

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 /  
«23» 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 « 30 » 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	Способов решения различных задач профессиональной деятельности
ОК 02	Подбирать и анализировать информацию необходимую для выполнения профессиональной деятельности;	Особенностей поиска, анализа и интерпретации информации.
ОК 03	Планировать профессиональное и личностное развитие	Составляющих компонентов профессионального и личностного развития
ОК 04	Выявлять индивидуально - психологические особенности личности, особенности функционирования коллектива, способы конструктивного общения и взаимодействия	Индивидуально - психологических особенностей личности, особенности функционирования коллектива, способы конструктивного общения и взаимодействия
ОК 05	Грамотно излагать информацию как устно, так и письменно на русском языке;	Особенностей установления устной и письменной коммуникации
ОК 06	Взаимодействовать с другими на основе общечеловеческих ценностей и проявления гражданско-патриотической позиции	Гражданско-патриотических 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
<b>Раздел 1.</b> Теоретико - методологические основы психологии общения			
<b>Тема 1.1</b> Общение как социальнопсихологическая категория. Индивидуально - психологические особенности личности в процессе межличностного взаимодействия.	<i>Содержание учебного материала</i> 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.

	<i>Практическое занятие № 1</i> 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	
	<i>Самостоятельная работа №1</i>	2	
<b>Раздел 2.</b> Деловое общение, его виды и формы			
<b>2.1</b> Особенности и составляющие делового общения	<i>Содержание учебного материала</i>		
	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.
	<i>Практическое занятие № 2</i> 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	
	<i>Самостоятельная работа № 2.</i>	2	
<b>Тема 2.2.</b> Коммуникативный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности.	<i>Содержание учебного материала</i>		
	Основные элементы процесса коммуникации. Обратная связь. Виды и способы подачи обратной связи. Коммуникативные барьеры. Типы информации: 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.
	<i>Практическое занятие № 3</i> Микротехники в общении. Виды и особенности слушания, подачи вопросов и подготовка ответов. Репрезентативная система в деловой коммуникации. Виды, способы подачи и при-	2	

	ема критики. Compliments в деловом взаимодействии		
	<i>Самостоятельная работа №3</i>	2	
<b>Тема 2.3</b> Средства общения в профессиональной деятельности.	<i>Содержание учебного материала</i>		
	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.
	<i>Самостоятельная работа №4</i>	2	
<b>Тема 2.4</b> Перцептивный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности	<i>Содержание учебного материала</i>		
	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.
	<i>Самостоятельная работа №5</i>	2	
<b>Тема 2.5</b> Интерактивный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности.	<i>Содержание учебного материала</i>		
	Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности. Типы взаимодействий (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	1	ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 06.
	<i>Самостоятельная работа №6</i>	2	
<b>Тема 2.6</b> Дело-	<i>Содержание учебного материала</i>		
	Деловая беседа. Понятие, функции,	1	ОК 01; ОК 02;

вая беседа как основная форма делового общения.	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.		ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 06.
	<i>Практическое занятие № 4</i> Отработка навыков подготовки, ведения, анализа деловой беседы. Деловая игра «Поручение заданий подчиненному», «Прием на работу». Составление резюме	2	
	<i>Самостоятельная работа №7</i>	2	
<b>Тема 2.7</b> Деловые переговоры. Деловые совещания. Деловая беседа по телефону. Публичные выступления.	<i>Содержание учебного материала</i> 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 самоподдачи в публичном выступлении. Управление вниманием аудитории.	1	ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 06.
	<i>Практическое занятие № 5</i> Отработка навыков переговорного процесса Конструктивные приемы ведения переговоров. Деловые игры «Переговоры», «Железная дорога»	2	
<b>Раздел 3.</b> Деловое общение в коллективе (рабочей группе)			
<b>Тема 3.1.</b> Понятие и составляющие коллектива (рабочей группы)	<i>Содержание учебного материала</i>		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 кол-	1	



	лектива. Сплоченность рабочей группы		
	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	
<b>Тема 3.2.</b> Конфликты в профессиональной деятельности и пути их разрешения. Деловой этикет	<i>Содержание учебного материала</i> 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	ОК 01; ОК 02; ОК 03; ОК 04; ОК 05; ОК 06.
	Консультации	-	
	Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет	-	
	<b>Итого</b>	<b>36</b>	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

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	Здание главного корпуса Кабинет 426 Учебная аудитория для проведения лекционных занятий, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля	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;

	и промежуточной аттестации	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 для самостоятельной 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
<b>Знание:</b>		
Способов решения различных задач профессиональной деятельности	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 в конфликтах. Профессиональные стрессы и приемы управления ими.	<p>Экспертная оценка деятельности обучающихся по следующим формам текущего контроля:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– устный опрос;</li> <li>– решение задач;</li> <li>– доклады</li> </ul> <p>Форма итогового контроля (промежуточная аттестация): дифференцированный зачет</p>
Особенностей поиска, анализа и интерпретации информации.	Способы поиска, анализа интерпретации информации; Умение работать с различными источниками информации, включая электронные ресурсы.	
Составляющих компонентов профессионального и личностного развития	Профессиональные и социальные качества личности. Внутрличностные качества. Креативность. Психологическое здоровье личности. Условия формирования и развития навыков профессионально - личностного роста	
Индивидуально - психологических особенностей личности, особенности функционирования коллектива, способы 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 - подчиненный». Социально – психологический климат коллектива. Сплоченность рабочей группы. Психотипы личностей - членов рабочей группы. Социально - психологические качества членов группы	
Особенностей установления устной и письменной коммуникации	Особенности устной и письменной формы речи. Ограничения устной речи. Модель коммуникационного процесса	
Гуманистических 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 развитии каждой отдельной личности.	
<b>Умение:</b>		
Выбирать различные способы решения задач профессиональной деятельности с учетом тех или иных обстоятельств и ситуаций	- 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	<p>Экспертная оценка деятельности обучающихся по следующим формам текущего контроля:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– устный опрос;</li> </ul>
Подбирать и анализировать	подбирает и анализирует информацию из раз-	

информацию необходимую для выполнения профессиональной деятельности;	личных источников, включая электронные ресурсы	<ul style="list-style-type: none"> <li>– тесты;</li> <li>– доклады</li> </ul> Форма итогового контроля (промежуточная аттестация): дифференцированный зачет
Планировать профессиональное и личностное развитие	предлагает траекторию профессионального и личностного развития	
Выявлять индивидуально - психологические особенности личности, особенности функционирования коллектива, способы конструктивного общения и взаимодействия	- предлагает способы конструктивного общения и взаимодействия с учетом выявленных индивидуально - психологических особенностей личности	
Грамотно излагать информацию как устно, так и письменно на русском языке;	- составляет устное и письменное сообщение на русском языке с учетом различного социального и культурного контекста	
Взаимодействовать с другими на основе общечеловеческих ценностей	- 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 ор-  
ганизации 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
<b>Раздел 1. Теоретико-методологические основы психологии общения</b>	ОК 01.; ОК 02.; ОК03.; ОК 04.; ОК05.; ОК 06		
<b>Тема 1.1</b> Общение как социально-психологическая категория. Индивидуально - психологические особенности личности в процессе межличностного взаимодействия.		Практическое занятие № 1.	Самостоятельная работа № 1.
<b>Раздел 2. Деловое общение, его виды и формы</b>	ОК 01.; ОК 02.; ОК03.; ОК 04.; ОК05.; ОК 06		
<b>2.1</b> Особенности и составляющие делового общения		Практическое занятие № 2.	Самостоятельная работа № 2.
<b>Тема 2.2.</b> Коммуникативный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности.		Практическое занятие № 3.	Самостоятельная работа № 3.
<b>Тема 2.3</b> Средства общения в профессиональной деятельности.		-	Самостоятельная работа № 4.
<b>Тема 2.4</b> Перцептивный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности		-	Самостоятельная работа № 5.
<b>Тема 2.5</b> Интерактивный аспект межличностного общения в профессиональной деятельности.			Самостоятельная работа № 6.
<b>Тема 2.6</b> Деловая беседа как основная форма делового общения.		Практическое занятие № 4.	Самостоятельная работа № 7.
<b>Тема 2.7</b> Деловые перегово-	Практическое занятие	-	

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



## **2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ВХОДНОГО КОНТРОЛЯ ОБУ- ЧАЮЩЕГОСЯ**

Не предусмотрен.

## **3. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ОБУ- ЧАЮЩЕГОСЯ (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. Выберите один верный вариант ответа. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...

а) психическое заражение

**б) конформность**

в) убеждение

г) подражание

2. Выберите один верный вариант ответа. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...

А) убеждение

**б) психическое заражение**

в) эмпатия

3. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. Формы реализации делового общения

а) оперативка

**б) переговоры**

в) брифинг

г) видеоконференция

5. Выберите один верный вариант ответа. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это ...

а) комплимент

**б) лесть**

в) критика

6. Выберите один верный вариант ответа. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.

а) примитивное

б) закрытое

в) ролевое

**г) открытое**

7. Выберите один верный вариант ответа. Основные механизмы познания другого человека:

а) эмпатия

б) рефлексия

в) идентификация

**г) все ответы верны**

8. Выберите один верный вариант ответа. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

- а) транзакция
- б) ролевые ожидания
- в) **социальная роль**
- г) психологический контакт

9. Выберите один верный вариант ответа. Основные качества манипулятора

- а) недоверие к себе и другим
- б) лживость
- в) примитивность чувств
- г) **все ответы верны**

10. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. Манипулирующее воздействие проявляется в ...

- а) **использовании человека в корыстных целях**
- б) демонстрации своей позиции
- в) в покровительственном отношении к человеку

15. Выберите один верный вариант ответа. Постыжение 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. Выберите один верный вариант ответа. Просодическими средствами невербального общения выступают:

- а) интонация**
- б) жесты
- в) дистанция между общающимися

2. Выберите один верный вариант ответа. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- а) уважительность
- б) эгоизм**
- в) доброжелательность

3. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. Невербальными средствами общения являются:

- а) рукопожатие, походка, взгляд**
- б) телефон
- в) электронная почта

5. Выберите один верный вариант ответа. Формула побуждения партнера к принятию решения: «Х определяю я, Y — Вы?», составляет основу приема психологического воздействия:

- а) «Здесь и теперь»
- б) «Делегирование полномочий»
- в) «Право выбора»**

6. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. Проявляющиеся в общении негативные черты личности: легкомысленность, раздражительность, недостаточно серьезное отношение к обязательствам, характерны для акцентуантов типа:

- а) **гипертимного**
- б) лабильного
- в) возбудимого

9. Выберите один верный вариант ответа. Избираемые схемы интеллектуальной оценки, эмоционального реагирования и практических действий в конфликтной ситуации называются:

- а) конфликтогенностью
- б) образом конфликта
- в) **стратегией поведения в конфликте**

10. Выберите один верный вариант ответа. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:

- а) сокрытие важных смысловых дискурсов информации
- б) **утаивание информации**
- в) дозирование информации

11. Выберите один верный вариант ответа. Активное участие в монологе партнера по общению посредством использования приемов выяснения, перефразирования, резюмирования, отражения чувств, называется слушанием:

- а) **рефлексивным**
- б) эмотивным
- в) эмпатическим

12. Выберите один верный вариант ответа. Из перечисленных пунктов, культуру речевого общения составляют:

- а) фонетическая культура
- б) грамматическая культура
- в) **оба варианта верны**
- г) нет верного ответа

13. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, – это такое общение:

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

2. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. Процесс общения заключается в:

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

4. Выберите один верный вариант ответа. Определите, какие бывают стороны общения:

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

5. Выберите один верный вариант ответа. Зона общения с большой аудиторией, на расстоянии более 3,6 м,:

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

6. Выберите один верный вариант ответа. Содержание общения:

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

7. Выберите один верный вариант ответа. Речь, требующая адекватного доказательства и логического рассуждения, – это такая речь:

- а) информационная
- б) развлекательная
- в) убеждающая**

8. Выберите один верный вариант ответа. Определите форму, при которой осуществляется деловое общение:

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

9. Выберите один верный вариант ответа. Определите форму, при которой осуществляется деловое общение:

- а) оперативка
- б) видеоконференция
- в) совещания**

10. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. 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

12. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. Что из предложенного является обязательным признаком любых форм общения:

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

15. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:



- а) профессиональных интересов партнеров
- б) личностных, неделовых интересов партнеров**
- в) деловых интересов партнеров

2. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- а) такетика
- б) проксемика, кинесика
- в) оба варианта правильные**

4. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) определенного темпа речи
- б) информационных технологий
- в) устной речи**

6. Выберите один верный вариант ответа. Все люди делятся на:

- а) сенсориков и интуитов
- б) экстравертов и интровертов
- в) оба варианта верны**

7. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- а) тактильными образами
- б) зрительными образами**
- в) аудиальными образами

9. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:
- а) убеждения
  - б) запутывания, «ложного вовлечения», скрытого принуждения +**
  - в) расположения
13. Выберите один верный вариант ответа. 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-манипулятора
  - в) оба варианта правильные**
14. Выберите один верный вариант ответа. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:
- а) информационные
  - б) риторические**
  - в) альтернативные
15. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. Способ убеждения оппонента (в том числе в ходе переговоропосредством значимых логических доводов — это:

- а) контраргументация
- б) внушение
- в) обоснование
- г) **аргументация**

3. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. Завершение конфликта, зачастую с помощью посредника, при котором причины его возникновения устраняются лишь частично, а противостоящие стороны продолжают осознавать противоположность своих интересов и целей, называется его:

- а) разрешением
- б) стагнацией
- в) **урегулированием**
- г) эскалацией

5. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. «Переговоры о переговорах» являются одной из групп проблем, решаемых на стадии

- а) заключительной
- б) подготовительной**
- в) взаимодействия
- г) имплементации

10. Выберите один верный вариант ответа. «Круглый стол», «мозговой штурм», командная деловая игра относятся к моделям

- а) собеседования
- б) дискуссии
- в) обсуждения**
- г) полемики

11. Выберите один верный вариант ответа. Древнегреческое слово «диплома», от которого затем произошло слово «дипломат», буквально означало:

- а) «удваиваю»
- б) «усиливаю»
- в) «сообщаю»
- г) «передаю»

12. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. Двое или более лиц, взаимодействующих и имеют взаимное влияние друг на друга — это:

а) коллектив.

**б) группа.**

в) трудовой коллектив.

г) все ответы не являются верными.

2. Выберите один верный вариант ответа. 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 являются верными.

3. Выберите один верный вариант ответа. К основным функциям личности, реализуемых в трудовом коллективе, относятся:

а) трудовая функция.

б) познавательная функция.

в) общественная функция.

**г) все ответы верны.**

4. Выберите один верный вариант ответа. По стадиям развития трудовые коллективы бывают:

а) коллективов, формируется.

б) стабильный коллектив.

в) коллектив, распадаются.

**г) все ответы верны.**

5. Выберите один верный вариант ответа. По степени подчиненности трудовые коллективы бывают:

а) производственными и непроизводственными.

б) постоянными и временными.

**в) первичные и вторичные.**

г) коллектив, формируются и стабильными.

6. Выберите один верный вариант ответа. Информационное и эмоциональное сплочение коллектива заложено:

а) в познавательную функцию.

**б) функцию общения.**

в) в коммуникативную функцию.

г) в регулятивную функцию.

7. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. Формирование общеколлективного эмоционально-го состояния представителей трудового коллектива заложено:

- а) в познавательную функцию.
- б) функцию общения.
- в) **в коммуникативную функцию.**
- г) в регулятивную функцию.

9. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. 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 работни-

ков коллектива.

г) **характер неофициальной атмосферы в коллективе.**

15. Выберите один верный вариант ответа. 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 стройно 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. Перцептивная 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 удобнее 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 уделите 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 внимательно 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. Выберите один верный вариант ответа. Холерическому типу темперамента характерно:
  - а) принятие критики.
  - б) низкая самооценка.
  - в) неадекватное поведение в экстремальной ситуации.**
  - г) интроверсия.
2. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. К фонетическому коммуникативному барьеру относят –
  - а) различную систему тезаурусов.
  - б) эмоциональное состояние.
  - в) использование слов паразитов.**
  - г) отношение к собеседнику.
6. Выберите один верный вариант ответа. 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, 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. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. Личная зона включает расстояние от:

- а) 15 до 45 см.
- б) 45 до 120 см.**
- в) 120 до 360 см.
- г) более 360 см.

10. Выберите один верный вариант ответа. Метод снятия напряжения включает:

- а) комплименты.**
- б) сравнение.
- в) пробуждение интереса.
- г) краткое изложение проблемы.

11. Выберите один верный вариант ответа. Метод стимулирования воображения включает –

- а) постановку вопросов, требующих обсуждения.**
- б) комплименты.
- в) сравнение
- г) условное согласие.

12. Выберите один верный вариант ответа. К приемам управления вниманием аудитории относят:

- а) сравнение.
- б) метафору.
- в) противопоставление.
- г) все ответы верны.**

13. Выберите один верный вариант ответа. К способам нейтрализации замечаний относят:

- а) оговорки.
- б) ссылки на авторитеты.**
- в) краткое изложение проблемы.
- г) похвалу.

14. Выберите один верный вариант ответа. 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 управ-

лению. 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. Выберите один верный вариант ответа. К противодействию манипулятивным приемам относят:

- а) распознавание тактики партнера.**
- б) открытая постановка вопроса о тактике.
- в) обсуждение тактики.
- г) все ответы верны.

17. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. К содержательной стороне ведения переговоров относят

- а) определение повестки дня.
- б) оценку возможных альтернатив.**
- в) длительность.
- г) все ответы верны.

20. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. Какие трансакции являются самыми зрелыми:

- а) дополнительные.**
- б) перекрестные.
- в) скрытые.
- г) открытые.

22. \_\_\_\_\_ приемы – это тактики и стратегии, которые используются для влия-



ния 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, манипулятивные**

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

23. Выберите один верный вариант ответа. Сангвинистическому типу темперамента характерно:

- а) принятие критики.**
- б) низкая самооценка.
- в) неадекватное поведение в экстремальной ситуации.
- г) интроверсия.

24. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. Каузальная атрибуция 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. Выберите один верный вариант ответа. К фонетическому коммуникативному барьеру относят —

- а) различную систему тезаурусов.
- б) эмоциональное состояние.
- в) использование слов паразитов.**
- г) отношение к собеседнику.

28. Выберите один верный вариант ответа. Для монолога как формы коммуникативного влияния характерно:

- а) установка «на равных».
- б) установка «сверху в низ».**
- в) пробуждение интереса.
- г) все ответы верны

29. Выберите один верный вариант ответа.. По невербальному каналу передается:

- а) смысл передаваемого сообщения.

- б) эмоциональное состояние.
- в) отношение к собеседнику.
- г) **все ответы верны**

30. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. Социальная зона включает расстояние от:

- а) 15 до 45 см.
- б) 45 до 120 см.
- в) **120 до 360 см.**
- г) более 360 см.

32. Выберите один верный вариант ответа. Метод снятия напряжения включает:

- а) **комплименты.**
- б) сравнение.
- в) пробуждение интереса.
- г) краткое изложение проблемы.

33. \_\_\_\_\_ — способность сознательно обращать внимание на свои мысли, эмоции и поведение, оценивать принятые решения и перспективы.  
(Слово введите в поле ответов в форме соответствующего падежа.)

**Ответ:** Рефлексия, 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. Выберите один верный вариант ответа. Метод стимулирования воображения включает –

- а) **постановку вопросов, требующих обсуждения.**
- б) комплименты.
- в) сравнение
- г) условное согласие.

35. Выберите один верный вариант ответа. К приемам управления вниманием аудитории относятся:

- а) сравнение.
- б) метафору.
- в) противопоставление.
- г) **все ответы верны.**

36. Выберите один верный вариант ответа. К такому способу нейтрализации замечаний как сравнение характерно:

- а) оговорки.
- б) ссылки на авторитеты.
- в) **использование аналогий.**
- г) похвалу.

37. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. Способом противодействия манипулятивному приему «войти в положение» является

- а) распознавание 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. Выберите один верный вариант ответа. Недостатком позиционного торга являются:

- а) неразумные соглашения.
- б) вероятность того, что соглашение не будет достигнуто.
- в) вероятность прекращения отношений.
- г) все ответы верны.**

41. Выберите один верный вариант ответа. 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. Выберите один верный вариант ответа. К организационной стороне ведения переговоров относят

- а) анализ проблемы.
- б) определение позиций.
- в) формирование делегации.**
- г) все ответы верны.

43. Выберите один верный вариант ответа. 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, 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, 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, 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, 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, переговоры