязанности дежурного, но, когда садились за стол принимать пищу, он кушал вместе со всеми, при этом не испытывал угрызения совести. Оставшиеся возмутились и предъявили требования с целью объяснения происходящего. Студент вел себя вызывающе, в результате разборки с применением физической силы. Дело дошло до руководства,

отзыв по поводу студентов пришел в учебное заведение неприятный. Разбирательства продолжились и на месте. Досталось и правым и виноватым за честь учебного заведения. А как бы поступили вы?

Ситуация 19 В группе есть неформальный лидер, его поддерживают многие студенты группы. Преподаватель, вызвавший этого студента к доске при опросе домашнего задания, остался недоволен ответом этого студента и поставил «2», напомнив об отработке этого материала на дополнительных занятиях. Как только преподаватель поворачивался к доске, где рисовал схемы по новому материалу, в группе раздавались неприличные звуки. Инициатором этого был тот самый лидер. Некоторые своими насмешками поддерживали его. Как решила эту проблему преподаватель? А как решили бы вы?

Ситуация 20 В одной из групп студенты решили подшутить над преподавателем, которого не очень уважали и даже боялись. Стул, на котором должен был сидеть преподаватель, они разобрали и потом собрали, не закрепив. Все шло по плану, но на занятие должен был прийти представитель администрации, а этого студенты не знали. В аудитории лишних стульев не оказалось, преподаватель предложил свой. Об итоге произошедшего вы догадались. Виновников решили наказать по всей строгости, вплоть до отчисления. Конечно, их нашли довольно быстро. Предложите свое решение.

Ситуация 21 Студенты 2 курса писали контрольную работу. Трое студентов, быстро справившись с заданием, попросились выйти. Преподаватель разрешил выйти, чтобы они не мешали оставшимся. Студенты пошли в специально отведенное место для курения. В это время шел директор и увидел это. Он заинтересовался, из какой они группы и какое идет занятие. После пары преподаватель был в кабинете директора, ему было сделано взыскание. С тех пор преподаватель никогда не отпускал студентов, даже в экстренных случаях. Отношения со студентами испортились, каждый считал себя правым и обиженным. Попробуйте решить проблему.

Ситуация 22 При распределении на работу одному из студентов 4 курса было предложено свободное распределение вместо конкретного места работы. Его это не устраивало, он ждал, что будет обеспечен работой заранее. Ответ на его вопрос был следующим, что у тебя не складывались взаимоотношения с одноклассниками в течение всего курса обучения, поэтому ты и остался в таком положении. Обида на учебное заведение затаилась в душе выпускника, и он решил, что при случае восстановит справедливость любыми путями... Как быть? Что можно сделать, чтобы мнение студента и обида ушли?

Ситуация 23 18 лет бывает раз в жизни, как и все остальные дни рождения. В честь своего 18-летия один из студентов решил отметить праздник с употреблением спиртных напитков. Известно, что, когда человек навеселе, то ему и море по колено. Все так и было. Итог был плачевным, задержала милиция за нарушение порядка, на следующий день все было известно родителям, срочно приехавшим, так как их известили о том, их сын будет отчислен из учебного заведения за нарушение устава техникума. Слезы родителей, раскаяние студента тронули администрацию, оставили. А через неделю все повторилось, день рождения был уже у друга.... Решили отчислить. А как бы поступили вы? Предложите свое решение.

Ситуация 24 Должно было идти занятие по одному из предметов гуманитарного цикла, который чаще всего студенты не считают очень важным при получении специальности. Преподаватель отвернулась к доске, чтобы записать информацию и услышала смех. Один из студентов жестами и мимикой изображал преподавателя, смех становился все громче, а вскоре перешел в истерический. Преподаватель поняла, что смеются над ней, встал вопрос, как быть? Одернуть зачинщика,

применить авторитарный стиль по отношению ко всем или..? Решение преподавателя было достойным.

Ситуация 25 В учебном заведении учатся около 5% девушек. Представителей сильной половины в несколько раз больше. Девчонки в большинстве случаев выбирают по «нескольку увлечений» сразу, не думая о последствиях. Так было и с Кристиной, молодых людей оказалось сразу двое, на свидание на переменках ходила по очереди. И как в пословице: «Сколько веревочке не виться...», увидел ее Антон. Разговор был коротким, в присутствии всех он оскорбил Кристину нецензурным словом, та ответила тем же. В это время проходила завуч по воспитательной работе, все слышала. Разговор продолжился в ее кабинете. Как вы думаете, каким было решение? Найдите достойный выход.

Ситуация 26 Во время дежурства одной из групп из раздевалки пропала куртка одного из студентов, причем дорогая. Поиски ничего не дали, необходимо было возместить ущерб. С группы были собраны деньги на покупку новой куртки, такой же по цене. Только один студент оказался сдавать деньги, на вопрос, почему упорно молчал или говорил что-то невразумительное. Отношения в группе с ним испортились, он стал изгоем. С ним перестали общаться, старались говорить обидные слова и колкости в его адрес. Однажды он не выдержал и подрался с очередным обидчиком. Решили его отчислить, как плохого, неуживчивого студента. Но его защитил неожиданно классный руководитель. Как?

2. Комплекты оценочных материалов для проведения дифференцированного зачета

Вариант – 1

Вопрос Общение в системе межличностных и общественных отношений.

Ситуация. В учебном заведении учатся около 5% девушек. Представителей сильной половины в несколько раз больше. Девчонки в большинстве случаев выбирают по «нескольку увлечений» сразу, не думая о последствиях. Так было и с Кристиной, молодых людей оказалось сразу двое, на свидание на переменках ходила по очереди. И как в пословице: «Сколько веревочке не виться...», увидел ее Антон. Разговор был коротким, в присутствии всех он оскорбил Кристину нецензурным словом, та ответила тем же. В это время проходила завуч по воспитательной работе, все слышала. Разговор продолжился в ее кабинете. Как вы думаете, каким было решение? Найдите достойный выход.

Вариант – 2

Вопрос Роль общения в профессиональной деятельности.

Ситуация. Во время дежурства одной из групп из раздевалки пропала куртка одного из студентов, причем дорогая. Поиски ничего не дали, необходимо было возместить ущерб. С группы были собраны деньги на покупку новой куртки, такой же по цене. Только один студент оказался сдавать деньги, на вопрос, почему упорно молчал или говорил что-то невразумительное. Отношения в группе с ним испортились, он стал изгоем. С ним перестали общаться, старались говорить обидные слова и колкости в его адрес. Однажды он не выдержал и подрался с очередным обидчиком. Решили его отчислить, как плохого, неуживчивого студента. Но его защитил неожиданно классный руководитель. Как?

Вариант – 3

Вопрос Виды общения.

Ситуация. 18 лет бывает раз в жизни, как и все остальные дни рождения. В честь своего 18-летия один из студентов решил отметить праздник с употреблением спиртных напитков. Известно, что, когда человек навеселе, то ему и море по колено. Все так и было. Итог был плачевным, задержала милиция за нарушение порядка, на следующий день все было известно родителям, срочно приехавшим, так как их известили о том, их сын будет отчислен из учебного заведения за нарушение устава техникума. Слезы родителей, раскаяние студента тронули администрацию, оставили. А через неделю все повторилось,

день рождения был уже у друга.... Решили отчислить. А как бы поступили вы? Предложите свое решение.

Вариант – 4

Вопрос Структура общения.

Ситуация. За годы обучения в школе Виктор имел только «4» и «5». Придя в учебное заведение, стал объектом насмешек, издевательств с первого дня пребывания. Успеваемость снизилась до «2» и «3», его глубокие мысли, анализ не всегда были ясны ребятам, он поднимал проблемы, которые решали взрослые. На внешность был полноват, непропорционален, страдал хроническим насморком, никто не хотел сидеть с ним. Преподаватели знали об этом, пытались беседовать, но результатов не достигали..... Как бы поступили вы?

Вариант – 5

Вопрос Функции общения.

Ситуация. В учебном заведении идет генеральная уборка, группа 2 курса должна тоже убирать свой кабинет. Один из студентов говорит, что не хочет убирать, т.к. его будущая профессия не связана с таким видом труда. Классный руководитель возмущен, остальные студенты тоже, назревает неприятная ситуация. Студент демонстративно собирает вещи и уходит. На следующий день, придя в группу, вчерашний «герой» обращается с просьбой помочь разобраться в одной из схем к практической работе. В ответ дружное молчание. С тех пор отношения с группой «не заладились», студент собрался переводиться на другой факультет. Ваше решение.

Вариант – 6

Вопрос Вербальные средства общения.

Ситуация. Александр с 1 класса до окончания школы учился только на «4» и «5», мечтал пойти по стопам деда и дяди – стать военным. Но на семейном совете родители Саши, а особенно бабушка, выступили против Сашиной мечты и желания, вначале он не хотел мириться с требованиями и условиями родителей, а потом уступил им и заявил, что поступит туда, куда они хотят. Поступил, сразу резко упала успеваемость, на первом родительском собрании родители были удивлены результатами. В индивидуальной беседе с родителями все выяснилось. Как быть? Уйти в другое учебное заведение, остаться здесь или ждать, когда будет новый набор в военное училище. Ваше предложение.

Вариант – 7

Вопрос Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такестика, проксемика.

Ситуация. Участники: студентка Люда, очень развитая, хорошая общественница; студент Сергей, способный, но к занятиям практически не готовится, неорганизованный, но в отношениях доброжелательный, способен в трудную минуту бескорыстно оказать помощь. Как-то Люда подметила, что Сергей похож лицом на древнего человека, это подхватили все и стали прикалываться. С тех пор у них начались ссоры по любому поводу. Однажды отвечая, Люда допустила оплошность, все засмеялись, а Сергей смеялся громче всех. В бессилии и от отчаяния Люда показала ему рисунок с древним человеком. Тот побагровел и в адрес Люды сказал оскорбление, она быстро подошла к нему и ударила по щеке... Помогите разобраться, ваши выводы.

Вариант – 8

Вопрос Основные элементы коммуникации.

Ситуация. Урок физкультуры на третьем курсе. Преподаватель человек новый, индивидуальных особенностей студентов этой группы не знает. Все студенты делают разминку, выполняют упражнения, один студент сидит. Преподаватель несколько раз посмотрел на него, затем предложил встать и выполнять задания вместе со всеми. Студент как сидел, так и остался сидеть. Преподаватель спросил, почему он сидит. Студент ответил: «Ни почему, хочу и сижу». Преподаватель продолжил выяснения, студент послал его... Возникла конфликтная и неловкая ситуация. Что можно сделать?

Вариант – 9

Вопрос Виды коммуникаций.

Ситуация. Четвертый курс, почти «дембель». Студент Костя уже не считается ни с кем и ни с чем. На лекции почти всегда опаздывает, на первую пару в обязательном порядке, спокойно может уйти с последней совсем. Даже, когда опаздывает, к свободному месту идет спокойно, не торопясь, «вразвалочку». Во время лекции практически ничего не пишет и на все предметы имеется одна тетрадь. На замечания преподавателей, классного руководителя не реагирует, предпочитает вступать в дискуссию, защищая себя, всячески оправдывается. В результате курсовая работа не выполнена, нет допуска к дипломной работе, много проблем и во взаимоотношениях с группой. Как помочь ему? Помогите решить проблему.

Вариант – 10

Вопрос Коммуникативные барьеры.

Ситуация. У преподавателя спецдисциплин и студентами одной из групп не складывались отношения. Группа не из легких, но и преподаватель был не всегда справедлив, особенно при оценке работ. Даже, если и работа была выполнена правильно, всегда находил замечания и оценивал ниже. Студенты обратили внимание на, что тем, с кем у преподавателя были трения, оценки были ниже, чем у других. Возникла сложная ситуация, многие студенты перестали выполнять работы, предпочитая, чтобы им за выполнение или невыполнение ставили в аттестации «2». Помогите наладить отношения и взаимопонимание между преподавателем и студентами.

Вариант – 11

Вопрос Понятие социальной перцепции.

Ситуация. Предмет сложный, требует внимания и добросовестной подготовки. Олег Б., относящийся к категории «трудных», неуправляемых пытается всеми средствами сорвать занятие. Преподаватель, имея достаточный стаж работы, но является тоже человеком не с железными нервами, не в состоянии решить проблему и выйти из ситуации, решает призвать заведующего отделением. На требование заведующего пройти к нему в кабинет, нагло заявляет, что не желает покинуть аудиторию. Не теряя самообладания, заведующий приказал перейти всем оставшимся в другую аудиторию и продолжить занятия. Олег остался один... После беседы на второй учебный час студент пришел заниматься. Больше такого не было. Как была решена ситуация руководителем?

Вариант – 12

Вопрос Эффекты восприятия.

Ситуация. Идет одно из занятий на третьем курсе. Стоит сплошной шум, продолжается веселая жизнь перерыва. Несмотря на то, что преподаватель уже несколько минут в аудитории и прозвенел звонок, занятия не начались. Группа в общем дисциплинированная, а весь корень зла в том, что один студент просто не уважает преподавателя, но пользуется авторитетом у группы. Преподаватель пытается навести порядок, установить дисциплину, студент не реагирует. Тогда преподаватель предлагает ему самому найти выход из сложившейся ситуации. Студент гордо, с чувством собственного достоинства выходит из аудитории, а при выходе оскорбляет преподавателя и тех, кто остался. Преподаватель в пылу гнева бросает вслед резкое замечание, среди студентов поднялся шум по поводу оскорбления. Отношения испорчены. После чего и как можно общий язык?

Вариант – 13

Вопрос Виды, правила и техники слушания.

Ситуация. В одну из групп пришел новенький студент из другого учебного заведения. Группа на хорошем счету, работоспособная, считается одна из лучших. Новенького приняли настороженно, в группе было четное количество студентов, все сидели парами. Пришедший естественно сел за отдельный стол, отделившись, как бы пространственно от других. Группа как бы и не конфликтует с новым студентом, но и как бы не замечает его.

Родители студента сообщили, что раньше у него все было в порядке, а теперь по вечерам он не к занятиям готовится, а во дворе песни поет и приходит подозрительно поздно. Перед классным руководителем встала трудная задача. Помогите решить её и студенту, и группе.

Вариант – 14

Вопрос Деловое общение. Виды делового общения.

Ситуация. В силу некоторых обстоятельств, преподаватель ушел из учебного заведения и на его место пришел новый. Как правило, студенты решили «прощупать» нового преподавателя и приготовили ему «сюрприз». Когда преподаватель вошел в аудиторию, он понял, что «сюрприз» готов, это можно было прочесть по глазам студентов. Преподаватель подошел к кафедре и не успел разложить книги и журнал, как один из студентов с «камчатки» отрапортовал: «Давайте знакомиться. Я – самый известный студент здесь, в случае проблем, обращайтесь ко мне, я все решу». Преподаватель был психологически готов к приему, но не к такому, разумеется. Подскажите выход из ситуации.

Вариант – 15

Вопрос Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна.

Ситуация. Во время дежурства одной из групп из раздевалки пропала куртка одного из студентов, причем дорогая. Поиски ничего не дали, необходимо было возместить ущерб. С группы были собраны деньги на покупку новой куртки, такой же по цене. Только один студент оказался сдавать деньги, на вопрос, почему упорно молчал или говорил что-то невразумительное. Отношения в группе с ним испортились, он стал изгоем. С ним перестали общаться, старались говорить обидные слова и колкости в его адрес. Однажды он не выдержал и подрался с очередным обидчиком. Решили его отчислить, как плохого, неуживчивого студента. Но его защитил неожиданно классный руководитель. Как?

Вариант – 16

Вопрос Этапы делового общения

Ситуация. В учебном заведении свои правила. За каждой группой закреплена территория, где необходимо ухаживать за цветами, убирать и поливать. Два студента из группы нехотя работали на отведенной территории, а затем заявили: «Лучше отдохнем, вкалывать надоело, как и надоела вся ваша самостоятельность по поводу службы порядка. Мы люди «тонкой кости», и к такой работе не приучены», после чего завернулись и ушли. От такого поведения все были шокированы, в том числе и студенты. Как поступить в таком случае с нерадивыми? Проигнорировать, взяться за воспитание или поступить как-то иначе?

Вариант – 17

Вопрос Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.

Ситуация. Извечная проблема нынешних студентов – сотовые телефоны. Как только не записывают материал или преподаватель объясняет устно, сразу телефон в руках. Многим преподавателям, студентам знакома картина, когда делают замечания или предлагают убрать телефон. В учебном заведении существует строгое требование, на время учебных занятий телефон отключать или ставить на «вибро». Но проблема остается нерешенной. Как сделать так, чтобы конфликтных ситуаций по этому поводу не возникало? Посоветуйте студентам и преподавателям.

Вариант – 18

Вопрос Взаимодействие как организация совместной деятельности

Ситуация. Один студент из группы, умный и способный, вступил в конфликт с преподавателем. Предмет он знает, даже читает сверх программы. Один вопрос (внепрограммный) слушал на подготовительных курсах в институте, понял его неправильно. Этот вопрос рассматривали и на занятии, студент объяснений преподавателя не принял, хотя преподаватель был прав. На почве неверия в знания преподавателя возник

конфликт, который все усугублялся и дошел до того, что студент перестал заниматься, стал вызывающе вести себя на занятиях. Ваши предложения по выходу из конфликтной ситуации?

Вариант – 19

Вопрос Методы развития коммуникативных способностей.

Ситуация. Студенты 4 курса решили пошутить над преподавателем. Они якобы перепутали аудитории, в том числе и ту, где должно проходить занятие, мотивируя тем, что цифры похожи. Проходит 5, 10, 15 минут, преподаватель идет выяснять, где студенты. Студентов отыскали, занятие началось с разборок по имеющемуся факту. Преподаватель посчитал, что слишком был лояльным раньше по отношению к этой группе, теперь решил применять репрессивные методы. На первом занятии после этого студенты ощутили это в полной мере, и пришли за разрешением ситуации к заведующему отделением. Он помог найти выход. Как?

Вариант – 20

Вопрос Взаимосвязь этикета и этики деловых отношений.

Ситуация. Группа писала контрольную работу по одному из сложных предметов. Получив тетрадь и увидев, что там стоит «2», студент при всех громко выразил свое неудовольствие и мнение по этому поводу, а затем разорвал тетрадь. Преподаватель некоторое время продолжал вести занятие, не обращая внимание на случившееся, и не реагируя на студента, мешавшего вести урок. Затем, когда эмоциональное состояние студента «зашкалило», предложил... Что мог предложить преподаватель? И как поступили бы вы?

Вариант – 21

Вопрос Переговоры как разновидность делового общения.

Ситуация. В начале учебного года со стенда «Наши отличники» пропала фотография одного из студентов. Виновника не нашли, решили сделать новую и повесить. Через два дня исчезла и эта. Технический работник нашла ее в урне с мусором. Тут уж не на шутку взволновались и решили провести расследование. Кроме выяснения взрослыми занялись поисками виновника и сами студенты. Когда слух прошел по заведению, один из студентов не из этой группы принес доказательства, на видеокамере телефона был снимок виновника. Им оказался студент, который считался близким другом, но потом они поссорились. Причиной оказалась девушка студента, которая нравилась отличнику. Ваше решение?

Вариант – 22

Вопрос Темперамент. Типы темперамента.

Ситуация. Эта группа была дружной и считалась одной из лучших. Во время прохождения практики, когда можно было реально увидеть, кто какой. Вот тогда-то и произошел инцидент. Один из студентов отказался выполнять обязанности дежурного, но, когда садились за стол принимать пищу, он кушал вместе со всеми, при этом не испытывал угрызения совести. Оставшиеся возмутились и предъявили требования с целью объяснения происходящего. Студент вел себя вызывающе, в результате разборки с применением физической силы. Дело дошло до руководства, отзыв по поводу студентов пришел в учебное заведение неприятный. Разбирательства продолжились и на месте. Досталось и правым и виноватым за честь учебного заведения. А как бы поступили вы?

Вариант – 23

Вопрос Подготовка к переговорам. Ведение переговоров.

Ситуация. В группе есть неформальный лидер, его поддерживают многие студенты группы. Преподаватель, вызвавший этого студента к доске при опросе домашнего задания, остался недоволен ответом этого студента и поставил «2», напомнив об отработке этого материала на дополнительных занятиях. Как только преподаватель поворачивался к доске, где рисовал схемы по новому материалу, в группе раздавались неприличные звуки. Инициатором этого был тот самый лидер. Некоторые своими насмешками поддерживали его. Как решила эту проблему преподаватель? А как решили бы вы?

Вариант – 24

Вопрос Свойства темперамента

Ситуация. В одной из групп студенты решили подшутить над преподавателем, которого не очень уважали и даже боялись. Стул, на котором должен был сидеть преподаватель, они разобрали и потом собрали, не закрепив. Все шло по плану, но на занятие должен был прийти представитель администрации, а этого студенты не знали. В аудитории лишних стульев не оказалось, преподаватель предложил свой. Об итоге произошедшего вы догадались. Виновников решили наказать по всей строгости, вплоть до отчисления. Конечно, их нашли довольно быстро. Предложите свое решение.

Вариант – 25

Вопрос Деловой этикет в профессиональной деятельности.

Ситуация. Студенты 2 курса писали контрольную работу. Трое студентов, быстро справившись с заданием, попросились выйти. Преподаватель разрешил выйти, чтобы они не мешали оставшимся. Студенты пошли в специально отведенное место для курения. В это время шел директор и увидел это. Он заинтересовался, из какой они группы и какое идет занятие. После пары преподаватель был в кабинете директора, ему было сделано взыскание. С тех пор преподаватель никогда не отпускал студентов, даже в экстренных случаях. Отношения со студентами испортились, каждый считал себя правым и обиженным. Попробуйте решить проблему.

Вариант – 26

Вопрос Динамика конфликта. Виды конфликтов.

Ситуация. При распределении на работу одному из студентов 4 курса было предложено свободное распределение вместо конкретного места работы. Его это не устраивало, он ждал, что будет обеспечен работой заранее. Ответ на его вопрос был следующим, что у тебя не складывались взаимоотношения с одноклассниками в течение всего курса обучения, поэтому ты и остался в таком положении. Обида на учебное заведение затаилась в душе выпускника, и он решил, что при случае восстановит справедливость любыми путями... Как быть? Что можно сделать, чтобы мнение студента и обида ушли?

3. Критерии оценки.

Оценка «5» «отлично» - при ответе на теоретический вопрос обучающийся показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы, показывает высокий уровень теоретических знаний; обучающийся самостоятельно и правильно решает учебную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагает свое решение.

Оценка «4» «хорошо» - при ответе на теоретический вопрос обучающийся показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы; в то же время при ответе допускает несущественные погрешности; обучающийся самостоятельно и в основном правильно решает учебную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагает свое решение.

Оценка «3» «удовлетворительно» - при ответе на теоретический вопрос обучающийся показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами; для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы; обучающийся в основном решает учебную задачу, допускает несущественные ошибки, слабо аргументирует свое решение, используя в основном понятия.

Оценка «2» «неудовлетворительно» - при ответе на теоретический вопрос дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками; обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.