

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

 М.Е. Жалко
« 18 » 02 2025 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 09.02.07 Информационные системы и программирование
(базовая подготовка)

Лысьва, 2025

Фонд оценочных средств разработан на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации «9» декабря 2016 г. № 1547 по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование
- рабочей программы учебной дисциплины «Психология общения», утвержденной «28» 02 2025 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) «11» 02 2025 г., протокол № 6 .

Председатель ПЦК ГСЭД



Л.А. Стругова

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

В результате освоения учебной дисциплины **Психология общения** обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО *09.02.07 Информационные системы и программирование* базовой подготовки следующими результатами обучения: знаниями, умениями, которые формируют общие компетенции.

Код ОК, ЛР	Умения	Знания
ОК 01 – ОК 04, ОК 06, ПК 11.1 ЛР 5, 6, 7, 14, 17	<ul style="list-style-type: none"> – распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задач и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; – оценить результат и последствия своих действий самостоятельно или с помощью; – определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать полученную информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; – применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; – организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами; руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; – описывать значимость своей специальности 	<ul style="list-style-type: none"> – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или в социальном контексте; – алгоритм выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов, решения задач профессиональной деятельности; – номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; – приемы структурирования информации; – формат оформления результатов поиска информации; – содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; – возможные траектории профессионального развития и самообразования; – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; – сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности

Перечень общих компетенций элементы, которых формируются в рамках учебной дисциплины:

Код ОК	Наименование ОК
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 06	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
ПК 11.1	Осуществлять сбор, обработку и анализ информации для проектирования баз данных.

После изучения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие личностные результаты:

Код ЛР	Характеристика ЛР
ЛР 5	демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации
ЛР 6	демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм
ЛР 7	демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности
ЛР 14	работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ЛР 17	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;
- наблюдения и оценка результатов практических занятий;
- экспертная оценка результатов самостоятельной работы;
- экспертная оценка презентаций;
- экспертная оценка эссе;
- экспертная оценка докладов;
- экспертная оценка переводов профессионально-ориентированных текстов;
- экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в

процессе освоения учебной дисциплины.

2 Формами промежуточной аттестации по учебной дисциплине являются **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
Раздел 1 Психологические аспекты общения			
Тема 1.1 Общение – основа человеческого бытия	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины	Тестирование	
Тема 1.2 Классификация общения	Устный опрос Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины		

<p>Тема 1.3 Средства общения</p>	<p>Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины</p>		
<p>Тема 1.4 Общение – как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)</p>	<p>Устный опрос Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины</p>		
<p>Тема 1.5 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</p>	<p>Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины</p>		
<p>Тема 1.6 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</p>	<p>Устный опрос Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины</p>		
<p>Тема 1.7 Техники активного слушания</p>	<p>Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины</p>		

Раздел 2 Деловое общение		
Тема 2.1 Деловой общение	Устный опрос Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины	Тестирование
Тема 2.2 Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины	
Тема 2.3 Этикет в профессиональной деятельности	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка результатов самостоятельной работы Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины	
Тема 2.4 Деловые переговоры	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины	
Раздел 3 Конфликты в деловом общении		
Тема 3.1 Конфликт, его сущность	Устный опрос Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося	Тестирование

	щегося в процессе освоения учебной дисциплины		
Тема 3.2 Стратегии поведения в конфликтной ситуации	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины		
Тема 3.3 Конфликты в деловом общении	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины		
Тема 3.4 Стресс и его особенности	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины		
Форма контроля			Дифференцированный зачет

Текущий контроль усвоения материала

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 студента.

Способом проверки качества организации самостоятельной работы студентов 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 студентом);
- текущий (в ходе выполнения различных форм самостоятельной работы, установленных рабочей программой);
- промежуточный (оценка результата обучения как итога выполнения студентом 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, освоенных умений проводится в форме тестирования после изучения разделов учебной дисциплины.

2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ НА ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМ ЗАЧЕТЕ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Показатели оценки результатов
Уметь:	
– распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задач и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы	Умеет распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задач и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы
– владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах	Умеет владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах
– оценить результат и последствия своих действий самостоятельно или с помощью	Умеет оценить результат и последствия своих действий самостоятельно или с помощью
– определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать полученную информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска	Умеет определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать полученную информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска
– применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Умеет применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
– организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами; руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Умеет организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами; руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
– описывать значимость своей специальности	Умеет описывать значимость своей специальности
Знать:	
– актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или в социальном контексте	Знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или в социальном контексте
– алгоритм выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах;	Знает алгоритм выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах;

структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов, решения задач профессиональной деятельности	структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов, решения задач профессиональной деятельности
– номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности	Знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности
– приемы структурирования информации	Знает приемы структурирования информации
– формат оформления результатов поиска информации	Знает формат оформления результатов поиска информации
– содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология	Знает содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология
– возможные траектории профессионального развития и самообразования	Знает возможные траектории профессионального развития и самообразования
– психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	Знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности
– сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности	Знает сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности

3 КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Критерии устного ответа

Критерии оценки	Оценка
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	Отлично
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	Хорошо
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	Удовлетворительно
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	Неудовлетворительно

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

Критерии оценивания тестов

Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
86 - 100	70 - 85	51 - 69	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

Критерии оценивания эссе

Критерии оценки	Оценка
<ul style="list-style-type: none"> – представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; – проблема раскрыта на теоретическом уровне, в связях и с обоснованиями, с корректным использованием обществоведческих терминов и понятий в контексте ответа; – предоставлена аргументация своего мнения с опорой на факты общественной жизни или личный социальный опыт 	Отлично
<ul style="list-style-type: none"> – представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; – проблема раскрыта с корректным использованием обществоведческих терминов и понятий в контексте ответа (теоретические связи и обоснования не присутствуют или явно не прослеживаются); – представлена аргументация своего мнения с опорой на факты общественной жизни или личный социальный опыт 	Хорошо
<ul style="list-style-type: none"> – представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; – проблема раскрыта при формальном использовании обществоведческих терминов; – представлена аргументация своего мнения с опорой на факты общественной жизни или личный социальный опыт без теоретического обоснования 	Удовлетворительно
<ul style="list-style-type: none"> – Не представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы, проблема раскрыта на бытовом уровне; аргументация своего мнения слабо связана с раскрытием проблемы 	Неудовлетворительно

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

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

Критерии оценки	Оценка
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 занятиях. Обучающийся разбирается в основных научных концепциях по изучаемой учебной дисциплине, проявивший творческие способности и научный подход в понимании и изложении учебного программного материала. Ответ отличается богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично	Отлично
Достаточно полное знание учебно-программного материала. Обучающийся не допускает в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических занятиях, показавший систематический характер знаний по учебной дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению	Хорошо
Обучающийся показал знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, не отличавшийся активностью на практических 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	Удовлетворительно
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 вы-	Неудовлетворительно

<p>полнении предусмотренных программой заданий, не отработавший основные практические 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>	
---	--

4 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ

Задания для оценки освоения Темы 1 «Психологические аспекты общения»

Обучающийся должен

знать:

- структура и средства общения;
- стороны общения;
- стили общения;
- невербальное общение.

уметь:

- распознавать эмоциональную интерпретацию жестов;
- структурировать текст сообщения;
- использовать основные средства общения;
- демонстрировать многообразие стилей общения.

Вопросы для устных опросов

1. Дать характеристику структуре и средствам общения;
2. Определить особенности сторон общения;
3. Назвать критерии стилей общения;
4. Невербальное общение его особенности;
5. Назвать варианты ролевых позиций в общении.

Типовой тест по теме 1

1. Определите, какие бывают стороны общения:

- а) коммуникативные
- б) компромиссные
- в) комментирующие

2. Процесс, который называется общением:

- а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации
- б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга
- в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям

3. Процесс общения заключается в:

- а) приобретении навыков для ведения бизнеса
- б) налаживании связей между различными регионами
- в) налаживании контактов между отдельно взятыми людьми

4. Содержание общения:

- а) информация, содержащая намёк
- б) информация, переходящая от одного человека к другому
- в) информация известная только одному человеку

5. Универсальная знаковая система, возникшая естественным образом и используемая для общения людей, выражения их мыслей, чувств и волеизъявления, называется:

- а) искусственным языком
- б) естественным языком
- в) коммуникацией

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:

- а) речевая коммуникация
- б) чуждая коммуникативная среда
- в) стилевой барьер

7. Что из предложенного является обязательным признаком любых форм общения:

- а) постановка цели
- б) речь
- в) передача информации

8. Что является самой главной целью общения:

- а) общение ради общения
- б) достижение профессиональных успехов
- в) соблюдение правил этикета

9. Что является особенностью невербального общения:

- а) отсутствие возможности подделать эти импульсы
- б) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- в) оба ответа правильны

10. Включает в себя все виды речевой деятельности участников общения: говорение, слушание, письмо, чтение – ... компонент коммуникации:

- а) речевой
- б) процессуальный
- в) знаковый

11. Что относится к неречевому общению:

- а) взгляд
- б) телефонный разговор
- в) чтение стихотворения вслух

Задания для оценки освоения Темы 2
«Деловое общение в деятельности персонала»

Обучающийся должен

знать:

- деловая беседа как форма деловой коммуникации;
- виды делового общения;
- правила и формы организации делового общения.

уметь:

- задавать вопросы;
- распознавать манипуляцию;
- организовать деловую встречу.

Вопросы для устных опросов

1. Особенности деловой беседы как формы деловой коммуникации;
2. Основные характеристики видов делового общения;
3. Правила и формы организации делового общения.
4. Назвать отличительные особенности диалога и манипуляции
5. Определить сходство императивного и манипулятивного общения.

Типовой тест по теме 2

1. Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, – это такое общение:

- а) деловое
- б) примитивное
- в) духовное

2. Зона общения с большой аудиторией, на расстоянии более 3,6 м:

- а) межличностное расстояние
- б) социальная зона
- в) общественная зона

3. Определите форму, при которой осуществляется деловое общение:

- а) переговоры
- б) видеоконференция
- в) брифинг

4. Что свойственно манипуляторному стилю общения:

- а) предполагает ясность внутренних приоритетов
- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка
- в) используется духовно зрелыми речевыми партнерами

5. Примитивное общение – это общение, при котором оценивают объект с точки зрения пользы или отсутствия таковой, так ли это:

- а) да
- б) нет
- в) отчасти

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

- а) примитивным
- б) светским
- в) манипулятивным

7. Общение, при котором определены социальные роли – «преподаватель – студент»:

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

8. Недостижение инициатором общения коммуникативной цели, прагматических устремлений, отсутствие взаимодействия, взаимопонимания и согласия между участниками общения:

- а) коммуникативные неудачи
- б) чуждая коммуникативная среда
- в) стилевой барьер

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

- а) эмоциональные барьеры
- б) культурные барьеры
- в) смысловые барьеры

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

- а) примитивный
- б) деловой
- в) манипулятивный

11. Какой из стилей общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все решения:

- а) либеральный
- б) авторитарный

12. Что свойственно манипуляторному стилю общения:

- а) предполагает ясность внутренних приоритетов
- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка
- в) используется духовно зрелыми речевыми партнерами

Задания для оценки освоения Темы3

«Деловой этикет в профессиональной деятельности»

Обучающийся должен

знать:

- общие понятия деловой этики и делового этикета;
- субординация в деловых отношениях;
- культуру речи делового человека;
- требования к внешнему виду и поведению деловых людей.

уметь:

- ориентироваться в структуре субординации отношений в организации;
- демонстрировать соответствие внешнего вида, поведения занимаемой должности;
- применять нормы делового этикета.

Вопросы для устных опросов

1. Характерные черты деловой этики и делового этикета;
2. Особенности субординации в деловых отношениях;
3. Требования к внешнему виду и поведению деловых людей.

Типовой тест по теме 3

1. Какой тип слушания наиболее актуален в деловых переговорах?

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

2. Манипулятивное общение в деловой коммуникации – это:

- а) общение с сотрудниками в ходе выполнения какой-либо работы;
- б) это воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений;
- в) это авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками;

3. Протестантская этика предполагает:

- а) поощрение трудолюбия, накопления капитала;
- б) негативное отношение к накоплению капитала;
- в) предоставляет возможность каждому определять свое отношение к богатству.

4. Пассивное слушание целесообразно:

- а) в ситуациях, когда Ваш собеседник дает Вам поручение, разъясняет проблему
- б) в ситуации, когда Вы встречаетесь впервые с большим количеством людей;
- в) в ситуации, когда Ваш собеседник взволнован каким-либо событиями, когда его переполняют чувства

5. Эффект «ожиданий» или эффект Пигмалиона заключается в том, что:

- а) человек получает обычно ту обратную связь, на которую рассчитывает;
- б) более красивые люди расцениваются как более приятные в целом;
- в) люди склонны делать поспешные выводы о человеке на основе его внешнего облика;

6. Автономное поведение члена группы:

- а) отказ от самостоятельных взглядов и действий, безоговорочное принятие членами группы существующих порядков;
- в) независимость человека в суждениях, мнениях, чувствах от группового давления
- г) противопоставление себя группе;

7. Во время деловой беседы делать записи:

- б) необходимо, так как это помогает не забыть важные детали;
- в) не стоит, так как это может привести к пропуску важных элементов беседы;

8. Стереотипы в общении:

- а) являются помехой и причиной плохой коммуникации;
- б) обеспечивают эффективность деловых коммуникаций;
- в) являются необходимым элементом психологической защиты

9. Экспертная власть — это:

- а) власть, основанная на владении какой-либо информацией;
- б) власть, основанная на деловом авторитете руководителя;
- в) легитимная власть.

10. Делегирование полномочий подчиненным является:

- а) необходимым и эффективным инструментом опытного руководителя;
- б) признаком слабого и неэффективного руководителя;
- в) метод руководства, к которому руководителю стоит прибегать время от времени.

11. Социально-ролевое общение — это:

- а) исторически сложившаяся форма предсказуемого упорядоченного символического поведения;
- б) это воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений;
- в) это авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками.

Задания для оценки освоения Темы 4

«Психологические особенности личности»

Обучающийся должен

знать:

- индивидуально-психологические особенности личности;
- структуру и потребности личности;
- особенности темперамента, характера и способностей личности;
- направленность личности.

уметь:

- ориентироваться в индивидуально-психологических особенностях личности;
- распознавать ведущие потребности личности;
- выявлять особенности темперамента, характера и способностей личности.

Вопросы для устных опросов

1. Дать характеристику индивидуально-психологическим особенностям личности;
2. Определить структуру и ведущие потребности личности;
3. Особенности темперамента, характера и способностей личности.

Типовой тест по теме 4

1. Основной движущей силой развития личности по А.Адлеру являются:

- а) стремление к самоактуализации;
- б) конфликт между «сознательным» и «бессознательным»;
- в) комплекс неполноценности;

2. Экстернальный тип человека – это:

- а) приписывание человеком ответственности за происходящее с ним ситуации, окружению, обстоятельствам;
- б) общительный, коммуникабельный тип человека;
- в) человек, который склонен приписывать ответственность за происходящее прежде всего личности, а не обстоятельствам.

3. Конформное поведение члена группы предполагает:

- а) отказ от самостоятельных взглядов и действий, безоговорочное принятие членами группы существующих порядков;
- в) независимость человека в суждениях, мнениях, чувствах от группового давления
- г) противопоставление себя группе.

4. Демократический тип лидерства – это:

- а) ориентация на мнение производственной группы, коллектива ;
- б) гибкость в решении задач;
- в) принятие единоличных решений;

5. Интернальный тип человека – это:

- а) приписывание человеком ответственности за происходящее с ним ситуации, окружению,
- б) общительный, коммуникабельный тип человека;
- в) человек, который склонен приписывать ответственность за происходящее прежде всего личности, а не обстоятельствам.

6. Наиболее склонны к обостренным переживаниям, повышенной чувствительности и утомляемости люди:

- а) сангвинического темперамента;
- б) флегматического темперамента;
- в) меланхолического темперамента

7. Наиболее важным фактором формирования социальной группы являются:

- а) сильный лидер;
- б) совместная трудовая деятельность;
- в) символы и эмблемы, обозначающие принадлежность к определенной группе;

8. Эффект проекции – это:

- а) тенденция переносить благоприятное впечатление об одном качестве человека на все его другие качества;
- б) «моделирование» образа подчиненного на основе его профессиональной принадлежности;
- в) приписывание другому человеку своих собственных качеств, чувств, мотивов.

9. Монологическое общение- это:

- а) общение, при котором человек рассматривает другого как объект воздействия
- б) общение, при котором другой человек рассматривается как равноправный собеседник;
- в) общение со своим внутренним «Я».

10. Референтная группа — это:

- а) группа, которую человек не приемлет, отрицает, отвергает;
- б) группа, мнение которой безразлично для человека;
- в) группа, к которой человек себя причисляет, образец для подражания.

Задания для оценки освоения Темы 5

«Конфликты и конфликтные ситуации»

Обучающийся должен

знать:

- классификацию конфликтов.
- причины и последствия конфликтов.
- трудовые конфликты. способы разрешения конфликтов.
- спор, дискуссия, полемика. происхождение и психологические особенности.

уметь:

- выявлять причины и последствия конфликтов;
- выбирать стратегию поведения в конфликтной ситуации;
- обосновывать способы разрешения конфликтов.

Вопросы для устных опросов

1. Особенности спора, дискуссия, полемика;
2. Происхождение и психологические особенности конфликта;
3. Субъективные и объективные причины конфликта;
4. Способы разрешения конфликта.

Типовой тест по теме 5

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

- а) эмоциональные барьеры
- б) культурные барьеры
- в) смысловые барьеры

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

- а) примитивный
- б) деловой
- в) манипулятивный

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

- а) либеральный
- б) авторитарный

4. Что свойственно манипуляторному стилю общения:

- а) предполагает ясность внутренних приоритетов
- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка
- в) используется духовно зрелыми речевыми партнерами

5. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:

- а) оперативка
- б) переговоры
- в) брифинг
- г) совещания
- д) беседа
- е) видеоконференция

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:

- а) соглашение;
- б) столкновение;
- в) существование.

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

- а) конфликтными отношениями;
- б) конфликтной ситуацией;
- в) инцидентом

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:

- а) переговорный процесс;
- б) сотрудничество;
- в) компромисс.

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.

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

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?

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п.п.	Содержание изменения	Дата, номер протокола заседания ПЦК Подпись председателя ПЦК