

**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.  
«30» июня 2021 г.

**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  
2021

Рассмотрено на заседании ЦК  
общего гуманитарного и социально-экономического  
цикла  
протокол № 11 от «28» июня 2021 г.  
Председатель \_\_\_\_\_/Н.А. Миллер/

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

Кайзер С.С., доцент кафедры общественных наук и иностранных языков  
Калужского филиала РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева, к.п.н.

## СОДЕРЖАНИЕ

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

## 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 профессиональной деятельности;
У2	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного 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*.

## 2. 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 контроля и оценивания
<b>Умения:</b>		
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)
<b>Знания:</b>		
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
32 - 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
33 - 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
34 - виды социальных взаимодействий	Воспроизведение видов социальных взаимодействий в	оценка тестирования, самостоятельных работ

	ходе общения	
<b>35</b> - механизмы взаимопонимания в общении;	Определение механизмов взаимопонимания в ходе общения, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности	оценка тестирования, самостоятельных работ
<b>36</b> - 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
<b>37</b> - 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
<b>38</b> - 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
<b>Общие компетенции:</b>		
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



<b>предупреждения и разрешения</b>				
Тема 3.1. Конфликт: его сущность и основные характеристики	У П	У1, У2, 31, 34, 35, 36, ОК 03-05		
Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Э	У1, У2, 31-6, ОК 03-05		
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>				
Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	У П	У1,У2, 31,34,35,38 ОК 03-05		



### **3.2 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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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?
2. 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 «зеркала» 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 смотрит, то думает, ясно ли он увидел; а слышит – думает, верно, ли услышал, он думает, ласково ли выражение его лица, почтительны ли 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
							<i>Дифференцированный зачет</i>

#### 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, 31,34,35,38 ОК 03-05
2	Психологическая природа манипулятивного общения.	Тема 4.1. Общие сведения об этической культуре	У2, 34,35,36 ОК 03-05
3	Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	Раздел 3. Конфликты и способы предупреждения и разрешения	У1,У2, 31,38 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 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.

## **5. Перечень вопросов и заданий для проведения дифференцированного зачета:**

1. Предмет, категории и задачи психологии общения.
2. Общение: виды, структура, функции.
3. Коммуникативная сторона общения.
4. Вербальная коммуникация.
5. Невербальная коммуникация.
6. Перцептивная сторона общения.
7. Интерактивная сторона общения.
8. Переговоры как разновидность общения.
9. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.
10. Формы делового общения и их характеристики
11. Стили руководства.
12. Конфликты: виды, структура.
13. Стресс и его природа.
14. Психологическая природа манипулятивного общения.
15. Механизмы манипулятивного общения.
16. Понятие: этика и мораль.
17. Категории этики, нормы морали.
18. 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](http://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#](http://www.biblio-online.ru/viewer/E18CFC86-DBD1-4B7F-ABA2-0A3DC7678291#)