**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**«Петербургский государственный университет путей сообщения**

**Императора Александра I»**

**(ФГБОУ ВО ПГУПС)**

**Калужский филиал ПГУПС**

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УР

Полевой А.В. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*«****\_\_\_****» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019г*.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ учебной дисциплины**

**ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

***для специальности***

**27.02.03 Автоматика и телемеханика на транспорте**

**(железнодорожном транспорте)**

Квалификация **– Техник**

вид подготовки - базовая

Форма обучения - очная

Калуга

2019

|  |  |
| --- | --- |
| Рассмотрено на заседании ЦК протокол № \_\_\_\_ от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019г.Председатель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ |  |

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения по специальности 27.02.03 Автоматика и телемеханика на транспорте (железнодорожном транспорте)

**Разработчик ФОС:**

Рундель О.А., преподаватель Калужского филиала ПГУПС

***Рецензенты:***

Широкова В.А., преподаватель Калужского филиала ПГУПС

Яблонская С.Ю. доцент, к.ф.н. Калужский филиал РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ …………………….** | **4** |
| **2** | **РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ …………………………………………** | **6** |
| **3** | **ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ……………...** | **10** |
| **3.1** | **ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ ……………………………...** | **10** |
| **3.2** | **ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ……………………………………...** | **17** |
| **4** | **ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ …………………...** | **26** |

1. **ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

В результате освоения учебной дисциплины Огсэ.05 Психология ОБЩЕНИЯ обучающийся должен обладать следующими умениями, знаниями, общими компетенциями, предусмотренными ФГОС СПО по специальности 27.02.03 «Автоматика и телемеханика на транспорте (железнодорожном транспорте)» для базового вида подготовки специалистов среднего звена среднего профессионального образования.

Объектами контроля и оценки являются умения, знания, общие компетенции:

|  |  |
| --- | --- |
| **Объекты контроля и оценки** | **Объекты контроля и оценки** |
| **У1** |  применять техники и приемы эффективного общения в профес**­**сио**­**нальной деятельности; |
| **У2** | использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межлич**­**но**­**стного общения |
| **З1** | взаимосвязь общения и деятельности |
| **З2** | цели, функции, виды и уровни общения |
| **З3** | роли и ролевые ожидания в общении |
| **З4** | виды социальных взаимодействий |
| **З5** | механизмы взаимопонимания в общении; |
| **З6** | техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения |
| **З7** | этические принципы общения; |
| **З8** | источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов |
| **ОК 03** |  Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие; |
| **ОК 04** | Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами |
| **ОК 05** | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является ***дифференцированный зачет.***

1. **РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ**

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих и профессиональных компетенций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результаты обучения: умения, знания, общие и профессиональные компетенции | Показатели оценки результата | Форма контроляи оценивания |
| **Умения:** |
| У 1- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности | Применение различных техник и приемов эффективного общения в проф. деятельности.Определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно находить информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы в профессиональной деятельности. | Оценка работы на практическом занятии, устного опроса, тестирования, самостоятельная работа |
| У 2- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | Оценивание результатов и последствий своих действий самостоятельно или с посторонней помощью | практическое занятие;подготовка презентации (доклада, реферата) |
| **Знания:** |
| 31- взаимосвязь общения и деятельности | Умение организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности | оценка работы на практических занятиях, тестирования, самостоятельных работ, ответов на контрольные вопросы  |
| З2 - цели, функции, виды и уровни общения | Воспроизведение основных целей, функций, видов, уровней общения, проблем в профессиональном и/или социальном контексте | оценка тестирования, самостоятельных работ, ответов на контрольные вопросы  |
| **З3** - роли и ролевые ожидания в общении;  | Воспроизведение знаний о роли и ролевых ожиданиях в общении; Умение сравнивать, обобщать, приводить примеры, давать оценку ролевым установкам | оценка практических занятий, тестирования, самостоятельных работ, ответов на контрольные вопросы  |
| **З4** - виды социальных взаимодействий | Воспроизведение видов социальных взаимодействий в ходе общения | оценка тестирования, самостоятельных работ  |
| **З5** - механизмы взаимопонимания в общении; | Определение механизмов взаимопонимания в ходе общения, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности | оценка тестирования, самостоятельных работ  |
| **З6** - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; | Применение современной научной профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития и самообразования | оценка практических занятий, тестирования, самостоятельных работ, ответов на контрольные вопросы  |
| **З7** - этические принципы общения; | Использование «*золотого правила»*: «Никогда не допускать по отношению к другому человеку таких поступков, каких бы не желал видеть по отношению к себе». | оценка практических занятий, самостоятельных работ, ответов на контрольные вопросы  |
| **З8** - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов | Определение механизмов взаимопонимания в ходе общения, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности | оценка практических занятий, тестирования, самостоятельных работ, ответов на контрольные вопросы  |
| **Общие компетенции:** |
|  ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие; | Определение основных видов деятельности на рабочем месте и проявление интереса | оценка тестирования, самостоятельных работ, ответов на контрольные вопросы  |
| ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами | Определение механизмов взаимопонимания в ходе общения, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности | оценка практических занятий, тестирования, самостоятельных работ, ответов на контрольные вопросы  |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Умение осуществлять устную и письменную коммуникацию на русском языке с учетом особенностей социального и культурного контекста; | оценка тестирования, самостоятельных работ, ответов на контрольные вопросы  |

1. **ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
	1. **ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ**

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОГС СПО по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения, направленные на формирование общих компетенций.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по разделам и темам:

|  |  |
| --- | --- |
| Элементы учебной дисциплины | Формы и методы контроля |
| Текущий контроль | Промежуточная аттестация |
| Форма контроля | Проверяемые У, З, ОК, ПК | Форма контроля | Проверяемые У, З, ОК, ПК |
|  **Раздел 1. Введение в учебную дисциплину**  |  |  | Дифференцированный зачет | У1, У2, З1, З2,З3,З4,З5,З6,З7,З8ОК 03, ОК4, ОК05 |
| Тема 1.1. Психология общения как учебная дисциплина | У | У1,З1,З7 ОК 03-05 |
| **Раздел 2. Психология общения** |  |  |
| Тема 2.1. Общение – основа челове­ческого бытия | УЭ | У1,31,32,З6 ОК 03-05 |
| Тема 2.2 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения**)** | УП | У1, У2, З2,З3, ОК 03-05 |
| Тема 2.3. Обще­ние как взаимо­дейст­вие (инте­рак­тив­ная сторо­на обще­ния) | УК | У1,У2, З1,З4, ОК 03-05 |
| Тема 2.4. Обще­ние как обмен инфор­мацией (ком­­муникатив­ная сторона об­щения) | П | У1, У2, З1, З2,З4,ОК 03-05 |
| Тема 2.5. Формы делового обще­ния и их харак­те­ристики | УП | У1, У2, З1, З2,З4,З8ОК 03-05 |
| **Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения** |  |  |
| Тема 3.1. Конф­ликт: его сущ­ность и основные характеристики | УП | У1. У2, З1, З4, З5, З6, ОК 03-05 |
| Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция | Э | У1, У2, З 1-6,ОК 03-05 |
| **Раздел 4. Этические формы общения** |  |  |
| Тема 4.1. Общие сведения об эти­чес­кой культуре | УП | У1,У2, З1,З4,З5,З8 ОК 03-05 |

* 1. **ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ**

**УСТНЫЙ ОПРОС по разделу 2** *«* **Психология общения».**

**1. Описание**

 Устный опрос проводится с целью контроля усвоенных умений и знаний и последующего анализа типичных ошибок и затруднений обучающихся в конце изучения раздела.

 На выполнение опроса отводится 20-25 минут.

 При работе обучающийся может использовать следующие источники:

1. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата /Г.В. Бороздина. Н.А. Кормнова; под общ.ред Г.В. Бороздиной. - М.: Издательство Юрайт, 2017.-463 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - [www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB#](http://www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB)

2. Лавриненко, В.Н. Психология делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова. - М.: Издательство Юрайт, 2017.-350 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - www.biblio-online.ru/viewer/9E617044-16A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567#3.

3. Панфилова, А.П. Психология общения: учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. - М.: «Академия», 2013. - 368 с.4. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2014. – 192 с.

5. Конспект.

**Вопросы для устного опроса.**

1. Что такое общение, какие существуют виды общения?

2. Назовите виды и функции общения.

3 . Дайте определение понятия «Социальная роль».

4. Назовите психологические особенности ведения деловых дискуссий.

5. Назовите основные механизмы восприятия и понимания, дайте их характеристику.

6. Что такое вербальные и невербальные средства коммуникации? Назовите основные знаковые системы невербальной коммуникации.

7. Какие барьеры существуют в процессе коммуникации? Дайте их характеристику.

8.Назовите три стороны общения и охарактеризуйте их.

**Вариант 1**

1. Назовите три стороны общения и охарактеризуйте их.

2. Дайте определение понятия «Социальная роль».

**Вариант 2**

1. Назовите виды и функции общения.

2. Какие барьеры существуют в процессе коммуникации? Дайте их характеристику

**Вариант 3**

1. Назовите психологические особенности ведения деловых дискуссий.

2. Что такое вербальные и невербальные средства коммуникации? Назовите основные знаковые системы невербальной коммуникации.

**Вариант 4**

1. Что такое общение, какие существуют виды общения?

2. Назовите основные механизмы восприятия и понимания, дайте их характеристику

**3. Критерии оценки устных ответов**

**Оценка «5» «отлично»** - студент показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы, показывает высокий уровень теоретических знаний.

**Оценка «4» «хорошо»** - студент показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы. В тоже время при ответе допускает несущественные погрешности.

**Оценка «3» «удовлетворительно»** - студент показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы.

**Оценка «2» «неудовлетворительно» -** Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками.

**ПИСЬМЕННЫЙ ОПРОС по****теме** **4.1. «Общие сведения об эти­чес­кой культуре».**

**1. Описание**

 Письменный опрос проводится с целью контроля усвоенных умений и знаний и последующего анализа типичных ошибок и затруднений обучающихся в конце изучения темы.

 На выполнение опроса отводится 30-35 минут.

 При работе обучающийся может использовать следующие источники:

1. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата /Г.В. Бороздина. Н.А. Кормнова; под общ.ред Г.В. Бороздиной. - М.: Издательство Юрайт, 2017.-463 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - [www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB#](http://www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB)

2. Лавриненко, В.Н. Психология делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова. - М.: Издательство Юрайт, 2017.-350 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - www.biblio-online.ru/viewer/9E617044-16A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567#3.

3. Панфилова, А.П. Психология общения: учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. — М.: «Академия», 2013. — 368 с.4. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2014. – 192 с.

5. Конспект.

**Вопросы.**

1. Дайте определение понятий «этика», «общение».

2. Дайте определение понятий «деловое общение», «этика делового общения.

3. Каковы нравственные эталоны и образцы поведения?

4. Назовите основные принципы этики делового общения «сверху-вниз» (между руководителем и подчиненным).

5. Назовите основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).

6. Каковы речевые и психологические правила делового общения?

7.Этика и мораль. В чем их различие?

8. В чем специфика делового общения и этики делового общения?

**Вариант 1**

1.Дайте определение понятий «этика», «общение».

2.Каковы речевые и психологические правила делового общения?

**Вариант 2**

1. Дайте определение понятий «деловое общение», «этика делового общения»

2. Назовите основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).

**Вариант 3**

1. Каковы нравственные эталоны и образцы поведения?

2. В чем специфика делового общения и этики делового общения?

**Вариант 4**

1. . Назовите основные принципы этики делового общения «сверху-вниз» (между руководителем и подчиненным).

2. Этика и мораль. В чем их различие?

**3. Критерии оценки письменных ответов**

**5» «отлично»** -в работе дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки.

**«4» «хорошо»** -в работе дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки. Имеющиеся у обучающегося знания соответствуют минимальному объему содержания предметной подготовки. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Возможны несущественные ошибки в формулировках. Ответ логичен, изложен литературным языком в терминах науки.

**«3» «удовлетворительно» -** дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Оформление требует поправок, коррекции.

**«2» «неудовлетворительно» -** дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Изложение неграмотно, возможны существенные ошибки. Отсутствует интерес, стремление к добросовестному и качественному выполнению учебных заданий.

**ТЕСТЫ.**

**1. Описание.**

 Тесты проводятся с целью контроля усвоенных умений, знаний и последующего анализа типичных ошибок (затруднений) обучающихся в конце изучения раздела/темы.

 На выполнение теста отводится 30 минут.

 При работе обучающийся может использовать следующие источники:

1. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата /Г.В. Бороздина. Н.А. Кормнова; под общ.ред Г.В. Бороздиной. - М.: Издательство Юрайт, 2017.-463 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - [www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB#](http://www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB)

2. Лавриненко, В.Н. Психология делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова. - М.: Издательство Юрайт, 2017.-350 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - www.biblio-online.ru/viewer/9E617044-16A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567#3.

3. Панфилова, А.П. Психология общения: учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. — М.: «Академия», 2013. — 368 с.4. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2014. – 192 с.

5. Конспект.

**Тестовые вопросы. Раздел 2 «Психология общения».**

**I вариант.**

**1. 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

**2. Паралингвистикой называют:**а) система вокализации +
б) организация пространства и времени коммуникативного процесса
в) визуальный контакт

**3. Из предложенных выражений какие характеризуют язык:**а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов
б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений
в) система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения +

**4. Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от** собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.):
а) манипулятивное +
б) светское
в) деловое

**5. Прямым общением называют:**а) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения
б) включение в процесс общения “дополнительного” участника как посредника, через которого происходит передача информации
в) естественный контакт “лицом к лицу” при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому +

**6. При каком стиле общения оба участника чувствуют себя личностью:**а) авторитарный
б) демократический +
в) индивидуальный

**7. Массовое общение подразумевает:**а) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга
б) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников
в) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации +

**8. По содержанию общение делят:**а) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное +
б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное
в) биологическое, социальное

**9. Что понимается под “такесикой”:**а) процесс передачи вербальной информации
б) прикосновение людей друг к другу во время общения +
в) визуальный контакт

**10. Коммуникативной стороной общения называют:**а) обмен информацией +
б) восприятия друг друга
в) взаимодействие

**11. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:**а) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком
б) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи
в) жесты, мимику, пантомимику +

**12. Форма познания иного человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется:**а) аттракция +
б) идентификация
в) рефлексия

**13. Выражения, которые характеризуют речь:**а) психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов
б) средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений
в) общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка +

**14. Какой из стилей общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все решения:**а) либеральный
б) авторитарный +
в) демократический

**15. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:**а) эмоциональные барьеры
б) культурные барьеры
в) смысловые барьеры +

**16. Назовите уровень, на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого:**а) примитивный +
б) деловой
в) манипулятивный

**17. Стилистический барьер общения возникает:**а) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору
б) из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения +
в) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений

**18. Как мы называем упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:**а) пренебрежение фактами
б) предвзятые представления
в) стереотипы +

**19. Как мы называем особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:**а) идентификация
б) эмпатия +
в) рефлексия

**20. Невербальной коммуникацией называется:**а) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи
б) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов
в) сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме +

**II вариант.**

**1. Какие качества отличают манипулятора:**а) лживость
б) примитивность чувств
в) недоверие к себе и другим
г) все ответы верны +

**2. Что является особенностью невербального общения:**а) отсутствие возможности подделать эти импульсы
б) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
в) оба ответа правильны +

**3. Как называется осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией:**а) конформность +
б) психическое заражение
в) подражание

**4. Косвенное общение характеризуется:**а) неполным психологическим контактом при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения
б) включением в процесс общения “дополнительного” участника как посредника, через которого происходит передача информации +
в) осуществлением общения с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.п.

**5. Что относится к неречевому общению:**а) взгляд +
б) телефонный разговор
в) чтение стихотворения вслух

**6. Данному определению: “вид деятельности, в ходе которого происходит взаимный обмен информацией между участниками”, наиболее соответствует термин:**а) познание
б) обычай
в) общение +

**7. Что является самой главной целью общения:**а) общение ради общения +
б) достижение профессиональных успехов
в) соблюдение правил этикета

**8. Выберите ситуацию, не связанную с общением:**а) Ученики приветствовали учителя
б) в письме был “смайлик” +
в) Соня ответила на телефонный звонок

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

**10. Нужно правильно закончить предложение: “Человек может передать свои чувства…”:**а) не только словами, но и движениями +
б) не используя никаких средств общения
в) исключительно с помощью речи

**11. Что свойственно манипуляторному стилю общения?**а) имеет тайный характер намерений;
б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка; +
в) предполагает ясность внутренних приоритетов;
г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.

**12. Определите форму, при которой осуществляется деловое общение:**а) оперативка
б) переговоры+
в) брифинг
г) совещания+
д) беседа+
е) видеоконференция

**13. Выберите этапы делового общения:**а) установление контакта
б) выявление мотивов общения
в) взаимодействие
г) завершение общения
д) все варианты верны+

**14. Какова цель общения?**а) В обращении к человеку по любой причине+
б) В обращении к человеку по определённой причине
в) В обращении только к знакомому человеку
г) В обращении к человеку ради знакомства

**15. Содержание общения:**а) Информация известная только одному человеку
б) Информация со скрытым смыслом
в) Информация, переходящая от одного человека к другому+
г) Информация, содержащая намёк

**16. Определите, какие бывают стороны общения:**а) Коммуникативные+
б) Комментирующие
в) Коммерческие
г) Компромиссные

**17. Интерактивное общение заключается в:**а) словесной передаче информации
б) письменной форме
в) жестикуляции
г) словесной, подкреплённой действиями+

**18. Перцептивное общение:**а) Общение в узком кругу
б) Общение между незнакомыми людьми
в) Особое восприятие собеседника+
г) Общение на расстоянии

**19. Процесс общения заключается в:**а) налаживании связей между различными регионами
б) приобретении навыков для ведения бизнеса
в) установлении контакта между человеком и животным
г) налаживании контактов между отдельно взятыми людьми+

**20. В этом возрасте происходит разделение общения на личностное и деловое.**а) В возрасте от 8 месяцев до 2 лет
б) В возрасте от 2 до 7 лет
в) В школьном возрасте+
г) В зрелом возрасте

**Эталоны ответов.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 1 вар. | б | а | в | а | в | б | в | а | б | а | в | А  |  в | б | в | а | б | в | б | в |
| 2 вар. | г | в | а | б | а | в | а | б | в | а | б | бгд | д | а | в | а | г | в | г | в |

**4. Критерии оценки**

|  |  |
| --- | --- |
| **Оценка** | **Количество верных ответов** |
| «5» - отлично  | Выполнено 91-100 % заданий |
| «4» - хорошо  | Выполнено 76-90% заданий |
| «3» - удовлетворительно  | Выполнено 61-75 % заданий |
| «2» - неудовлетворительно  | Выполнено не более 60% заданий |

**САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА**

**Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения**

**1. Описание**

 Внеаудиторная самостоятельная работа по данному разделу включает работу по самостоятельному изучению обучающимися ряда вопросов, выполнения домашних заданий, подготовку к практическим занятиям.

На самостоятельное изучение представленных ниже вопросов и выполнение заданий отводится 90 минут.

Для формирования результатов обучения необходимо следующая литература:

1. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата /Г.В. Бороздина. Н.А. Кормнова; под общ.ред Г.В. Бороздиной. - М.: Издательство Юрайт, 2017.-463 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - [www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB#](http://www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB)

2. Лавриненко, В.Н. Психология делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова. - М.: Издательство Юрайт, 2017.-350 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - www.biblio-online.ru/viewer/9E617044-16A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567#3.

3. Панфилова, А.П. Психология общения: учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. — М.: «Академия», 2013. — 368 с.4. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2014. – 192 с.

5. Конспект.

**2. Вопросы для самостоятельного изучения**

1. Вспомните и проанализируйте сказки, художественные произведения (литература, кинофильмы), в которых рассматриваются примеры различных стратегий поведения в конфликтах

2. Определите роль руководителя в разрешении конфликтов.

3. Роль негативных эмоций в общении человека

4. Толерантное поведение приходит на смену конфликтам.

**3. Задания для самостоятельной работы**

Самостоятельная работа выполняется в виде презентаций, докладов, рефератов.

**4. Формы отчетности результатов самостоятельной работы**

Самостоятельная работа выполняется в виде презентаций, докладов, рефератов.

**5. Критерии оценки самостоятельной работы**

**5» «отлично»** -в самостоятельной работе дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки.

**«4» «хорошо»** -в самостоятельной работе дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки. Имеющиеся у обучающегося знания соответствуют минимальному объему содержания предметной подготовки. Изложение знаний в письменной форме полное, системное в соответствии с требованиями учебной программы. Возможны несущественные ошибки в формулировках. Ответ логичен, изложен литературным языком в терминах науки.

**«3» «удовлетворительно» -** дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Оформление требует поправок, коррекции.

**«2» «неудовлетворительно» -** дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Изложение неграмотно, возможны существенные ошибки. Отсутствует интерес, стремление к добросовестному и качественному выполнению учебных заданий.

**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА по 2, 3, 4 разделам.**

**1. Описание**

 Контрольная работа проводится с целью контроля усвоенных умений, знаний и последующего анализа типичных ошибок (затруднений) обучающихся в конце изучения 2,3,4 разделов рабочей программы.

 Письменная контрольная работа включает 6 вариантов заданий. Задания дифференцируются по уровню сложности. Варианты письменной контрольной работы равноценны по трудности, одинаковы по структуре, параллельны по расположению заданий: под одним и тем же порядковым номером во всех вариантах письменной проверочной работы находится задание, проверяющее один и тот же элемент содержания.

 На выполнение контрольной работы отводится 45 минут.

При работе обучающийся может использовать следующие источники:

1. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата /Г.В. Бороздина. Н.А. Кормнова; под общ.ред Г.В. Бороздиной. - М.: Издательство Юрайт, 2017.-463 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - [www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB#](http://www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB)

2. Лавриненко, В.Н. Психология делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова. - М.: Издательство Юрайт, 2017.-350 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - www.biblio-online.ru/viewer/9E617044-16A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567#3.

3. Панфилова, А.П. Психология общения: учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. — М.: «Академия», 2013. — 368 с.4. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2014. – 192 с.

5. Конспект.

**Вариант 1**

1. Что такое общение, какие существуют виды отношений.
2. Дайте определение понятию «Деловой этикет».

**Вариант 2**

1. В чем состоят особенности делового общения?

1. Понятие этика и мораль.

**Вариант 3**

1. Назовите три стороны общения и обозначьте их функции.
2. Конфликт и его стадии

**Вариант 4**

1. Назовите основные механизмы восприятия.
2. Типология конфликта.

**Вариант 5**

1. Какие барьеры существуют в процессе коммуникации?
2. Правила поведения в условиях конфликта

**Вариант 6**

1. Что такое вербальные и невербальные средства коммуникации. Каковы их функции?
2. Правила поведения в условиях конфликта.

**3. Критерии оценки контрольной работы**

**5» «отлично»** -глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; научно-понятийным аппаратом; умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка предполагает грамотное и логичное изложение ответа, обоснование собственного высказывания с точки зрения известных теоретических положений.

**«4» «хорошо»** -обучающийся полно усвоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

**«3» «удовлетворительно» -** обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновывать собственные суждения.

**«2» «неудовлетворительно» -** обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания по разделу/ теме, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №1 по теме «Психология общения»**

**1. Описание**

 В ходе практического занятия обучающиеся приобретают умения, предусмотренные рабочей программой учебной дисциплины, учатся использовать формулы, применять различные методики расчета, анализировать полученные результаты и делать выводы, опираясь на теоретические знания.

 Содержание, этапы проведения практического занятия представлены в *методических указаниях по проведению практических занятий по дисциплине*.

 При оценивании практического занятия учитываются следующие критерии:

 - качество выполнения работы;

 - качество оформления отчета по работе;

 - качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.

На проведение практического занятия отводится 90 минут.

**Цель:** 1. Научиться применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; Проанализировать причины возникновения коммуникативных барьеров.

2**.** Отработать способы обратной связи, уметь отразить манеру поведения и речи, характерные жесты, особенности мимики, а также в той или иной степени систему взглядов, ценностные установки, стиль мышления другого человека. Вербальная и невербальная коммуникация.

**Ход работы:**

1. «Мои коммуникативные барьеры». Определить наличие собственных коммуникативных барьеров. Какой характер они носят. Насколько коммуникативные барьеры затрудняют Вам процесс общения.
2. Психологическая игра «Молчащее и говорящее зеркало». Предлагается выйти в круг добровольцу, который будет «смотреть в зеркало». Его задача только по отражению в «зеркалах» определить, кто из членов группы стоит у него за спиной. Два члена группы представляют «говорящее» и «молчащее зеркала». «Молчащее зеркало» сможет объяснять, кто находится за спиной, только с помощью мимики и жестов. «Говорящее зеркало» произносит только одну фразу (не называя имени), не ссылаясь на воспоминания о событиях с участием этого человека, избегая простых описаний внешности. Задача игрока – угадать человека за спиной как можно быстрее. По окончании игры необходимо ответить на следующие вопросы:
	* кому из игроков потребовалось меньше всего времени, чтобы определить, кто находится у него за спиной;
	* в чем секрет такой прозорливости;
	* кто оказался самым талантливым «зеркалом»;
	* удивлены ли вы тем, как был отражен «зеркалом»;
	* что вы почувствовали, увидев свое отражение;
	* какое «зеркало» было вам понятнее («молчащее» или «говорящее»), какая знаковая система вам ближе.

**Вывод:** (отдельно по каждому заданию).

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №5 по теме «Разработка этических норм своей профессиональной деятельности»

**1. Описание**

 В ходе практического занятия обучающиеся приобретают умения, предусмотренные рабочей программой учебной дисциплины, учатся использовать формулы, применять различные методики расчета, анализировать полученные результаты и делать выводы, опираясь на теоретические знания.

 Содержание, этапы проведения практического занятия представлены в *методических указаниях по проведению практических занятий по дисциплине*.

 При оценивании практического занятия учитываются следующие критерии:

 - качество выполнения работы;

 - качество оформления отчета по работе;

 - качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.

На проведение практического занятия отводится 90 минут.

**ЦЕЛЬ:**  научиться использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения, применять техники и приемы эффективного общения, учитывая этические принципы общения;

**Ход работы:**

1. Этик и мораль. В чем их различие?
2. Каковы нравственные эталоны и образцы поведения?
3. Как почувствовать себя равным?
4. Разработать этические нормы своей будущей профессиональной деятельности.

При разработке этических норм своей профессиональной деятельности ориентируйтесь на изречение Конфуция:

 «*Благородный муж…когда глядит, то думает, ясно ли он увидел; а слышит – думает, верно, ли услышал, он думает, ласково ли выражение его лица, почтительны ль его манеры, искренна ли его речь, благоговейно ли отношение к делу; при сомнении думает о том, чтоб посоветоваться; когда же гневается, думает об отрицательных последствиях; и перед тем, как что-то обрести*, *думает о справедливости*.

**Вывод:**

**3. Критерии оценки практического занятия**

**5» «отлично»** -самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу или задание, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя понятия, ссылаясь на нормативно-правовую базу.

**«4» «хорошо»** -самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу или задание, уверенно, логично, последовательно и аргументированно излагал свое решение, используя понятия.

**«3» «удовлетворительно» -** в основном решил учебно-профессиональную задачу или задание, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном понятия.

**«2» «неудовлетворительно» -** не решил учебно-профессиональную задачу или задание.

**4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

Предметом оценки являются личностные, метапредметные и предметные результаты обучения. Оценка освоения учебной дисциплины предусматривает следующие формы промежуточной аттестации:

|  |
| --- |
| **Семестры** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** |
|  |  |  |  |  |  |  | *Дифференцированный зачет* |

**Дифференцированный зачет**

**1. Условия аттестации**: аттестация проводится в форме дифференцированного зачета по завершению освоения учебного материала дисциплины и положительных результатах текущего контроля успеваемости.

**2. Время аттестации:** На проведение аттестации отводится 2 академических часа.

**3. План варианта** (соотношение контрольных задач/вопросов с содержанием учебного материала в контексте характера действий аттестуемых).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Вопросы билета №5** | **Содержание учебного материала** | **Проверяемые****результаты обучения** |
| 1 | Невербальная коммуникация. | Тема 2.4. Обще­ние как обмен инфор­мацией (ком­­муникатив­ная сторона об­щения) | У1, З1,З4,З5,З8 ОК 03-05 |
| 2 | Психологическая природа манипулятивного общения. | Тема 4.1. Общие сведения об эти­чес­кой культуре | У2, З4,З5,З6 ОК 03-05 |
| 3 | Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция | Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения | У1,У2, З1,З8 ОК 03-05 |

**4. Общие условия оценивания**

Оценка по промежуточной аттестации носит комплексный характер и включает в себя:

* результаты прохождения текущего контроля успеваемости;
* результаты выполнения аттестационных заданий.

**5. Критерии оценки**

**5» «отлично»** -глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; научно-понятийным аппаратом; умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка предполагает грамотное и логичное изложение ответа, обоснование собственного высказывания с точки зрения известных теоретических положений.

**«4» «хорошо»** -обучающийся полно усвоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

**«3» «удовлетворительно» -** обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении теоретических знаний при ответена практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновывать собственные суждения.

**«2» «неудовлетворительно» -** обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания по разделу/ теме, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

1. **Перечень вопросов и заданий для проведения дифференцированного зачета:**
2. Предмет, категории и задачи психологии общения.
3. Общение: виды, структура, функции.
4. Коммуникативная сторона общения.
5. Вербальная коммуникация.
6. Невербальная коммуникация.
7. Перцептивная сторона общения.
8. Интерактивная сторона общения.
9. Переговоры как разновидность общения.
10. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.
11. Формы делового обще­ния и их харак­те­ристики
12. Стили руководства.
13. Конфликты: виды, структура.
14. Стресс и его природа.
15. Психологическая природа манипулятивного общения.
16. Механизмы манипулятивного общения.
17. Понятие: этика и мораль.
18. Категории этики, нормы морали.
19. Общие этические принципы.

**ВАРИАНТ 1**

1. Предмет, категории и задачи психологии общения.
2. Общие этические принципы.
3. Формы делового обще­ния и их харак­те­ристики

**ВАРИАНТ 2**

1. Общение: виды, структура, функции.
2. Категории этики, нормы морали.
3. Интерактивная сторона общения.

**ВАРИАНТ 3**

1. Коммуникативная сторона общения.
2. Понятие: этика и мораль.
3. Перцептивная сторона общения.

**ВАРИАНТ 4**

1. Вербальная коммуникация.
2. Механизмы манипулятивного общения.
3. Переговоры как разновидность общения.

**ВАРИАНТ 5**

1. Невербальная коммуникация.
2. Психологическая природа манипулятивного общения.3.
3. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция

**ВАРИАНТ 6**

1. Стили руководства.
2. Конфликты: виды, структура.
3. Стресс и его природа.

**Рекомендуемая литература для разработки оценочных средств и подготовки обучающихся к дифференцированному зачету:**

**Основная литература:**

1. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата /Г.В. Бороздина. Н.А. Кормнова; под общ.ред Г.В. Бороздиной. - М.: Издательство Юрайт, 2017.-463 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - [www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB#](http://www.biblio-online.ru/viewer/3102750FD246-47CE-AC5E-1701A11BFD1EB)

2. Лавриненко, В.Н. Психология делового общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова. - М.: Издательство Юрайт, 2017.-350 с. – Серия: Бакалавр. Академический курс.- Режим доступа. - www.biblio-online.ru/viewer/9E617044-16A4-4D1B-AD8D-5100B0E67567#3.

3. Панфилова, А.П. Психология общения: учебник для студ. Учреждений сред. проф. образования / А. П. Панфилова. - М.: «Академия», 2013. - 368 с.4. Шеламова, Г.М. Деловая культура и психология общения: учебник / Г.М. Шеламова. – М.: Академия, 2014. – 192 с.

**Дополнительная литература:**

1.Соснин, В.А. Красникова, Е.А. Социальная психология: учебник/ В.А.Соснин, Е.А. Красникова-3-е изд. – М: ФОРУМ,- М, 2015.-336с.- (Профессиональное образование).

2.Лавриненко,В.Н. Психология общения: учебник и практикум для СПО/ В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышова. - М.: Издательство Юрайт, 2017.-350 с. – Серия: Профессиональное образование. - Режим доступа. - www. biblio-online.ru/viewer/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291#