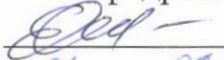


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Лысьвенский филиал федерального государственного автономного образовательного  
учреждения высшего образования  
«Пермский национальный исследовательский политехнический университет»

**УТВЕРЖДАЮ**

Доцент с исп. обязанностей  
зав.кафедрой ОНД

 Е.Н. Хаматнурова

« 01 » 06 2024 г

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной  
аттестации обучающихся по учебной дисциплине**

*Приложение к рабочей программе учебной дисциплины*

## **ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

основной профессиональной образовательной программы  
подготовки специалистов среднего звена  
по специальности СПО 08.02.01 *Строительство и эксплуатация зданий и  
сооружений*  
(базовая подготовка)

Лысьва, 2024

Фонд оценочных средств разработан на основе:

– Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации «10» января 2018 г. № 2 по специальности 08.02.01 *Строительство и эксплуатация зданий и сооружений*;

- рабочей программы учебной дисциплины «Психология общения», утвержденной «01» 06 2024 г.;

**Разработчик:** преподаватель 1 категории В.П. Филиппова

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании предметной (цикловой) комиссии *Гуманитарных и социально-экономических дисциплин* (ПЦК ГСЭД) «06» февраля 2024 г., протокол № 6

Председатель ПЦК ГСЭД



Е.А. Корвякова

## ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

В результате освоения учебной дисциплины **Психология общения** обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО *08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений* базовой подготовки следующими результатами обучения: знаниями, умениями, которые формируют общие компетенции.

Код ОК, ЛР	Умения	Знания
<b>ОК 01</b> <b>ОК 02</b> <b>ОК 03</b> <b>ОК 04</b> <b>ОК 05</b> <b>ОК 06</b> <b>ОК 07</b> <b>ОК 09</b> <b>ЛР 5</b> <b>ЛР 7</b> <b>ЛР 9</b> <b>ЛР 16</b> <b>ЛР 19</b>	– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; – использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	– цели, функции, виды и уровни общения; – техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; – механизмы взаимопонимания в общении; – вербальные и невербальные средства общения; – взаимосвязь общения и деятельности; – роли и ролевые ожидания в общении; – виды социальных взаимодействий; – этические принципы общения; – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

Перечень общих компетенций элементы, которых формируются в рамках дисциплины:

Код ОК	Наименование ОК
<b>ОК 01</b>	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
<b>ОК 02</b>	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
<b>ОК 03</b>	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
<b>ОК 04</b>	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
<b>ОК 05</b>	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
<b>ОК 06</b>	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
<b>ОК 07</b>	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

<b>ОК 09</b>	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
--------------	---

После изучения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие личностные результаты:

<b>Код ЛР</b>	<b>Характеристика ЛР</b>
<b>ЛР 5</b>	Способный при взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей, стремящийся к формированию в строительной отрасли и системе жилищно-коммунального хозяйства личностного роста как профессионала
<b>ЛР 7</b>	содействующий формированию положительного образа и поддержанию престижа своей профессии
<b>ЛР 9</b>	способный выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений
<b>ЛР 16</b>	работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
<b>ЛР 19</b>	проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается

# 1 МЕТОДЫ И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОЦЕНИВАНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1 Для текущего и рубежного контроля освоения дисциплинарных компетенций используются следующие методы:

- Устный опрос
- Тестирование
- Наблюдение и оценка результатов практических занятий
- Экспертная оценка результатов самостоятельной работы
- Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в

процессе освоения учебной дисциплины

2 Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является **дифференцированный зачет**, который проводится в сроки, установленные учебным планом и определяемые календарным учебным графиком образовательного процесса.

Таблица 1 – Методы и формы контроля и оценивания элементов учебной дисциплины

Элемент учебной дисциплины	Методы и формы контроля и оценивания		
	Текущий контроль	Рубежный контроль	Промежуточная аттестация
<b>Раздел 1 Теоретические основы изучения общения в психологии</b>		Тестирование	
<b>Тема 1.1 Методологические и логические основы психологии общения</b>	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины	Защита отчетов по практическим занятиям	
<b>Тема 1.2 Психологическая структура и функции общения</b>	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины	Защита отчетов по практическим занятиям	
<b>Раздел 2 Психологические особенности делового общения</b>		Тестирование	
<b>Тема 2.1 Культура поведения и этика делового</b>	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов	Защита отчетов по практическим занятиям	

<b>общения</b>	практических занятий Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины		
<b>Тема 2.2 Речевой этикет или этика делового красноречия</b>	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины	Защита отчетов по практическим занятиям	
<b>Тема 2.3 Психологические особенности делового телефонного разговора и письменного делового общения</b>	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины	Защита отчетов по практическим занятиям	
<b>Раздел 3 Коммуникации в процессе организации совместных действий</b>		Тестирование	
<b>Тема 3.1 Социально-психологическая характеристика конфликтов</b>	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины	Защита отчетов по практическим занятиям	
<b>Тема 3.2 Психологическая характеристика невербального общения</b>	Устный опрос Экспертная оценка результатов самостоятельной работы Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью	Защита отчетов по практическим занятиям	

	обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины		
<b>Раздел 4 Верификация ложной информации в процессе общения</b>			
<b>Тема 4.1 Определение и психологическая структура лжи</b>	Устный опрос Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины	Тестирование	
<b>Тема 4.2 Верификация ложной информации</b>	Устный опрос Экспертная оценка результатов самостоятельной работы Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины		
Форма контроля			<b>Дифференцированный зачет</b>

### **Текущий контроль**

Текущий контроль усвоения материала проводится в форме устного опроса обучающихся по темам учебной дисциплины.

### **Наблюдение и оценка результатов практических занятий**

Типовые темы практических занятий приведены в РПД. Комплект заданий на практические занятия приведены в МУ по ПЗ по учебной дисциплине.

Защита отчетов по практическим занятиям проводится индивидуально каждым обучающимся в форме собеседования.

### **Экспертная оценка результатов самостоятельной работы**

Задания для самостоятельной работы приведены в МУ по СРС по учебной дисциплине.

Качественная оценка определения научного кругозора, степенью овладения методами теоретического исследования и развития самостоятельности мышления обучающегося.

Способом проверки качества организации самостоятельной работы обучающихся является контроль:

- корректирующий (может осуществляться во время индивидуальных консультаций по поводу выполнения формы самостоятельной работы);
- констатирующий (по результатам выполнения специальных форм самостоятельной работы);
- самоконтроль (осуществляется самим обучающимся);
- текущий (в ходе выполнения различных форм самостоятельной работы, установленных рабочей программой);
- промежуточный (оценка результата обучения как итога выполнения обучающимся всех форм самостоятельной работы).

### **Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины**

Осуществляется как наблюдение за процессом деятельности обучающегося в режиме реального времени. Является качественной оценкой освоения учебной дисциплины, учитываемой при промежуточной аттестации.

### **Рубежный контроль**

Рубежный контроль для комплексного оценивания усвоенных знаний, усвоенных умений проводится в форме тестирования после изучения тем учебной дисциплины



## 2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ ПРИ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

В результате промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний:

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Показатели оценки результатов
<b>Умение:</b>	
– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Ориентирование в применении техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности
– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Обоснование использования приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
<b>Знание:</b>	
– цели, функции, виды и уровни общения;	Понимание цели, функций, видов и уровней общения
– техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Определение техник и приёмов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения
– механизмы взаимопонимания в общении;	Понимание механизмов взаимопонимания в общении
– вербальные и невербальные средства общения;	Понимание вербальных и невербальных средств общения
– взаимосвязь общения и деятельности;	Понимание взаимосвязи общения и деятельности
– роли и ролевые ожидания в общении;	Понимание роли и ролевых ожиданий в общении
– виды социальных взаимодействий;	Понимание видов социальных взаимодействий
– этические принципы общения;	Понимание этических принципов общения
– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Понимание источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов

### 3 КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

#### Критерии устного ответа

<b>Критерии оценки</b>	<b>Оценка</b>
обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка	<b>Отлично</b>
обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого	<b>Хорошо</b>
обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого	<b>Удовлетворительно</b>
обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом	<b>Неудовлетворительно</b>

#### Критерии оценки практических занятий

1 активность работы на практическом занятии (выполнение всех заданий, предложенных преподавателем);

2 правильность ответов на вопросы (верное, четкое и достаточно глубокое изложение понятий, идей, и т.д.);

3 полнота и одновременно лаконичность ответа (ответ должен отражать основные теории и концепции по раскрываемому вопросу, содержать их критический анализ и сопоставление);

4 умение формулировать собственную точку зрения, грамотно аргументировать свою позицию по раскрываемому вопросу;

5 культура речи (материал должен быть изложен хорошим профессиональным языком, с грамотным использованием соответствующей системы понятий и терминов)

### Критерии оценки практического задания

Критерии оценки	Оценка
<ul style="list-style-type: none"> <li>– практическое задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя</li> <li>– показан высокий уровень знания изученного материала по заданной теме</li> <li>– проявлен творческий подход</li> <li>– умение глубоко анализировать проблему и делать обобщающие практико-ориентированные выводы</li> <li>– работа выполнена без ошибок и недочетов или допущено не более одного недочета</li> </ul>	<b>Отлично</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– практическое задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя</li> <li>– показан хороший уровень владения изученным материалом по заданной теме</li> <li>– работа выполнена полностью, но допущено в ней:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>а) не более одной негрубой ошибки и одного недочета</li> <li>б) или не более двух недочетов</li> </ul> </li> </ul>	<b>Хорошо</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– практическое задание выполнено в установленный срок с частичным использованием рекомендаций преподавателя</li> <li>– продемонстрированы минимальные знания по основным темам изученного материала</li> <li>– выполнено не менее половины работы или допущены в ней:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>а) не более двух грубых ошибок;</li> <li>б) не более одной грубой ошибки и одного недочета;</li> <li>в) не более двух-трех негрубых ошибок;</li> <li>г) одна негрубая ошибка и три недочета;</li> <li>д) при отсутствии ошибок, 4-5 недочетов</li> </ul> </li> </ul>	<b>Удовлетворительно</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– число ошибок и недочетов превосходит норму, при которой может быть выставлена оценка «удовлетворительно» или если правильно выполнено менее половины задания</li> <li>– если обучающийся не приступал к выполнению задания или правильно выполнил не более 10 процентов всех заданий</li> </ul>	<b>Неудовлетворительно</b>

### Критерии оценивания тестов

Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
100-86	85-70	69 - 51	50 и менее

### Критерии результатов самостоятельной работы

При экспертной оценке результатов самостоятельной работы учитываются такие критерии:

- Глубина освоения знаний
- Источники информации
- Качество выполнения работы
- Самостоятельность изложения
- Творчество и личный вклад

- Соблюдение правил оформления

### **Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины**

Интегральная качественная оценка освоения учебной дисциплины, учитываемая при промежуточной аттестации.

#### **Критерии оценки промежуточной аттестации (экзамен)**

Промежуточная аттестация проводится в форме **дифференцированного зачета**.

Дифференцированный зачет проводится по завершению курса изучения учебной дисциплины в форме выполнения практического задания с последующим собеседованием с преподавателем с учетом результатов текущего контроля.

К сдаче дифференцированного зачета допускаются обучающиеся, выполнившие все отчетные работы и получившие по результатам текущей аттестации оценки не ниже «удовлетворительно».

Основой для определения оценки на дифференцированном зачете служит объем и уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного рабочей программой учебной дисциплины «Психология общения».

#### **Критерии оценивания дифференцированного зачета**

<b>Критерии оценки</b>	<b>Оценка</b>
<p>Всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного программного материала, самостоятельно выполненные все предусмотренные программой задания, глубоко усвоенные основная и дополнительная литература, рекомендованная программой, активная работа на практических (лабораторных) занятиях.</p> <p>Обучающийся разбирается в основных научных концепциях по изучаемой учебной дисциплине, проявивший творческие способности и научный подход в понимании и изложении учебного программного материала.</p> <p>Ответ отличается богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично</p>	<b>Отлично</b>
<p>Достаточно полное знание учебно-программного материала.</p> <p>Обучающийся не допускает в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических (лабораторных) занятиях, показавший систематический характер знаний по учебной дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению</p>	<b>Хорошо</b>
<p>Обучающийся показал знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей</p>	<b>Удовлетворительно</b>

<p>работы по специальности, не отличавшийся активностью на практических (лабораторных) занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, однако допустивший погрешности при их выполнении и в ответе на дифференцированном зачете, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя наиболее существенных погрешностей</p>	
<p>обучающийся обнаруживает пробелы в знаниях или отсутствие знаний по значительной части основного учебно - программного материала, не выполнивший самостоятельно предусмотренные программой основные задания, допустивший принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не отработавший основные практические (лабораторные) занятия, допускающий существенные ошибки при ответе, и который не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей учебной дисциплине</p>	<p><b>Неудовлетворительно</b></p>

## 4 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ И УМЕНИЯ

### Задания для оценки освоения Раздела 1

#### «Теоретические основы изучения общения в психологии»

Обучающийся должен

**знать:**

- Цели, функции, виды и уровни общения;
- Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- Механизмы взаимопонимания в общении;

**уметь:**

- Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

### Вопросы для устных опросов

#### Тема 1.1 «Методологические и логические основы психологии общения»

- 1 Степень научной разработанности проблемы.
- 2 Предмет и задачи психологии общения как отрасли психологической науки.
- 3 Социология коммуникации и психология общения.
- 4 Общение как ведущая деятельность специалиста по социальной работе.
- 5 Речь как важнейшее средство общения.
- 6 Виды речи.
- 7 Психофизиологические основы речи

#### Тема 1.2 «Психологическая структура и функции общения»

1. Психологическая структура восприятия человека человеком.
2. Идентификация и эмпатия.
3. Социально-психологические эффекты: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этностереотипы, способы их нейтрализации
4. Этика общечеловеческая и этика профессиональная.
5. Формирование профессиональной этики.
6. Принципы этики деловых отношений.
7. Определение и психологическая структура общения.
8. Реализация функций общения в деятельности специалиста по социальной работе.

9. Использование средств общения в процессе социально-педагогической деятельности.
10. Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений.
11. Проблема социальной перцепции и взаимопонимания

### Типовой тест по Разделу 1

1. Определите, какие бывают стороны общения: \_\_\_\_\_ .
2. Сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга называется \_\_\_\_\_ .
3. Процесс общения заключается в: \_\_\_\_\_ .
4. Содержание общения: \_\_\_\_\_ .
5. Универсальная знаковая система, возникшая естественным образом и используемая для общения людей, выражения их мыслей, чувств и волеизъявления, называется: \_\_\_\_\_ .
6. Культурное речевое действие диалогового характера, направленное на субъект или объект как на партнера коммуникации с целью сообщения информации о себе, о другом или оценки кого-либо или чего-либо: \_\_\_\_\_ .
7. Что является обязательным признаком любых форм общения:  
\_\_\_\_\_ .
8. Что является самой главной целью общения: \_\_\_\_\_ .
9. Отсутствие возможности подделать эти импульсы, его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания является особенностью: \_\_\_\_\_ .
10. Включает в себя все виды речевой деятельности участников общения: говорение, слушание, письмо, чтение – ... компонент коммуникации: \_\_\_\_\_ .
11. Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, – это такое общение: \_\_\_\_\_ .
12. Зона общения с большой аудиторией, на расстоянии более 3,6 м.:  
\_\_\_\_\_ .
13. Определите формы, при которой осуществляется деловое общение: \_\_\_\_\_ .
14. Что свойственно манипуляторному стилю общения:  
\_\_\_\_\_ .
15. Прimitивное общение – это общение, при котором оценивают объект с точки зрения пользы или отсутствия таковой, так ли это: \_\_\_\_\_ .

**16. Абсолютно формальное общение, при котором говорят то, что положено говорить в подобной ситуации, называется таким общением:**

**17. Общение, при котором определены социальные роли – «учитель – школьник»:**

- а) деловое общение
- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение

**18. Недостижение инициатором общения коммуникативной цели, прагматических устремлений, отсутствие взаимодействия, взаимопонимания и согласия между участниками общения:\_\_\_\_\_ .**

**19. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу: \_\_\_\_\_ .**

**20. Назовите уровень, на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого:**

## **Задания для оценки освоения Раздела 2**

### **«Психологические особенности делового общения»**

Обучающийся должен

**знать:**

- 1 Роли и ролевые ожидания в общении;
- 2 Виды социальных взаимодействий;
- 3 Этические принципы общения;

**уметь:**

- 1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- 2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

## **Вопросы для устных опросов**

### **Темы 2.1 «Культура поведения и этика делового общения»**

- 1 Культура поведения как форма общения людей;
- 2 Единство внутренней и внешней культуры человека;
- 3 Современные взгляды на место этики в деловом общении;
- 4 Общеэтические принципы и характер делового общения.

### **Темы 2.2 «Речевой этикет или этика делового красноречия»**

- 1. Речевой этикет - правило речевого поведения в обществе.
- 2 Деловая риторика и ее значимость для эффективности деловых отношений.



3 Национальные, исторические и др. корни делового красноречия

4 Виды речевого воздействия и специфические требования этики, предъявляемые к каждому виду (выступлению на общем собрании, совещании, участию в деловой беседе и пр.);

5 Стиль делового речевого воздействия и этикет. Compliments. Эпидейктическая речь.

### Темы 2.3 «Психологические особенности делового телефонного разговора и письменного делового общения»

1 Практические рекомендации и нормы делового этикета в отношении телефонного разговора.

2 Схема наиболее рациональной композиции делового разговора.

3 Что можно и нужно и что нельзя говорить по телефону.

4 Методы достижения результативности телефонного делового разговора в рамках этикета.

#### Типовой тест по Разделу 2

1. Какой из стилей общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все решения: \_\_\_\_\_ .

2. Вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка **свойственно**: \_\_\_\_\_ .

3. Какой тип слушания наиболее актуален в деловых переговорах?

- а) рефлексивное слушание;
- б) нереплексивное слушание;
- в) эмпатическое слушание.

4. Воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений – это \_\_\_\_\_ .

5. Протестантская этика предполагает: \_\_\_\_\_ .

6. Пассивное слушание целесообразно: \_\_\_\_\_ .

7. Эффект «ожиданий» или эффект Пигмалиона заключается в том, что: \_\_\_\_\_ .

8. Независимость человека в суждениях, мнениях, чувствах от группового давления – **это**: \_\_\_\_\_ .

9. Во время деловой беседы делать записи необходимо, так как это: \_\_\_\_\_ .

10. Стереотипы в общении являются: \_\_\_\_\_ .

11. Власть, основанная на владении какой-либо информацией — это:

12. Делегирование полномочий подчиненным является:

13. Исторически сложившаяся форма предсказуемого упорядоченного символического поведения — это \_\_\_\_\_

14. Какой тип слушания наиболее актуален в деловых переговорах?

15. Кто должен первым завершать телефонный разговор? \_\_\_\_\_ .

16. Если телефонный разговор был прерван или перенесен на более удобное время, кто должен перезвонить первым? \_\_\_\_\_ .

17. В какой последовательности надо начинать телефонный разговор?

- а) Объяснить причину звонка.
- б) Назвать фамилию, имя и отчество.
- в) Поздороваться.

18. В каких случаях можно звонить на домашний телефон руководителя?

- а) В чрезвычайной ситуации.
- б) В ситуации предварительной договоренности о возможности звонка.
- в) Допустимы как а), так и б).
- г) Звонить на домашний телефон руководителя недопустимо ни при каких обстоятельствах.

19. Какие факторы не имеют принципиального значения во время телефонного разговора?

- а) Громкость речи.
- б) Тембр голоса.
- в) Скорость речи.
- г) Мимика.
- д) Интонация.
- е) Жесты.

20. В какой манере следует отвечать на вопросы, заданные по телефону?

- а) Односложно: «да – нет».
- б) Развернуто, с большим количеством подробностей.
- в) Подробно, но кратко.

21. Как вежливо подвести разговор по телефону к завершению?

- а) Изменить особенности разговора: ускорить темп, поменять интонацию.
- б) Спросить, если у собеседника время продолжить разговор.
- в) Просто попрощаться и положить трубку.

22. Укажите факторы, обуславливающие отличия телефонного разговора от очной беседы.

- а) Необходимо узнавать человека по голосу.
- б) Собеседники не видят друг друга.
- в) Возможно передавать информацию анонимно.
- г) Телефонный разговор возникает, как правило, неожиданно для одной из сторон

### Задания для оценки освоения Раздела 3

#### «Коммуникации в процессе организации совместных действий»

Обучающийся должен

**знать:**

- Механизмы взаимопонимания в общении;
- Вербальные и невербальные средства общения;
- Взаимосвязь общения и деятельности;
- Роли и ролевые ожидания в общении;
- Виды социальных взаимодействий;
- Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

**уметь:**

- Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

#### Вопросы для устных опросов

##### Темы 3.1 «Социально-психологическая характеристика конфликтов»

- 1 Типология конфликтов.
- 2 Управление конфликтной ситуацией.
- 3 Стратегии и алгоритм разрешения конфликтов.
- 4 Психологическая коррекция конфликтного общения

##### Темы 3.2 «Психологическая характеристика невербального общения»

- 1 Разделы психологии, изучающие невербальные средства общения.
- 2 Кинесика.
- 3 Экстралингвистика и паралингвистика.
- 4 Такесика.
- 5 Проксемика

#### Типовой тест по Разделу 3

1. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу: \_\_\_\_\_ .

2. Назовите уровень, на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого: \_\_\_\_\_ .

3. Какой из стилей общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все решения: \_\_\_\_\_ .

4. Вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка свойственно \_\_\_\_\_

5. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:

- а) оперативка
- б) переговоры
- в) брифинг
- г) совещания
- д) беседа
- е) видеоконференция
- ж) все ответы верны

6. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?

- а) понимание целей партнера
- б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
- в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- г) знание индивидуальных особенностей партнера

7. Конфликт в переводе с латинского означает: \_\_\_\_\_ .

8. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:

9. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) межгосударственные;
- д) межнациональные;
- е) внутриличностные.

10. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является: \_\_\_\_\_ .

11. Чтобы беседа была эффективной, необходимо смотреть собеседнику в глаза:

\_\_\_\_\_ .

12. Если во время разговора Ваш собеседник, сидящий напротив, откинулся на спинку стула и скрестил руки на груди, значит: \_\_\_\_\_ .

13. Известно, что эмоциональное состояние влияет на походку человека. Самый широкий шаг человек делает, когда испытывает: \_\_\_\_\_

14. Какой из жестов говорит о превосходстве партнера, его доминировании? \_\_\_\_\_ .

15. Если человек во время разговора касается Вас рукой, он показывает Вам:

\_\_\_\_\_

16. Если человек непроизвольно в разговоре с Вами повторяет Вашу позу, жесты, слова, мимику, то он, очевидно: \_\_\_\_\_ .

17. Если Ваш собеседник откинулся на стуле, закинул ногу за ногу и руки за голову, то он \_\_\_\_\_ .

18. Если во время разговора собеседник начинает собирать с одежды несуществующие ворсинки, значит: \_\_\_\_\_ .

19. Верхом на стуле обычно сидит человек: \_\_\_\_\_ .

20. Если человек свел руки за спиной и одна сжимает другую, это означает, что \_\_\_\_\_ .

#### Задания для оценки освоения Раздела 4

##### «Верификация ложной информации в процессе общения»

Обучающийся должен

**знать:**

- Цели, функции, виды и уровни общения;
- Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- Механизмы взаимопонимания в общении;
- Вербальные и невербальные средства общения;
- Взаимосвязь общения и деятельности;
- Роли и ролевые ожидания в общении;
- Виды социальных взаимодействий;
- Этические принципы общения;
- Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

**уметь:**

- Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

#### Вопросы для устных опросов

##### Темы 4.1 «Определение и психологическая структура лжи»

1. Определение и основные формы лжи: умолчание (тайна) и искажение (ложь).
2. Причины негативного искажения информации.
3. Признаки обмана в общении.

## Темы 4.2 «Верификация ложной информации»

1. Верификация ложной информации по голосу;
2. Верификация ложной информации по пластике;
3. Верификация ложной информации по мимике.

### Типовой тест по Разделу 4

**1. Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?**

- а) В данном случае вы совершенно не правы!
- б) В данном случае вы возможно не правы!
- в) Может быть, в данном высказывании вы и не правы?

**2. На деловом совещании идет обсуждение возможности увеличения объема продаж. Кто-то один не согласен с мнением большинства, что ведет к возникновению конфликта в группе. Какого именно?**

- а) Межличностного.
- б) Между личностью и группой.
- в) Межгрупповой.

**3. Высказывание «Плохой мир лучше, чем хорошая война» свойственно кому?**

\_\_\_\_\_.

**4. Какие существуют основные группы вопросов?**

- а) Конкретизирующие вопросы.
- б) Закрытые вопросы.
- в) Открытые вопросы.
- г) Риторические вопросы.

**5. Высказывание «Тебе очень идет этот цвет» это?**

- а) Лесть.
- б) Compliment.
- в) Похвала.

**6. Выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:**

\_\_\_\_\_

**7. Какому национальному стилю ведения деловых переговоров принадлежит хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытость?**

\_\_\_\_\_.

**8. Для чего необходимо произнести вслух перед выступлением «Я знаю то, чего не знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!»?** \_\_\_\_\_.

**9. Предметом делового общения является \_\_\_\_\_**

**10. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством**

\_\_\_\_\_

**11. Приписывание другому человеку своих собственных качеств, чувств, мотивов это \_\_\_\_\_**

**12. Группа, к которой человек себя причисляет, образец для подражания - это:**

---

**13. Предметом делового общения является ...**

**14. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством**

---

**15. Помехой и причиной плохой коммуникации являются\_\_\_\_\_**

**16. Назовите уровень, на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого:**

**17 Что из предложенного является обязательным признаком любых форм общения:**

а) постановка цели

б) речь

в) передача информации

## **5 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Промежуточная аттестация проводится в форме **дифференцированного зачета**.

Дифференцированный зачет проводится по завершению курса изучения учебной дисциплины в форме выполнения практического задания с последующим собеседованием с преподавателем с учетом результатов текущего контроля.

### **Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету**

#### **Перечень вопросов для оценки усвоенных знаний**

1. Значимость процесса общения.
2. Понятие общения.
3. Классификация общения: по способу воздействия; в зависимости от используемых средств; по уровням общения.
4. Социальные отношения, их взаимосвязь с общением.
5. Структура общения.
6. Убеждение, внушение, заражение, подражание как психологические воздействия на людей.
7. Слушание в межличностном общении.
8. Структура процесса слушания.
9. Виды и помехи слушания.
10. Приемы эффективного слушания.
11. Понятие конфликта.
12. Структура конфликта: предмет, мотивы, стороны, позиции конфликтующих сторон, конфликтные действия, исходы конфликтных действий.
13. Типы и способы разрешения конфликтов.
14. Значимость этических норм.
15. Деловой этикет – путь к успеху.
16. Культура поведения личности.
17. Правила хорошего тона в повседневном общении.
18. Речевые нормы.
19. Репутация, пути ее формирования.
20. Реноме.

#### **Перечень ситуационных заданий для оценки освоенных умений:**



1 Руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его. Варианты выхода из данной ситуации.

2 К телефону просят пригласить коллегу. Как поступить, если коллеги нет рядом?

3 Водитель маршрутного такси отлучился на остановке за бутылкой минералки в киоск. Правомерны ли его действия? Каков выход из ситуации?

4 Сломался по ходу следования автобус с пассажирами. Действия водителя по отношению к пострадавшим пассажирам?

5 Ваш партнер раздражен, и агрессивен, переполнен эмоциями, с ним трудно договориться. Как сбить агрессию и вывести партнера из агрессии?

6 В комедии Н.В.Гоголя Хлестакова приняли за ревизора. Почему? Какие факторы восприятия здесь преобладали?

7 Собеседник по телефону болтлив и многословен. Ваши действия в точки зрения этики?

8 В салоне маршрутного такси пьяный пассажир разбушевался пассажиры возмущены. Действия водителя? Что важнее при этом: денежный интерес или моральные принципы?

9 Вы невольно втянулись в чужую конфликтную ситуацию как вам выйти из нее, не обидев при этом никого?

10 При поступлении на работу вы оделись ярко, чтобы привлечь к себе внимание, но на работу вас не приняли. Почему? Какие факторы сыграли основную роль?

## КЛЮЧИ К ТЕСТАМ

РАЗДЕЛ 1		РАЗДЕЛ 2		РАЗДЕЛ 3		РАЗДЕЛ 3	
№ вопроса	ответ	№ вопроса	ответ	№ вопроса	ответ	№ вопроса	ответ
1	коммуникативная, перцептивная, интерактивная	1	авторитарный	1	смысловые барьеры	1	а
2	общением	2	манипуляторном у стилию общения	2	примитивный	2	б
3	налаживании контактов между отдельно взятыми людьми	3	б	3	авторитарный	3	мыслителю
4	информация, переходящая от одного человека к другому	4	манипулятивное общение в деловой коммуникации	4	манипуляторному стилию общения	4	б, в
5	естественным языком	5	поощрение трудолюбия, накопления капитала	5	ж	5	б
6	речевая коммуникация	6	в ситуации, когда Ваш собеседник взволнован каким-либо событиями, когда его переполюняют чувства	6	б	6	Интимная зона; Личная, или персональная зона; Социальная зона; Публичная зона
7	постановка цели, речь, передача информации	7	человек получает обычно ту обратную связь, на	7	столкновение	7	французский стиль

			которую рассчитывает				
<b>8</b>	общение ради общения	<b>8</b>	автономное поведение члена группы	<b>8</b>	конфликтными отношениями	<b>8</b>	для установления контакта с аудиторией
<b>9</b>	невербального общения	<b>9</b>	помогает не забыть важные детали	<b>9</b>	е	<b>9</b>	дело
<b>10</b>	процессуальный	<b>10</b>	помехой и причиной плохой коммуникации	<b>10</b>	переговорный процесс	<b>10</b>	лжи
<b>11</b>	деловое	<b>11</b>	экспертная власть	<b>11</b>	2/3 времени разговора	<b>11</b>	эффект проекции
<b>12</b>	общественная зона	<b>12</b>	необходимым и эффективным инструментом опытного руководителя	<b>12</b>	ему не интересна тема беседы, он не согласен с Вами	<b>12</b>	референтная группа
<b>13</b>	переговоры, видеоконференция, брифинг	<b>13</b>	социально- ролевое общение	<b>13</b>	гордость	<b>13</b>	дело
<b>14</b>	вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка	<b>14</b>	рефлексивное слушание	<b>14</b>	руки в боки на пояснице	<b>14</b>	лжи
<b>15</b>	отчасти	<b>15</b>	Тот, по чьей инициативе разговор был начат	<b>15</b>	свое расположение к Вам	<b>15</b>	стереотипы в общении
<b>16</b>	светским	<b>16</b>	Тот, по чьей инициативе разговор был	<b>16</b>	расположен к Вам, согласен с Вами	<b>16</b>	примитивный

			прерван				
<b>17</b>	в	<b>17</b>	в, б, а	<b>17</b>	демонстрирует свое превосходство, всезнайство	<b>17</b>	в
<b>18</b>	коммуникативные неудачи	<b>18</b>	а, б	<b>18</b>	он неуверен в себе, замкнут		-
<b>19</b>	смысловые барьеры	<b>19</b>	г, е	<b>19</b>	показывающий свое превосходство		-
<b>20</b>	примитивный	<b>20</b>	в	<b>20</b>	он оценивает Ваши слова		-
-	-	<b>21</b>	в	<b>21</b>	-		-
-	-	<b>22</b>	б, г	<b>22</b>	-		-

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ** на \_\_\_\_\_ учебный год

		_____ № _____ Председатель ПЦК ГСЭД _____ / _____
		_____ № _____ Председатель ПЦК ГСЭД _____ / _____