Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курганский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «КГУ»)
Курганская государственная сельскохозяйственная академия имени
Т.С. Мальцева – филиал федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего образования
«Курганский государственный университет»
(Лесниковский филиал ФГБОУ ВО «КГУ»)

УТВЕРЖДАЮ:
Ректор
_____ / Н.В. Дубив /
«27» января 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

ОГСЭ.05 Психология общения

Специальность среднего профессионального образования

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт по отраслям

Квалификация:
Бухгалтер

Форма обучения

Очная

Лесниково

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта – ФГОС СПО по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утвержденного приказом Минобрнауки России от 5 февраля 2018 г. №69.

Разработчик (и):
к.э.н, доцент, _____М.А. Арсланова

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии
ФГБОУ ВО Курганская ГСХА «_23_» _июня__ 2022 г. протокол № _6_.

Заведующая отделом планирования и организации
учебного процесса
учебно-методического управления _____ А.У. Есембекова

1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утвержденного приказом Минобрнауки России от 5 февраля 2018 г. №69.

1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина ОГСЭ.05 «Психология общения» является дисциплиной общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

1.3 Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

иметь практический опыт:

- способов решения задач профессиональной деятельности;
- поиска, анализа и интерпретации информации;
- планирования и реализации профессионального и личностного развития;
- взаимодействия с клиентами и конструктивной работы в команде;
- осуществления эффективной устной и письменной коммуникации на русском языке для решения задач межличностного взаимодействия;
- взаимодействия с коллегами и клиентами на основе системы общечеловеческих ценностей.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- выбирать различные способы решения задач профессиональной деятельности с учетом тех или иных обстоятельств и ситуаций;
- подбирать и анализировать информацию необходимую для выполнения профессиональной деятельности;
- планировать профессиональное и личностное развитие;
- конструктивно взаимодействовать с клиентами и коллегами в коллективе;
- грамотно излагать информацию как устно, так и письменно на русском языке;
- взаимодействовать с другими на основе общечеловеческих ценностей.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

- способы решения различных задач профессиональной деятельности;
- особенности поиска, анализа и интерпретации информации;
- составляющие компоненты профессионального и личностного развития;

- индивидуально - психологические особенности личности, особенности функционирования коллектива, способы конструктивного общения и взаимодействия;

- особенности установления устной и письменной коммуникации; - гуманистические общечеловеческие ценности.

Формируемые общекультурные (ОК) компетенции

Код компетенции	Содержание компетенции
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 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
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

Планируемые результаты освоения дисциплины

Код компетенции	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать различные способы решения задач профессиональной деятельности с учетом тех или иных обстоятельств и ситуаций; распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять ее составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы	Способов решения различных задач профессиональной деятельности, актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить
ОК 02	Подбирать и анализировать информацию необходимую для выполнения профессиональной деятельности;	Особенностей поиска, анализа и интерпретации информации, приемов структурирования информации
ОК 03	Планировать профессиональное и личностное развитие, определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Составляющих компонентов профессионального и личностного развития, возможных траекторий профессионального развития и самообразования,

ОК 04	Выявлять индивидуально - психологические особенности личности, особенности функционирования коллектива, способы конструктивного общения и взаимодействия, взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Индивидуально - психологических особенностей личности, особенностей функционирования коллектива, способов конструктивного общения и взаимодействия, психологических основы деятельности коллектива, психологических особенности личности
ОК 05	Грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Особенностей установления устной и письменной коммуникации, особенностей социального и культурного контекста; правила
ОК 06	Взаимодействовать с другими на основе общечеловеческих ценностей и проявления гражданско-патриотической позиции	Сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей

В ходе освоения дисциплины учитывается движение к достижению личностных результатов обучающимися (личностные результаты определены рабочей программой воспитания).

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Обязательная учебная нагрузка, в том числе	22
лекции, уроки	10
лабораторные работы	-
практические занятия	12
курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа	14
Консультации	-
Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет	-
Всего по дисциплине	36

2.1 Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. Теоретико - методологические основы психологии общения			
Тема 1.1 Обще-	*Содержание учебного материала*		

ние как социальнопсихологическая категория. Индивидуально - психологические особенности личности в процессе межличностного взаимодействия.	Многомерность личности делового партнера. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия деловых партнеров. Понятие о личности в психологии. Психологические типы как составляющие социальнопсихологической структуры группы. Критерии классификаций. Классификационные основания типов личности. Темперамент. Характер. Структура личности по З.Фрейду. Механизмы психологической защиты в деловом общении. Модель психической структуры личности в аналитической психологии К.Юнга. Интровертированные и экстравертированные установки личности. Гуманистический подход к пониманию личности.	1	ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 06.
	Практическое занятие № 1 Индивидуально - психологические особенности личности в процессе межличностного взаимодействия Самооценка. Уровень притязаний. Саморегуляция эмоций. Темперамент. Характер. Коммуникативные установки. Коммуникативная компетентность. Эмоциональный интеллект. Социальный интеллект. Личностное и профессиональное развитие.	2	
	Самостоятельная работа №1	2	
Раздел 2. Деловое общение, его виды и формы			
2.1 Особенности и составляющие делового общения	*Содержание учебного материала*		
	Особенности делового общения: понятие, функции, виды. Этические аспекты делового общения. Этика как наука: предмет, задачи, круг проблем и назначение. Понятия «нравственность», «мораль», их характеристики. Общество и мораль: нормы, предписания, императивы, образцы морального долженствования. Изменчивое и устойчивое в морали. Мораль и нравы. Суверенность, рефлексивность нравственного сознания. Управленческая и корпоративная этика. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.	1	ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 06.
	Практическое занятие № 2 Понятие профессиональной этики и профессиональной морали. Профессиональные кодексы как способы закрепления стандартов профессионального поведения. Функции профессиональной этики. Нормативно - правовые аспекты профессиональной деятельности. Этика служебных взаимоотношений. Проблема кодификации норм профессионального поведения. Кодексы профессионального поведения	2	

	Самостоятельная работа № 2.	2	
Тема 2.2. Коммуникативный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности.	*Содержание учебного материала*		
	Основные элементы процесса коммуникации. Обратная связь. Виды и способы подачи обратной связи. Коммуникативные барьеры. Типы информаций: побудительная и констатирующая. Средства коммуникативного влияния. Средства общения. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная). Совместимость и ее принципы. Фильтр «доверия» и процесс фасцинации. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникаций	1	ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 06.
	Практическое занятие № 3 Микротехники в общении. Виды и особенности слушания, подачи вопросов и подготовка ответов. Репрезентативная система в деловой коммуникации. Виды, способы подачи и приема критики. Комплименты в деловом взаимодействии	2	
	Самостоятельная работа №3	2	
Тема 2.3 Средства общения в профессиональной деятельности.	*Содержание учебного материала*		
	Вербальные (речевые) и невербальные средства общения. Функции средств общения. Особенности установления устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках. Речевые средства убеждения, способы воздействия на партнера. Соотношение механизмов убеждения и внушения. Табу в вербальном диадическом общении. Барьеры речи. Классификации невербальных средств общения. Г.М. Андреевой, В.А. Лабунской.	1	ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 06.
	Самостоятельная работа №4	2	
Тема 2.4 Перцептивный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности	Содержание учебного материала		
	Соотношение понятий «социальная перцепция», «межличностная перцепция». Ошибочные факторы при формировании первого впечатления (привлекательности, превосходства, отношения к наблюдателю). Эффекты межличностного восприятия (ореола, первичности, новизны, проекции, стереотипизации). Механизмы межличностного познания. Познания другого (идентификация, эмпатия, аттракция). Познания самого себя (рефлексия). Объяснения причин поведения другого (каузальная атрибуция). Предрассудки и их психологические источники: ингрупповой фаворитизм, конформизм, потребность в статусе и принадлежности и др. Проблема восприятия человека человеком. Проблемы межличностной аттракции	1	ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 06.
	Самостоятельная работа №5	2	
Тема 2.5 Интерактивный аспект межличностного	*Содержание учебного материала*		
	Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности. Типы вза-	1	ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 06.

общения в профессиональной деятельности.	имодействий (конструктивные, деструктивные, амбивалентные). Ролевое поведение личности в общении («Я» - образ, реальное «Я», имидж «Я»). Модели и роли личности в общении. Особенности установления межличностного и межкультурного взаимодействия. Трансактный анализ Э. Берна. Типология игр и сценариев трансакций. Виды и области взаимодействий. Проблема взаимодействия в теории обмена Дж. Хомана, теории символического интеракционизма Дж. Мида, Г. Блумера, теории управления впечатлениями Э. Гофмана		
	Самостоятельная работа №6	2	
Тема 2.6 Деловая беседа как основная форма делового общения.	*Содержание учебного материала*		
	Деловая беседа. Понятие, функции, структура, особенности подготовки и проведения. Анализ беседы и достигнутых договоренностей. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы.	1	ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 06.
	Практическое занятие № 4 Отработка навыков подготовки, ведения, анализа деловой беседы. Деловая игра «Поручение заданий подчиненному», «Прием на работу». Составление резюме	2	
	Самостоятельная работа №7	2	
Тема 2.7 Деловые переговоры. Деловые совещания. Деловая беседа по телефону. Публичные выступления.	*Содержание учебного материала*		ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 06.
	Деловые переговоры. Понятие, функции, виды, структура, этапы, особенности подготовки и проведения. Стратегии и стили переговорного процесса. Тактические приемы ведения переговоров. Выработка итогового соглашения. Критерии эффективности переговоров. Деловые совещания. Понятие, функции, виды, особенности подготовки и проведения. Деловая беседа по телефону. Особенности проведения телефонных бесед. Публичные выступления. Требования к публичной речи. Особенности создания текста выступления. Виды речи. Особенности убеждающей речи. Приемы управления вниманием аудитории. Формирование навыков публичного выступления. Подготовка публичного выступления. Особенности самоподачи в публичном выступлении. Управление вниманием аудитории.	1	
	Практическое занятие № 5 Отработка навыков переговорного процесса Конструктивные приемы ведения переговоров. Дело-	2	

	вые игры «Переговоры», «Железная дорога»		
Раздел 3. Деловое общение в коллективе (рабочей группе)			
Тема 3.1. Понятие и составляющие коллектива (рабочей группы)	*Содержание учебного материала*		ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 06.
	Понятие рабочей группы (коллектива). Компоненты коллектива. Сферы отношений членов коллектива. Зрелость и факторы, определяющие зрелость рабочей группы (коллектива). Ограничения, препятствующие эффективной работе коллектива. Классификация типов взаимоотношений в рабочей группе Блейка, Мутона. Динамика межличностных отношений в системе «руководитель - подчиненный». Социально – психологический климат коллектива. Сплоченность рабочей группы	1	
	Практическое занятие №6. Психотипы личностей - членов рабочей группы. Социально - психологические качества членов группы. Лидерство в группе. Типы лидеров. Стили руководства рабочей группой. Измерение неформальной структуры группы (социометрия)	2	
Тема 3.2. Конфликты в профессиональной деятельности и пути их разрешения. Деловой этикет	*Содержание учебного материала*		ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 06.
	Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Фазы конфликта. Понятие делового этикета. Деловой этикет как составляющий компонент успеха в профессиональной деятельности. Правила и стороны этикета. Функции этикета. Этикет делового общения. Этикет приветствий и представлений. Правила приветствий и представлений Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению. Этикет служебных взаимоотношений мужчины и женщины. Этикет и имидж делового человека. Этикет невербального общения	1	
	Консультации	-	
	Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет	-	
	Итого	**36**	

3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспе-

чению

Виды и формы учебной деятельности	Наименование помещения	Наличие материально-технического обеспечения
Лекции	Здание главного корпуса Кабинет № 430 «Психологии общения»	Оборудование: доска, рабочее место преподавателя, количество посадочных мест – 30, комплект учебно-методической документации, наглядные пособия.
Практические занятия, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль и промежуточная аттестация	Здание главного корпуса Кабинет 426 Учебная аудитория для проведения лекционных занятий, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Оборудование: доска, рабочее место преподавателя, количество посадочных мест – 30. Технические средства обучения: стационарный мультимедийный проектор, стационарный экран, переносной ноутбук. Программное обеспечение: 1. Операционная система семейства Windows 7, 2. MicrosoftOffice 2007; 3. 1С (серия программ «1С: бухгалтерия»); 4. СПС КонсультантПлюс. Наглядные пособия, материалы, комплект учебно-методической документации
Самостоятельная работа обучающихся	Здание главного корпуса Кабинет №216 Помещение длясамостоятельной работы обучающихся, читальный зал библиотеки	Оборудование: специализированная мебель, компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную образовательную среду. Специальная учебная, учебно-методическая и научная литература

3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники

1. Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. - Москва : РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1192174 (дата обращения: 05.08.2022).
2. Столяренко, Л. Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - изд. 5-е. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2020. — 317 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-222-32949-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1081477 (дата обращения: 05.08.2022).

Дополнительные источники

3. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст

: электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1824952 (дата обращения: 05.08.2022).

4. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1824952 (дата обращения: 05.08.2022).

Интернет-ресурсы для обучающихся и преподавателей

5. https://znanium.com/-Электронно-библиотечная система издательства «Znanium».
6. http://elibrary.ru-Электронная библиотека журналов.
7. http://www.rsl.ru-Российская Государственная Библиотека.
8. http://konsultant.ru - Информационно правовой портал «Консультант плюс».
9. http://www.garant.ru - Информационно правовой портал «Гарант».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Знание:		
Способов решения различных задач профессиональной деятельности, актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить	Особенности конфликтов в деловых отношениях, их причины и разновидности. Технологии управления конфликтами в профессиональной деятельности. Типы конфликтных личностей. Профилактика конфликтов. Стратегии разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтах. Технологии рационального поведения конфликтах. Профессиональные стрессы и приемы управления ими.	Экспертная оценка деятельности обучающихсяпо следующим формам текущего контроля: – устный опрос; – решение задач; – доклады Форма итогового контроля (промежуточная аттестация): дифференцированный зачет
Особенностей поиска, анализа и интерпретации информации, приемов структурирования информации	Способы поиска, анализа интерпретации информации; Умение работать с различными источниками информации, включая электронные ресурсы.	
Составляющих компонентов профессионального и личностного развития, возможных траекторий профессионального развития и самообразования,	Профессиональные и социальные качества личности. Внутриличностные качества. Креативность. Психологическое здоровье личности. Условия формирования и развития навыков профессионально - личностного роста	
Индивидуально - психологических особенностей личности, особенностей функционирования коллектива, способов конструктивного общения и взаимодействия,	Компоненты коллектива. Сферы отношений членов коллектива. Зрелость и факторы, определяющие зрелость рабочей группы (коллектива). Ограничения, препятствующие эффективной работе коллектива. Классификация типов взаимоотношений в рабочей группе. Динамика межличностных отношений в системе «руководитель -	

психологических основы деятельности коллектива, психологических особенности личности	подчиненный». Социально – психологический климат коллектива. Сплоченность рабочей группы. Психотипы личностей - членов рабочей группы. Социально - психологические качества членов группы	
Особенностей установления устной и письменной коммуникации, особенностей социального и культурного контекста; правила	Особенности устной и письменной формы речи. Ограничения устной речи. Модель коммуникационного процесса	
Сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей	Общечеловеческие ценности, базирующиеся на добре и разуме, на миролюбии и человеколюбии, истине и красоте, трудолюбии и солидарности мировоззренческие идеалы, нравственные и правовые нормы, отражающие исторический духовный опыт всего человечества и создающие условия для реализации общечеловеческих интересов, для полноценного существования в развития каждой отдельной личности.	
Умение:		
Выбирать различные способы решения задач профессиональной деятельности с учетом тех или иных обстоятельств и ситуаций; распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять ее составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы	- анализирует различные ситуации взаимодействия, в том числе конфликтного в профессиональной деятельности; - предлагает способы и методы разрешения сложных задач общения и взаимодействия с клиентами и коллегами	Экспертная оценка деятельности обучающихсяпо следующим формам текущего контроля: – устный опрос; – тесты; – доклады Форма итогового контроля (промежуточная аттестация): дифференцированный зачет
Подбирать и анализировать информацию необходимую для выполнения профессиональной деятельности;	подбирает и анализирует информацию из различных источников, включая электронные ресурсы	
Планировать профессиональное и личностное развитие, определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	предлагает траекторию профессионального и личностного развития	

Выявлять индивидуально - психологические особенности личности, особенности функционирования коллектива, способы конструктивного общения и взаимодействия, взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	- предлагает способы конструктивного общения и взаимодействия с учетом выявленных индивидуально - психологических особенностей личности	
Грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	- составляет устное и письменное сообщение на русском языке с учетом различного социального и культурного контекста	
Взаимодействовать с другими на основе общечеловеческих ценностей и проявления гражданско-патриотической позиции	- демонстрирует особенности взаимодействия и общения с клиентами на основе общечеловеческих ценностей	

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Курганская государственная сельскохозяйственная академия имени Т.С. Мальцева»
(ФГБОУ ВО Курганская ГСХА)
Учебно-методическое управление

УТВЕРЖДАЮ
Заведующая отделом планирования и организации учебного процесса учебно-методического управления
_____ А.У. Есембекова
«___»_____ 2022 г.

Фонд оценочных средств

ОГСЭ.05 Психология общения

Специальность среднего профессионального образования

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт по отраслям

Квалификация:
Бухгалтер

Форма обучения

Очная

Лесниково

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств (далее ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утвержденного приказом Минобрнауки России от 5 февраля 2018 г. №69 в части овладения усвоенных знаний, сформированности общих компетенций и обеспечивающих их умений.

ФОС представляет собой комплект заданий для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине ОГСЭ.05 «Психология общения» по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утвержденного приказом Минобрнауки России от 5 февраля 2018 г. № 69..

ФОС включает контрольные материалы и рекомендации для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета

Контролируемые разделы, темы дисциплины*	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства**	
		текущий контроль	контроль самостоятельной работы
Раздел 1. Теоретико - методологические основы психологии общения	ОК 01.; ОК 02.; ОК03.; ОК 04.; ОК05.; ОК 06		
Тема 1.1 Общение как социальнопсихологическая категория. Индивидуально - психологические особенности личности в процессе межличностного взаимодействия.		Практическое занятие № 1.	Самостоятельная работа № 1.
Раздел 2. Деловое общение, его виды и формы	ОК 01.; ОК 02.; ОК03.; ОК 04.; ОК05.; ОК 06		
2.1 Особенности и составляющие делового общения		Практическое занятие № 2.	Самостоятельная работа № 2.
Тема 2.2. Коммуникативный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности.		Практическое занятие № 3.	Самостоятельная работа № 3.
Тема 2.3 Средства общения в профессиональной деятельности.		-	Самостоятельная работа № 4.
Тема 2.4 Перцептивный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности		-	Самостоятельная работа № 5.
Тема 2.5 Интерактивный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности.			Самостоятельная работа № 6.
Тема 2.6 Деловая беседа как основная форма делового общения.		Практическое занятие № 4.	Самостоятельная работа № 7.
Тема 2.7 Деловые перего-		Практическое занятие	-

воры. Деловые совещания. Деловая беседа по телефону. Публичные выступления.		№ 5	
Раздел 3. Деловое общение в коллективе (рабочей группе)	ОК 01.; ОК 02.; ОК03.; ОК 04.; ОК05.; ОК 06		
Тема 3.1. Понятие и составляющие коллектива (рабочей группы)		Практическое занятие № 6	-
Тема 3.2. Конфликты в профессиональной деятельности и пути их разрешения. Деловой этикет		-	-

2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ВХОДНОГО КОНТРОЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Не предусмотрен.

3. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ
(по видам контроля)

3.1 Устный опрос

Текущий контроль проводится в форме устного опроса во время проведения практического занятия с целью оценки знаний, умений по теме.

Раздел 1. Теоретико - методологические основы психологии общения
Тема 1.1 Общение как социальнопсихологическая категория. Индивидуально - психологические особенности личности в процессе межличностного взаимодействия.
Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06
Практическое занятие № 1.

Перечень вопросов для устного опроса

2.1 Особенности и составляющие делового общения
Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06
Практическое занятие № 2.

Перечень вопросов для устного опроса

1. Назовите функции и виды делового общения.
2. Охарактеризуйте понятия «нравственность», «мораль», их особенности в деловом общении.
3. Опишите особенности управленческой и корпоративной этики.
4. Перечислите современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

Тема 2.2. Коммуникативный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности.
Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06
Практическое занятие № 3.

Перечень вопросов для устного опроса

1. Охарактеризуйте основные элементы процесса коммуникации. Обратная связь.
2. Раскройте средства коммуникативного влияния.
3. Опишите совместимость и ее принципы.
4. Раскройте соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации

Тема 2.6 Деловая беседа как основная форма делового общения.
Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06
Практическое занятие № 4.

Перечень вопросов для устного опроса

1. Охарактеризуйте особенности подготовки и проведения деловой беседы.
2. Раскройте особенности проведения собеседования при приеме на работу.

3. Опишите особенности проведения проблемных или дисциплинарных бесед

Тема 2.7 Деловые переговоры. Деловые совещания. Деловая беседа по телефону. Публичные выступления.
Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06
Практическое занятие № 5.

Перечень вопросов для устного опроса

1. Опишите стратегии и стили переговорного процесса.
2. Какие тактические приемы ведения переговоров выделяют?
3. Назовите критерии эффективности переговоров
4. Назовите конструктивные приемы ведения переговоров.

Тема 3.1. Понятие и составляющие коллектива (рабочей группы)
Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06
Практическое занятие № 6.

Перечень вопросов для устного опроса

1. Назовите компоненты коллектива.
2. Охарактеризуйте определяющие зрелость рабочей группы (коллектива).
3. Назовите ограничения, препятствующие эффективной работе коллектива.
4. Раскройте динамику межличностных отношений в системе «руководитель - подчиненный».
5. Охарактеризуйте социально – психологический климат коллектива.
6. Опишите психотипы личностей - членов рабочей группы.
7. Охарактеризуйте лидерство и типы лидеров.
8. Перечислите стили руководства рабочей группой.

Критерии оценки устного опроса:

- «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал разнообразных литературных источников;
- «хорошо» выставляется обучающемуся, если: он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения;
- «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических заданий;
- «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, несвязно излагает его, с большими затруднениями выполняет практические задания.

Компетенции ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06 считаются сформированными, если обучающийся получил оценку «удовлетворительно», «хорошо» или «отлично».

3.2 Тесты

Раздел 1. Теоретико - методологические основы психологии общения
Тема 1.1 Общение как социальнопсихологическая категория. Индивидуально - психологические особенности личности в процессе межличностного взаимодействия.
Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06
Практическое занятие № 1.
1. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это …
а) психическое заражение
б) конформность
в) убеждение
г) подражание

2. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это …
А) убеждение
б) **психическое заражение**
в) эмпатия

3. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:
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

4. Формы реализации делового общения
а) оперативка
б) переговоры
в) брифинг
г) видеоконференция

5. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это …
а) комплимент
б) **лесть**
в) критика

6. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это … общение.
а) примитивное
б) закрытое
в) ролевое
г) открытое

7. Основные механизмы познания другого человека:
а) эмпатия
б) рефлексия
в) идентификация
г) **все ответы верны**

8. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)
а) трансакция
б) ролевые ожидания
в) **социальная роль**
г) психологический контакт

9. Основные качества манипулятора
а) недоверие к себе и другим
б) лживость
в) примитивность чувств
г) **все ответы верны**

10. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация … функции общения.
а) прагматической
б) управленческой
в) **терапевтической**

11. Особенность невербального общения:
а) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
б) отсутствие возможности подделать эти импульсы
в) его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения
г) **все ответы верны**

12. Когда регламентированы и содержание и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это … общение.
а) светское
б) **ролевое**
в) деловое
г) примитивное

13. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это … общение.
а) деловое
б) **манипулятивное**
в) светское
г) формально-ролевое

14. Манипулирующее воздействие проявляется в …
а) **использовании человека в корыстных целях**
б) демонстрации своей позиции
в) в покровительственном отношении к человеку

15. Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это …
а) **эмпатия**
б) рефлексия
в) экспрессивность

2.1 Особенности и составляющие делового общения
Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06
Практическое занятие № 2.
1. Просодическими средствами невербального общения выступают:
а) интонация
б) жесты
в) дистанция между общающимися

2. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:
а) уважительность
б) эгоизм
в) доброжелательность

3. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:
а) психотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия
б) скрытое психологическое воздействие на делового партнера
в) оба варианта верны
г) нет верного ответа

4. Невербальными средствами общения являются:
а) рукопожатие, походка, взгляд
б) телефон
в) электронная почта

5. Формула побуждения партнера к принятию решения: «X определяю я, Y — Вы?», составляет основу приема психологического воздействия:
а) «Здесь и теперь»
б) «Делегирование полномочий»
в) «Право выбора»

6. Мишени манипулятивного воздействия:
а) структурные уровни психики манипулятора
б) локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие
в) объекты, включенные в деловую ситуацию

7. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:
а) неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
б) структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы
в) оба варианта верны
г) нет верного ответа

8. Проявляющиеся в общении негативные черты личности: легкомысленность, раздражительность, недостаточно серьезное отношение к обязательствам, характерны для акцентуантов типа:
а) гипертимного
б) лабильного

в) возбудимого

9. Избираемые схемы интеллектуальной оценки, эмоционального реагирования и практических действий в конфликтной ситуации называются:
а) конфликтогенностью
б) образом конфликта
в) стратегией поведения в конфликте

10. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:
а) сокрытие важных смысловых дискурсов информации
б) утаивание информации
в) дозирование информации

11. Активное участие в монологе партнера по общению посредством использования приемов выяснения, перефразирования, резюмирования, отражения чувств, называется слушанием:
а) рефлексивным
б) эмотивным
в) эмпатическим

12. Из перечисленных пунктов, культуру речевого общения составляют:
а) фонетическая культура
б) грамматическая культура
в) оба варианта верны
г) нет верного ответа

13. Адресат манипуляции в деловом общении:
а) партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
б) партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
в) партнер,который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

14. Самая эффективная позиция в деловом общении, которая способствует постоянному визуальному контакту, свободной жестикуляцией и наблюдением за ней
а) угловая позиция
б) конкурирующе-оборонительная позиция
в) оборонительная позиция

15. Проявляющееся в общении ярко выраженное упрямство при отстаивании своих взглядов свойственно для акцентуантов типа:
а) интровертированного
б) демонстративного
в) застревающего

Тема 2.2. Коммуникативный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности.
Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06
Практическое занятие № 3.
1. Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, – это такое общение:
а) деловое
б) примитивное
в) духовное

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. Определите, какие бывают стороны общения:
а) коммуникативные
б) компромиссные
в) комментирующие

5. Зона общения с большой аудиторией, на расстоянии более 3,6 м,:
а) межличностное расстояние
б) социальная зона
в) общественная зона

6. Содержание общения:
а) информация, содержащая намёк
б) информация, переходящая от одного человека к другому
в) информация известная только одному человеку

7. Речь, требующая адекватного доказательства и логического рассуждения, – это такая речь:
а) информационная
б) развлекательная
в) убеждающая

8. Определите форму, при которой осуществляется деловое общение:
а) переговоры
б) видеоконференция
в) брифинг

9. Определите форму, при которой осуществляется деловое общение:
а) оперативка
б) видеоконференция
в) совещания

10. 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

11. Культурное речевое действие диалогового характера, направленное на субъект или объ-

ект 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

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

13. Примитивное общение – это общение, при котором оценивают объект с точки зрения пользы или отсутствия таковой, так ли это:
а) да
б) нет
в) отчасти

14. Что из предложенного является обязательным признаком любых форм общения:
а) постановка цели
б) речь
в) передача информации

15. Примитивное общение – это общение, при котором определены социальные роли – «учитель – школьник», так ли это:
а) нет
б) да
в) отчасти

Тема 2.6 Деловая беседа как основная форма делового общения.
Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06
Практическое занятие № 4.
1. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:
а) профессиональных интересов партнеров
б) личностных, неделовых интересов партнеров
в) деловых интересов партнеров

2. Адресат манипуляции в деловом общении — это:
а) партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
б) партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
в) партнер,который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

3. К средствам невербальной коммуникации относятся:
а) такетика
б) проксемика, кинесика
в) оба варианта правильные

4. В ценностно — ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:
а) ценностные установки партнера — адресата

б) духовные идеалы партнера — адресата
в) потребности и склонности партнера — адресата

5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
а) определенного темпа речи
б) информационных технологий
в) устной речи

6. Все люди делятся на:
а) сенсориков и интуитов
б) экстравертов и интравертов
в) оба варианта верны

7. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
а) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
б) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник

8. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:
а) тактильными образами
б) зрительными образами
в) аудиальными образами

9. Информационно — силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:
а) когнитивно — рациональных сил адресата психологического воздействия
б) статусно — ресурсных сил манипулятора
в) личностно — психологических сил манипулятора

10. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:
а) механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
б) психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
в) потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции

11. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:
а) использование партнером — адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции +
б) временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором

12. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:
а) убеждения
б) запутывания, «ложного вовлечения», скрытого принуждения +
в) расположения

13. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:
а) выстраивание партнером — адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
б) дистанцирование партнера — адресата от партнера-манипулятор
в) оба варианта правильные

14. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:
а) информационные
б) риторические
в) альтернативные

15. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:
а) совокупность поведенческих действий адресата манипуляции
б) система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
в) система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора

Тема 2.7 Деловые переговоры. Деловые совещания. Деловая беседа по телефону. Публичные выступления.
Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06
Практическое занятие № 5.
1. Тактические приемы, используемые в переговорном процессе, подробно описаны Ф.Ч. Икле в работе
а) «Как государства ведут переговоры»
б) «Дипломатия»
в) «Стратегия и тактика переговоров»
г) «Лицом к лицу»

2. Способ убеждения оппонента (в том числе в ходе переговоропосредством значимых логических доводов — это:
а) контраргументация
б) внушение
в) обоснование
г) аргументация

3. То, как участники переговоров формулируют свои интересы и цели, а также то, как стороны заявляют о них, относится к понятию _____ сторон
а) мотивы
б) задачи
в) потребности
г) **позиции**

4. Завершение конфликта, зачастую с помощью посредника, при котором причины его возникновения устраняются лишь частично, а противоборствующие стороны продолжают осознавать противоположность своих интересов и целей, называется его:
а) разрешением
б) стагнацией
в) **урегулированием**
г) эскалацией

5. Ход развития, изменения ситуации переговорного процесса под влиянием воздействующих на него факторов и условий, относится к понятию _____ переговоров

а) продвижение

б) эволюция
в) динамика
г) эскалация

6. Совокупность последовательных действий, предпринимаемых сторонами в ходе переговоров, и принципов их реализации, относится к понятию _____ переговоров

а) теория
б) методология
в) технология
г) методика

7. Специальный вид деятельности, заключающийся в участии третьей стороны в подготовке и/или ведении переговоров с целью оптимизации процесса поиска взаимоприемлемого решения, относится к понятию:
а) **посредничество**
б) санкции
в) «миростроительство»
г) миротворчество

8. Российские ученые А.Я. Анцупов и А.И. Шипилов определяют переговоры как способ предупреждения и разрешения конфликта, который заключается в:
а) «...сотрудничестве сторон при решении проблемы»
б) «...использовании ненасильственных средств и приемов для решения проблемы»
в) «...сближении интересов и ценностей оппонентов»
г) «...нахождении оппонентами компромиссного решения»

9. «Переговоры о переговорах» являются одной из групп проблем, решаемых на стадии
а) заключительной
б) подготовительной
в) взаимодействия
г) имплиментации

10. «Круглый стол», «мозговой штурм», командная деловая игра относятся к моделям
а) собеседования
б) дискуссии
в) обсуждения
г) полемики

11. Древнегреческое слово «диплома», от которого затем произошло слово «дипломат», буквально означало:
а) **«удваиваю»**
б) «усиливаю»
в) «сообщаю»
г) «передаю»

12. Работа оппонентов по «единому тексту» относится к числу посреднических стратегий ориентированных на:
а) **оказание помощи в поиске решения**
б) привлечение внимания со стороны мирового сообщества
в) манипулирование поведением участников конфликта
г) обеспечение взаимодействия сторон и поддержание рабочих отношений между ними

13. Осознанные побуждения сторон к вступлению в переговорный процесс, связанные с удовлетворением их потребностей, совокупность внешних и внутренних условий, вызывающих переговорную активность субъекта, — это его ...
а) цели
б) позиции
в) интересы
г) **мотивы**

14. Как правило, выделяются две основные стратегии ведения переговоров — это:
а) **торг и совместный с партнером анализ проблемы**
б) компромисс и приспособление
в) совместный с партнером анализ проблемы и приспособление
г) торг и компромисс

15. Самым традиционным из оснований классификации международных переговоров, по мнению профессора М.М. Лебедевой, является:
а) форма организации переговоров
б) форма ведения переговоров
в) **область, в которой ведутся переговоры**
г) характер субъектов переговорного процесса

Тема 3.1. Понятие и составляющие коллектива (рабочей группы)
Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06
Практическое занятие № 6.
1. Двое или более лиц, взаимодействующих и имеют взаимное влияние друг на друга — это:
а) коллектив.
б) группа.
в) трудовой коллектив.
г) все ответы не является верными.

2. Форма социальной организации, которая формируется на основе совместной работы и в рамках которой реализуются основные функции личности — это:
а) группа.
б) коллектив.
в) трудовой коллектив.
г) все ответы не является верными.

3. К основным функциям личности, реализуемых в трудовом коллективе, относятся:
а) трудовая функция.
б) познавательная функция.
в) общественная функция.
г) все ответы верны.

4. По стадиям развития трудовые коллективы бывают:
а) коллективов, формируется.
б) стабильный коллектив.
в) коллектив, распадаются.
г) все ответы верны.
5. По степени подчиненности трудовые коллективы бывают:
а) производственными и непроизводственными.

б) постоянными и временными.
в) первичные и вторичные.
г) коллектив, формируются и стабильными.

6. Информационное и эмоциональное сплочение коллектива заложено:
а) в познавательную функцию.
б) функцию общения.
в) в коммуникативную функцию.
г) в регулятивную функцию.

7. Влияние на представителей трудового коллектива и координировать поведение индивида заложено:
а) в познавательную функцию.
б) функцию общения.
в) в коммуникативную функцию.
г) в регулятивную функцию.

8. Формирование общеколлективного эмоционального состояния представителей трудового коллектива заложено:
а) в познавательную функцию.
б) функцию общения.
в) в коммуникативную функцию.
г) в регулятивную функцию.

9. К внешним факторам, которые обуславливают динамику трудового коллектива относятся:
а) организационные изменения.
б) изменение качественных характеристик представителей трудового коллектива.
в) материальную базу предприятия.
г) верные ответы «а» и «в».

10. Условия, влияющие на развитие трудового коллектива:
а) уровень взаимодействия с другими коллективами.
б) сходство состава трудового коллектива.
в) количество участников трудового коллектива.
г) все ответы верны.

11. Социально-психологический климат трудового коллектива — это:
а) моральные ценности, принятые большинством представителей коллектива.
б) уровень осознанности представителями коллектива поставленных целей и задач.
в) характер ценностных ориентаций, личностных отношений и взаимных ожиданий пра-ков коллектива.
г) Характер неофициальной атмосферы в коллективе.

12. Социальный климат трудового коллектива — это:
а) моральные ценности, принятые большинством представителей коллектива.
б) уровень осознанности представителями коллектива поставленных целей и задач.
в) характер ценностных ориентаций, личностных отношений и взаимных ожиданий работников коллектива.
г) характер неофициальной атмосферы в коллективе.

13. Моральный климат трудового коллектива — это:
а) моральные ценности, принятые большинством представителей коллектива.

б) уровень осознанности представителями коллектива поставленных целей и задач.
в) характер ценностных ориентаций, личностных отношений и взаимных ожиданий работников коллектива.
г) характер неофициальной атмосферы в коллективе.

14. Психологический климат трудового коллектива — это:
а) моральные ценности, принятые большинством представителей коллектива.
б) уровень осознанности представителями коллектива поставленных целей и задач.
в) характер ценностных ориентаций, личностных отношений и взаимных ожиданий работников коллектива.
г) характер неофициальной атмосферы в коллективе.

15. Типы социально-психологического климата бывают:
а) благоприятный и неблагоприятный.
б) благоприятный и неустойчивый.
в) неустойчивый и неблагоприятный.
г) все три типа.

Оценки «отлично» заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой, продемонстрировавший умение применять теоретические сведения для решения практических задач, умеющий находить необходимую информацию и использовать ее.

Оценки «хорошо» заслуживает обучающийся, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Оценка «хорошо» выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по учебной дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает обучающийся, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающимся, допустившим погрешности в устном ответе и при выполнении заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

Шкала оценивания контролируемых компетенций

Процент результативности правильных ответов	Качественная оценка	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
85-100	5	отлично
66-84	4	хорошо
51-65	3	удовлетворительно
менее 51	2	неудовлетворительно

4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ
(по темам или разделам)

Используя перечень основной и дополнительной литературы подготовить доклады по следующим разделам и темам дисциплины:

Раздел 1. Теоретико - методологические основы психологии общения
Тема 1.1 Общение как социальнопсихологическая категория. Индивидуально - психологические особенности личности в процессе межличностного взаимодействия.
Самостоятельная работа № 1.
Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.
1. Ознакомьтесь с теоретическим материалом по данной теме, используя рекомендуемый список литературы.
2. Выполните 2-а задания в тетради для самостоятельной работы.

Задания:
1. Составьте таблицу «Потребности и характеристики общения». Таблицы оформить графически в виде отчета. Проведите краткий анализ составленной таблицы и сделайте вывод.
2. Составьте таблицу «Достоинства и недостатки методов исследования общения». Таблицы оформить графически в виде отчета. Проведите краткий анализ составленной таблицы и сделайте вывод.

Критерии оценки:

оценку «отлично» получают работы, в которых делаются самостоятельные выводы, самостоятельный анализ фактического материала на основе глубоких знаний литературы по данной теме;

оценка «хорошо» ставится тогда, когда в работе, выполненной на достаточном теоретическом уровне, полно и всесторонне освещаются вопросы темы, но имеются неточности;

оценку «удовлетворительно» имеют работы, в которых правильно освещены основные вопросы темы, но не проявилось умение логически стройного их изложения, самостоятельного анализа источников, содержатся отдельные ошибочные положения;

оценку «неудовлетворительно» обучающихся получает в случае, когда не выполнил задание

Раздел 2. Деловое общение, его виды и формы
2.1 Особенности и составляющие делового общения
Самостоятельная работа № 2.
Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.
1. Ознакомьтесь с теоретическим материалом по данной теме, используя рекомендуемый список литературы.
2. Выполните 2-а задания в тетради для самостоятельной работы.
3. Выполните 1 упражнение.

Задания:

1. Проведите анализ способов и приёмов организации собственной деятельности.
2. Проведите анализ факторов, способствующих и препятствующих достижению собственного успеха. Выражена ли у Вас мотивация достижений? Как Вы это определяете?

Упражнение 1:

Известно, что, для того, чтобы успешнее осуществлять деятельность, необходимо быть самому мотивированным. Для этого необходимо воспитать уверенность в себе. Этому помогает осознание того, что у вас хорошо получается и чего вы реально достигли. Воспитанию уверенности в себе поможет эта простая таблица 2.1, предложенная М.А. Эггертом.

Заполните таблицу 2.1.

Таблица - Осознание того, что хорошо получается у человека

№ п/п	Предлагаемые вопросы	Индивидуальные особенности (заполняется самостоятельно)
1.	Моим наилучшим достижением является:	
2.	У меня хорошо получается:	
3.	Я помог другим тем, что:	
4.	Наилучшее решение, которое я когда-либо принял:	
5.	Если я хочу, то могу:	
6.	Люди думают, что у меня хорошо получается:	
7.	То, что я недавно научился делать:	
8.	То, чем я горжусь:	
9.	Момент, вызывающий у меня наибольшую гордость:	
10.	Самое трудное дело, которое я сделал:	

Критерии оценки:

оценку «отлично» получают работы, в которых делаются самостоятельные выводы, самостоятельный анализ фактического материала на основе глубоких знаний литературы по данной теме;

оценка «хорошо» ставится тогда, когда в работе, выполненной на достаточном теоретическом уровне, полно и всесторонне освещаются вопросы темы, но имеются неточности;

оценку «удовлетворительно» имеют работы, в которых правильно освещены основные вопросы темы, но не проявилось умение логически стройного их изложения, самостоятельного анализа источников, содержатся отдельные ошибочные положения;

оценку «неудовлетворительно» обучающихся получает в случае, когда не выполнил задание

Тема 2.2. Коммуникативный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа № 3.

Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.

1. Ознакомьтесь с теоретическим материалом по данной теме, используя рекомендуемый список литературы.
2. Выполните 3 задания в тетради для самостоятельной работы.

Задания:

1. Проведите самоанализ используемых Вами видов и типов общения. Оцените (например, по 5-ти балльной системе) эффективность используемых Вами видов и типов общения.
2. Составьте план мероприятий по совершенствованию использования наиболее целесообразных видов и типов общения.
3. Напишите программу саморазвития на определенный период (период выберите самостоятельно) времени:

а) чему хочу научиться;

в) чего хочу достичь.

Критерии оценки:

оценку «отлично» получают работы, в которых делаются самостоятельные выводы, самостоятельный анализ фактического материала на основе глубоких знаний литературы по данной теме;

оценка «хорошо» ставится тогда, когда в работе, выполненной на достаточном теоретическом уровне, полно и всесторонне освещаются вопросы темы, но имеются неточности;

оценку «удовлетворительно» имеют работы, в которых правильно освещены основные вопросы темы, но не проявилось умение логически стройного их изложения, самостоятельного анализа источников, содержатся отдельные ошибочные положения;

оценку «неудовлетворительно» обучающихся получает в случае, когда не выполнил задание

Тема 2.3 Средства общения в профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа № 4.

Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.

1. Общение как коммуникация. Структура общения.
2. Вербальные и невербальные компоненты коммуникации.
3. Особенности манипулятивного общения.
4. Способы развития компетентности в общении.
5. Виды общения.
6. Эмоциональная сторона процесса делового общения.

Критерии оценки самостоятельной работы

- «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал разнообразных литературных источников;

- «хорошо» выставляется обучающемуся, если: он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения;

- «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических заданий;

- «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, несвязно излагает его, с большими затруднениями выполняет практические задания.

Компетенции ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06. считаются сформированными, если обучающийся получил оценку «удовлетворительно», «хорошо» или «отлично».

Тема 2.4 Перцептивный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности

Самостоятельная работа № 5.

Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.

Темы рефератов:

1. Перцептивная фаза деловой коммуникации.
2. Информационно-коммуникативная фаза деловой коммуникации.

3. Классификация общения.
4. Перцетивная сторона общения.
5. Понятие трансакций.
6. Формы трансакта.

Критерии оценки самостоятельной работы

- «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал разнообразных литературных источников;
- «хорошо» выставляется обучающемуся, если: он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения;
- «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических заданий;
- «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, несвязно излагает его, с большими затруднениями выполняет практические задания.

Компетенции ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06. считаются сформированными, если обучающийся получил оценку «удовлетворительно», «хорошо» или «отлично».

Тема 2.5 Интерактивный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа № 6.

Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.

Темы рефератов:

1. Понятие и сущность интерактивного общения
2. Особенности интерактивного аспекта деловых взаимоотношений
3. Приемы эффективного общения и важность их применения

Критерии оценки самостоятельной работы

- «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал разнообразных литературных источников;
- «хорошо» выставляется обучающемуся, если: он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения;
- «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических заданий;
- «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если: он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, несвязно

излагает его, с большими затруднениями выполняет практические задания.

Компетенции ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06. считаются сформированными, если обучающийся получил оценку «удовлетворительно», «хорошо» или «отлично».

Тема 2.6 Деловая беседа как основная форма делового общения.
Самостоятельная работа № 7.
Перечень компетенций, проверяемых оценочным средством: ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.

Задание 1 Оценить этикет делового общения по телефону и данные оценки занести в отчет по практической работе (при этом использовать рекомендации по ведению телефонного разговора).

К заданию № 1: Рекомендуется использовать речевые правила и особенности телефонных разговоров; некоторые правила этикета при ведении телефонных разговоров; прочие советы.

К заданию № 1: Рекомендуется действовать в следующем порядке:

1. Составьте план разговора:

- какова цель разговора (получить согласие или договориться о встрече)?

- что Вы знаете о человеке, которому звоните?

2. После установления соединения, начните с «живых» слов: «доброе утро или добрый день», назовите свое полное имя и полное имя человека, которому звоните.

3. Избегайте ничего не значащих фраз типа «Как дела?» или «Вы меня не знаете».

4. Спросите «вам сейчас удобно говорить?» Если в ответ услышите: «Нет, у меня совещание», - спросите, когда будет удобно позвонить снова. Не говорите: «У Вас есть пара минут?» «Вы очень заняты?» - это избитая фраза, лучше «Я звоню, чтобы обсудить с Вами вопрос».

5. Узнайте, кто принимает решения. «Насколько я знаю, Вы принимаете решения о…, не так ли?» Узнайте, с кем надо еще поговорить.

6. Спросите разрешения, прежде чем задавать вопросы. «Чтобы определить, насколько мы можем быть Вам полезны, и хотя бы сначала, если можно, задать Вам несколько кратких вопросов». Задавайте вопросы вежливо. Внимательно вслушивайтесь в тон собеседника. Если он начинает раздражаться, значит вопросов уже слишком много, необходимо остановиться.

7. Ни в коем случае не произносите монологов по телефону. В идеале Ваше участие в беседе должно составлять 25%, а вашего собеседника – 75%.

8. Если краткий разговор удался, уместно подвести итог беседы и договориться о встрече для обсуждения конкретных вопросов. Если Вы не можете быть полезным собеседнику, необходимо прямо и честно об этом сказать.

9. Никогда не говорите «Я загляну к Вам как-нибудь», это означает, что встреча не имеет для Вас большого значения.

10. Договоритесь о точном времени встречи. Не спрашивайте: «Когда Вы будете свободны на следующей неделе?», а «Когда Вам было бы удобней встретиться, во вторник или в четверг? Утром или днем? В два или три часа?»

11. Будьте вежливы и учтивы. «Если Вы не против…», «Благодарю Вас за то, что Вы уделили мне свое время», «Я ценю Ваш интерес» и т.д.

12. Обязательно перезванивайте людям, звонившим в Ваше отсутствие.

13. Если не застали нужного человека, всегда просите ему передать, что Вы звонили.

14. Кроме этого примите во внимание следующее: Старайтесь говорить более низким голосом, но не тихим. Говорите деловито, но не чопорно и не сухо. В Вашем голосе должны звучать бодрость и воодушевление. Окрасьте голос улыбкой. Изредка называйте собеседника по имени. Периодически подтверждайте, что Вы внимательного его слушаете. Не употребляйте слова-паразиты типа «гм», «ну», «вы знаете», «так сказать» и т.п. Не читайте текст по

бумажке.

После окончания разговора следует потратить 2-3 минуты на анализ содержания и стиля разговора.

Речевые правила и особенности телефонных разговоров:

- неправильно говорить: «Вам звонит Иванов», правильно «звонит»;
- формулируйте свои мысли четко, лаконично, грамотно, однозначно.

Избегайте сложных предложений, причастных и деепричастных оборотов, вычурности и манерности;

- особенно отчетливо произносите имена (собственные), числа, названия фирм, организаций. Если они сложны для восприятия на слух, произносите их по буквам;
- избегайте жаргонных выражений типа «добро», «идет», «привет», «лады», «ладушки», «пока», «о'кей».

Критерии оценки:

оценку «отлично» получают работы, в которых делаются самостоятельные выводы, самостоятельный анализ фактического материала на основе глубоких знаний литературы по данной теме;

оценка «хорошо» ставится тогда, когда в работе, выполненной на достаточном теоретическом уровне, полно и всесторонне освещаются вопросы темы, но имеются неточности;

оценку «удовлетворительно» имеют работы, в которых правильно освещены основные вопросы темы, но не проявилось умение логически стройного их изложения, самостоятельного анализа источников, содержатся отдельные ошибочные положения;

оценку «неудовлетворительно» обучающихся получает в случае, когда не выполнил задание.

5. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

5.1 Формой проведения оценочной процедуры является дифференцированный зачет, который проводится в форме тестирования. Дифференцированный зачет формируется из заданий, распределенных по компетенциям.

ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06

Задания для оценки сформированности компетенции ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

1. Вставьте один верный ответ. Холерическому типу темперамента характерно:
а) принятие критики.
б) низкая самооценка.
в) неадекватное поведение в экстремальной ситуации.
г) интроверсия.

2. Вставьте один верный ответ. Интерактивный аспект общения включает:
а) соотношение личностных характеристик с внешними особенностями.
б) обмен информацией.
в) регуляцию действий одного индивида планами другого.
г) механизмы межличностного познания.

3. Вставьте один верный ответ. Каузальная атрибуция — это механизм
а) объяснения причин поведения другого.
б) понимания другого через сопереживание.
в) понимания другого через положительное к нему отношение.
г) понимания самого себя через отношение со стороны другого.

4. Вставьте один верный ответ. Эмпатия базируется на основе –
а) попытки поставить себя на место другого.
б) умения представлять, что чувствует другой человек.
в) формирования устойчивого позитивного чувства к партнеру.
г) попытки определения причин поведения другого.

5. Вставьте один верный ответ. К фонетическому коммуникативному барьеру относят –
а) различную систему тезаурусов.
б) эмоциональное состояние.
в) использование слов паразитов.
г) отношение к собеседнику.

6. Вставьте один верный ответ. Для диалога как формы коммуникативного влияния характерно:
а) установка «на равных».
б) установка «сверху в низ».
в) контроль над поведением, установками, мыслями.
г) пробуждение интереса.

7. _____ — осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения происхождения этого переживания.
(Введите одно слово в поле ответов в форме соответствующего падежа.)
Ответ: Эмпатия

Задания для оценки сформированности компетенции ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

8. Вставьте один верный ответ. Эффект ореола заключается:
а) в придании значимости при оценке другого первой полученной информации.
б) в придании значимости при оценке другого последней полученной информации.
в) в оценке другого после первого выполненного дела.
г) в переносе на другого своих собственных качеств и особенностей.

9. Вставьте один верный ответ. Личная зона включает расстояние от:
а) 15 до 45 см.
б) 45 до120 см.
в) 120 до 360 см.
г) более 360 см.

10. Вставьте один верный ответ. Метод снятия напряжения включает:
а) комплименты.
б) сравнение.
в) пробуждение интереса.
г) краткое изложение проблемы.

11. Вставьте один верный ответ. Метод стимулирования воображения включает –
а) постановку вопросов, требующих обсуждения.
б) комплименты.
в) сравнение
г) условное согласие.

12. Вставьте один верный ответ. К приемам управления вниманием аудитории относят:
а) сравнение.
б) метафору.
в) противопоставление.
г) все ответы верны.

13. Вставьте один верный ответ. К способам нейтрализации замечаний относят:
а) оговорки.
б) ссылки на авторитеты.
в) краткое изложение проблемы.
г) похвалу.

14. Вставьте один верный ответ. К закону обратной связи относят –
а) принятие ответственности за непонимание.
б) точное использование фактов.
в) ссылки на авторитеты.
г) признание и переоценка силы и значимости доводов.

15. Закон _____ связи заключается в простом факте: если есть объект управления и субъект управления, то для выработки адекватных управляющих воздействий, имея информацию о состоянии объекта, субъект может принимать адекватное решение по его управлению. То есть манипулируя входными сигналами, мы можем наблюдать некий результат работы системы на выходе.
(Введите одно слово в поле ответов в форме соответствующего падежа.)

Ответ: обратной

Задания для оценки сформированности компетенции ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

16. Вставьте один верный ответ. К противодействию манипулятивным приемам относят:
а) распознание тактики партнера.
б) открытая постановка вопроса о тактике.
в) обсуждение тактики.
г) все ответы верны.

17. Вставьте один верный ответ. Переговоры на основе взаимного учета интересов
а) стороны ориентированы на конфронтацию.
б) стороны ориентированы на сотрудничество.
в) стороны ориентированы на противодействие.
г) все ответы верны.

18. Вставьте один верный ответ. Недостатком переговоров на основе взаимного учета интересов являются.
а) выбор стратегии должен носить обоюдный характер.
б) сложность перехода от конфронтации к сотрудничеству.
в) наличие взаимоисключающих интересов.
г) все ответы верны.

19. Вставьте один верный ответ. К содержательной стороне ведения переговоров относят
а) определение повестки дня.
б) оценку возможных альтернатив.
в) длительность.
г) все ответы верны.

20. Вставьте один верный ответ. Взрослое состояние Я, по Берну, характеризует все нижеперечисленное за исключением: а) способности личности хранить, использовать и перерабатывать информацию на основе предыдущего опыта.
б)умения быть независимым от предубеждений родителя и архаических порывов ребенка.
в) возраста человека.
г) способности находить альтернативные варианты в жизненных ловушках.

21. Вставьте один верный ответ. Какие трансакции являются самыми зрелыми:
а) дополнительные.
б) перекрестные.
в) скрытые.
г) открытые.

22. _____ приемы – это тактики и стратегии, которые используются для влияния на других людей с целью достижения своих интересов или целей. Они могут быть основаны на эмоциональном воздействии, использовании лжи и обмана, создании зависимости и контроля, манипуляции информацией, использовании силы и угроз, а также других методах. (Введите одно слово в поле ответов в форме соответствующего падежа.)
Ответ: Манипулятивные

Задания для оценки сформированности компетенции ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

23. Вставьте один верный ответ. Сангвинистическому типу темперамента характерно:
а) принятие критики.
б) низкая самооценка.
в) неадекватное поведение в экстремальной ситуации.
г) интроверсия.

24. Вставьте один верный ответ. Коммуникативный аспект общения включает:
а) соотношение личностных характеристик с внешними особенностями.
б) обмен информацией.
в) регуляцию действий одного индивида планами другого.
г) механизмы межличностного познания.

25. Вставьте один верный ответ. Рефлексия — это механизм
а) объяснения причин поведения другого.
б) понимания другого через сопереживание.
в) понимания другого через положительное к нему отношение.
г) понимания самого себя через отношение со стороны другого.

26. Вставьте один верный ответ. Каузальная аттрибуция базируется на основе –
а) попытки поставить себя на место другого.
б) умения представлять, что чувствует другой человек.
в) формирования устойчивого позитивного чувства к партнеру.
г) попытки определения причин поведения другого.

27. Вставьте один верный ответ. К фонетическому коммуникативному барьеру относят –
а) различную систему тезаурусов.
б) эмоциональное состояние.
в) использование слов паразитов.
г) отношение к собеседнику.

28. Вставьте один верный ответ. Для монолога как формы коммуникативного влияния характерно:
а) установка «на равных».
б) установка «сверху в низ».
в) пробуждение интереса.
г) все ответы верны

29. Вставьте один верный ответ. По невербальному каналу передается:
а) смысл передаваемого сообщения.
б) эмоциональное состояние.
в) отношение к собеседнику.
г) все ответы верны

30. Вставьте один верный ответ. Эффект проекции заключается:
а) в придании значимости при оценке другого первой полученной информации.
б) в придании значимости при оценке другого последней полученной информации.

в) в оценке другого после первого выполненного дела.
г) в переносе на другого своих собственных качеств и особенностей.

31. Вставьте один верный ответ. Социальная зона включает расстояние от:
а) 15 до 45 см.
б) 45 до120 см.
в) 120 до 360 см.
г) более 360 см.

32. Вставьте один верный ответ. Метод снятия напряжения включает:
а) комплименты.
б) сравнение.
в) пробуждение интереса.
г) краткое изложение проблемы.

33. Вставьте один верный ответ. Рефлексия — способность сознательно обращать внимание на свои мысли, эмоции и поведение, оценивать принятые решения и перспективы. Термин произошел от латинского слова «reflectio» — «отражение». Это обращение внимания на себя, переосмысление, анализ. Человек смещает фокус извне на свои чувства, собственное «Я», переосмысливает происходящее.
(Слово введите в поле ответов в форме соответствующего падежа.)
Ответ: Рефлексия

Задания для оценки сформированности компетенции ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

34. Вставьте один верный ответ. Метод стимулирования воображения включает –
а) постановку вопросов, требующих обсуждения.
б) комплименты.
в) сравнение
г) условное согласие.

35. Вставьте один верный ответ. К приемам управления вниманием аудитории относят:
а) сравнение.
б) метафору.
в) противопоставление.
г) все ответы верны.

36. Вставьте один верный ответ. К такому способу нейтрализации замечаний как сравнение характерно:
а) оговорки.
б) ссылки на авторитеты.
в) использование аналогий.
г) похвалу.

37. Вставьте один верный ответ. К закону обратной связи относят –
а) принятие ответственности за непонимание.
б) точное использование фактов.
в) ссылки на авторитеты.
г) признание и переоценка силы и значимости доводов.

38. Вставьте один верный ответ. Способом противодействия манипулятивному приему «войти в положение» является
а) распознание тактики партнера.
б) открытая постановка вопроса о тактике.
в) обсуждение тактики.
г) не принятие на себя ответственности.

39. Закон _____связи заключается в простом факте: если есть объект управления и субъект управления, то для выработки адекватных управляющих воздействий, имея информацию о состоянии объекта, субъект может принимать адекватное решение по его управлению.
(Введите одно слово в поле ответов в форме соответствующего падежа.)
Ответ: обратной

Задания для оценки сформированности компетенции 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

40. Вставьте один верный ответ. Недостатком позиционного торга являются:
а) неразумные соглашения.
б) вероятность того, что соглашение не будет достигнуто.
в) вероятность прекращения отношений.
г) все ответы верны.

41. Вставьте один верный ответ. Недостатком переговоров на основе взаимного учета интересов являются.
а) выбор стратегии должен носить обоюдный характер.
б) сложность перехода от конфронтации к сотрудничеству.
в) наличие взаимоисключающих интересов.
г) все ответы верны.

42. Вставьте один верный ответ. К организационной стороне ведения переговоров относят
а) анализ проблемы.
б) определение позиций.
в) формирование делегации.
г) все ответы верны.

43. Вставьте один верный ответ. К содержательной стороне ведения переговоров относят
а) определение повестки дня.
б) оценку возможных альтернатив.
в) длительность.
г) все ответы верны.

44. _____ - это форма общения двух и более сторон в условиях их взаимозависимости для достижения интересов и целей каждой, когда позиции оппонентов не совпадают, и каждая сторона вынуждена считаться с действиями другой стороны.
(Введите одно слово в поле ответов в форме соответствующего падежа.)
Ответ: Переговоры

5.2 Критерии оценки

Дифференцированный зачет проводится в группе численностью не более 25 человек. Время выполнения задания – 90 минут.

Оценки «отлично» заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой, продемонстрировавший умение применять теоретические сведения для решения практических задач, умеющий находить необходимую информацию и использовать ее.

Оценки «хорошо» заслуживает обучающийся, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Оценка «хорошо» выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по учебной дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает обучающийся, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающимся, допустившим погрешности в устном ответе и при выполнении заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

Критерии оценивания контролируемых компетенций

Результаты (освоенные компетенции)	Критерии
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 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
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

Шкала оценивания контролируемых компетенций

Процент результативности правильных ответов	Качественная оценка	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
85-100	5	отлично
66-84	4	хорошо
51-65	3	удовлетворительно
менее 51	2	неудовлетворительно

Эталон ответов

ОК.01	
1	в
2	в
3	а
4	б
5	в
6	а
7	Эмпатия
ОК.02	
8	в
9	б
10	а
11	а
12	г
13	б
14	б
15	обратной
ОК.03	
16	а
17	б
18	г
19	б
20	в
21	а
22	Манипулятивные
ОК.04	
23	а
24	б
25	г
26	г
27	в
28	б
29	г
30	г
31	в
32	а
33	Рефлексия
ОК.05	
34	а
35	г
36	в

38	б
38	г
39	обратной
ОК.06	
40	г
41	г
42	в
43	б
44	Переговоры