

**1.ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ**

**ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

| **Формируемые компетенции (код, содержание)** | **Результаты обучения по дисциплине** | **Наименование**  **оценочного средств** |
| --- | --- | --- |
| ОК-4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | Знать способы закономерностей работы в коллективе и команде, основ эффективного взаимодействия с коллегами, руководством, клиентами | Тестовые вопросы, рейтинг-контроль, дифференцированный зачет |
| Уметь работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. |
| ОК-5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Знать основы вербальной и невербальной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| Уметь осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК-6. 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 | Знать традиционных общечеловеческих ценностей и их проявление в поведении гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе |
| Уметь проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей |

**2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**Рейтинг-контроль №1**

Осуществляется на основе учета следующих показателей:

- активное участие в практических занятиях (участие в обсуждение, подготовка и проведение практических занятий);

* выполнения письменного контрольного опроса:

**Контрольные вопросы:**

1. Перечислите основные принципы эффективного общения.
2. Общение как многоплановый процесс.
3. Структура общения.
4. Типы межличностного общения
5. Главная задача установления контакта.
6. Определение принципов общения.
7. Взаимоотношения с партнёром на 3 этапе, какими факторами определяются?
8. Что такое общение?
9. Какова основа общения?
10. Подходы к определению общения.
11. Коммуникативная компетентность как профессионально значимая характеристика психолога.
12. Роль восприятия в развитии межличностного общения
13. Влияние внешнего вида человека на успех в профессиональной деятельности.

**Методические рекомендации к выполнению задания рейтинг-контроля №1**

При выполнении письменного контрольного опроса студенту требуется дать максимально точный и развернутый ответ на заданный вопрос. Подготовка к письменному контрольному опросу осуществляется на основе лекционного материала, а также самостоятельной работы.

**Шкалы оценивания рейтинг-контроля №1**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерии оценивания** | **Оценка** |
| Работа на практических занятиях: активное участие в аудиторной работе, верные ответы на вопросы преподавателя, организация и проведение практических занятий.  Верно выполненный опрос. | «Отлично» |
| Работа на практических занятиях: активное участие в аудиторной работе, верные ответы на вопросы преподавателя.  Собеседование:  1-2 ошибки допущены в опросе. | «Хорошо» |
| Работа на практических занятиях: участие в аудиторной работе.  3-5 ошибки допущены в опросе. | «Удовлетворительно» |
| Работа на практических занятиях: отсутствие активности на практических занятиях.  Более 5 ошибок в опросе. | «Неудовлетворительно» |

**Рейтинг-контроль №2**

Осуществляется на основе учета следующих показателей:

- активное участие в практических занятиях (участие в обсуждение, подготовка и проведение практических занятий);

* выполнения письменного контрольного опроса:

**Контрольные вопросы:**

1. Назовите группы трудностей в общении.
2. Субъект восприятия.
3. Механизмы взаимопонимания в процессе общения
4. Коллектив как социально- специфическое понятие.
5. Виды и характер взаимоотношений в группе.
6. Динамика развития взаимоотношений в группе
7. В чем заключается основная задача делового общения?
8. Что означает «уметь общаться»?
9. Динамика развития взаимоотношения в группе.

**Методические рекомендации к выполнению задания рейтинг-контроля №2**

При выполнении письменного контрольного опроса студенту требуется дать максимально точный и развернутый ответ на заданный вопрос. Подготовка к письменному контрольному опросу осуществляется на основе лекционного материала, а также самостоятельной работы.

**Шкалы оценивания рейтинг-контроля №2**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерии оценивания** | **Оценка** |
| Работа на практических занятиях: активное участие в аудиторной работе, верные ответы на вопросы преподавателя, организация и проведение практических занятий.  Верно выполненный опрос. | «Отлично» |
| Работа на практических занятиях: активное участие в аудиторной работе, верные ответы на вопросы преподавателя.  Собеседование:  1-2 ошибки допущены в опросе. | «Хорошо» |
| Работа на практических занятиях: участие в аудиторной работе.  3-5 ошибки допущены в опросе. | «Удовлетворительно» |
| Работа на практических занятиях: отсутствие активности на практических занятиях.  Более 5 ошибок в опросе. | «Неудовлетворительно» |

**Рейтинг-контроль №3**

Осуществляется на основе учета следующих показателей:

- активное участие в практических занятиях (участие в обсуждение, подготовка и проведение практических занятий);

* выполнения письменного контрольного опроса:

**Контрольные вопросы:**

1. Психология конфликта. приемы коммуникативного взаимодействия.
2. Раскройте содержание понятия «конфликт». Источники конфликтов. Стадии протекания конфликтов.
3. Причины конфликтов.
4. Этапы конфликтов.
5. Виды агрессивности.
6. Взаимосвязь агрессивности с конфликтами.
7. Эмоциональное реагирование в конфликтах.
8. Саморегуляция в конфликтных ситуациях.
9. Способы управления конфликтами.
10. Краткий анализ видов психологического воздействия.
11. Убеждение как форма психологического воздействия.
12. Риторические приемы убеждения собеседника.
13. Развитие общения в ходе онтогенеза
14. Виды манипулятивных типов личности и манипулятивных систем.
15. Причины манипуляции.
16. Сравнительная характеристика актуализатора и манипулятора

**Методические рекомендации к выполнению задания рейтинг-контроля №3**

При выполнении письменного контрольного опроса студенту требуется дать максимально точный и развернутый ответ на заданный вопрос. Подготовка к письменному контрольному опросу осуществляется на основе лекционного материала, а также самостоятельной работы.

**Шкалы оценивания рейтинг-контроля №3**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерии оценивания** | **Оценка** |
| Работа на практических занятиях: активное участие в аудиторной работе, верные ответы на вопросы преподавателя, организация и проведение практических занятий.  Верно выполненный опрос. | «Отлично» |
| Работа на практических занятиях: активное участие в аудиторной работе, верные ответы на вопросы преподавателя.  Собеседование:  1-2 ошибки допущены в опросе. | «Хорошо» |
| Работа на практических занятиях: участие в аудиторной работе.  3-5 ошибки допущены в опросе. | «Удовлетворительно» |
| Работа на практических занятиях: отсутствие активности на практических занятиях.  Более 5 ошибок в опросе. | «Неудовлетворительно» |

**3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**примерные вопросы открытого типа к дифференцированному зачету и для проверки остаточных знаний**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Дайте определение понятию «Общение» | Общение – это взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене информацией между ними |
|  | Напишите смысл взаимосвязи общения и деятельности | В широком смысле общение – это сторона совместной деятельности. |
|  | Дайте определение понятию «Каналы коммуникации». | Каналы коммуникации – это средства или пути, с помощью которых и по которым передается информация от коммуникатора к реципиенту |
|  | Дайте определение понятию коммуникативных барьеров. | Коммуникативные барьеры – это препятствия в передаче информации, вызванные социальными и психологическими причинами |
|  | Перечислите виды общения по контакту с собеседником. | - непосредственное, опосредованное  - межличностное, массовое  - ролевое, личностное |
|  | Перечислите не менее трех компонентов структуры общения. | 1. Цель 2. Содержание 3. Средства 4. Предмет 5. Участники |
|  | Перечислите не менее четырех уровней общения. | 1. Примитивный  2. Манипулятивный  3. Стандартизированный  4. Конвенциональный  5. Игровой  6. Деловой  7. Духовный |
|  | Дайте определение понятию «Коммуникативная сторона общения» | Коммуникативная сторона общения – это процесс обмена информацией между людьми |
|  | Дайте определение понятию «Перцептивная сторона общения» | Перцептивная сторона общения – это  процесс межличностного восприятия одним человеком другого. |
|  | Дайте определение понятию «Интерактивная сторона общения.» | Интерактивная сторона общения. – это организация взаимодействия общающихся индивидов |
|  | Назовите средства общения. | Вербальные средства – это речь.  Невербальные : позы, жесты, мимика, направление и продолжительность взгляда, расстояние между ними, громкость, тон и тембр голоса, интонация, артикуляция и др. |
|  | Перечислите не менее четырех функций общения. | 1. Прагматическая 2. Информационная 3. Воспитательная 4. Организационная 5. Функция подтверждения 6. Функция познания друг друга |
|  | Дайте определение понятию «Механизмы социальной перцепции» | Механизмы социальной перцепции — это способы, благодаря которым люди понимают и оценивают другого человека. Выделяют механизмы межличностного и межгруппового восприятия: идентификация, эмпатия, социальная рефлексия и др. |
|  | Раскройте понятие делового общения. | Деловое общение - это официальные, служебные контакты между начальством и подчиненными, а также между самими подчиненными. Через деловое общение руководитель организует совместную деятельность коллектива. |
|  | Перечислите не менее четырех принципов делового общения | 1. Пунктуальность  2. Конфиденциальность  3. Доброжелательность  4. Внимание к окружающим  5. Внешний облик.  6. Грамотность. |
|  | Перечислите не менее 3 этапов подготовки и проведения публичного выступления. | 1. Подбор необходимого материала, содержания публичного выступления; 2. Составление плана, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности; 3. Литературная обработка речи; 4. Запоминание текста; 5. Произнесение. |
|  | В чем состоит сущность психологии переговоров | Психология ведения деловых переговоров подразумевает знание этикета и правила ведения переговоров, умение понимать настроение собеседника, управлять собственными эмоциями, владеть профессиональной речью. |
|  | Дайте определение метода беседы | Беседа — это вербальный коммуникативный метод, тематический диалог между психологом и респондентом с целью получения сведений от респондента. |
|  | Дайте определение понятию совещания. | [Совещание](https://dic.academic.ru/dic.nsf/ogegova/226142) — это собрание специалистов, посвящённое обсуждению конкретного вопроса. |
|  | Перечислите не менее 4 правил ведения переговоров по телефону. | * Необходимо помнить имена и фамилии. * При плохой слышимости - перезвонить, а не кричать. * Говорить кратко и по существу, не отклоняться от темы. * Сдерживать свои эмоции, выслушивать собеседника, не перебивать его. * При разногласиях вести себя тактично. * В конце телефонного разговора следует подводить итоги. |
|  | Перечислите не менее трех нормы этикета в споре, дискуссии, полемике. | * Не отвечать агрессией на агрессию; * при отрицании какого-либо тезиса необходимо не только сказать «нет», но и привести несколько аргументов; * критиковать необходимо только с конструктивным подходом; * не допустимо разбирать недостатки личности. |
|  | Что такое «Психологический контакт» | Это отношения, в которых собеседники имеют желанием и готовность общаться друг с другом |
|  | Перечислите методы установления психологического контакта | - Заведение знакомства;  - Формирование у второй стороны интереса к контакту;  - Установление доверительных отношений. |
|  | Дайте определение понятию конфликта | Конфликт - это отсутствие согласия между двумя или более сторонами. Он может быть: межличностным, внутриличностным. |
|  | Перечислите не менее четырех стадий конфликта | 1 стадия - Предконфликтная ситуация  2 стадия - Инцидент  3 стадия - Эскалация  4 стадия - Кульминация  5 стадия - Завершение конфликта  6 стадия - Постконфликтная ситуация |
|  | Укажите не менее трех способов преодоления конфликтов в деловом общении. | 1. Посредничество 2. Компромисс 3. Избегание 4. Приспособление к противоположной точке зрения 5. Переговоры |
|  | В чем заключается «Культура переписки» | Предложения должны быть короткими, само письмо должно иметь четкую структуру: обращение по имени, введение, цель письма, суть вопроса или предложения, вывод и финал.  Нельзя использовать оскорбительные слова и выражения. |
|  | Перечислите не менее четырех составляющих Имиджа делового человека | профессиональная речь,  поведение,  походка,  стиль одежды,  макияж,  прическа,  отсутствие ненормативной лексики. |
|  | Дайте определение понятию «Публичное выступление» | Публичное выступление – это особая речевая деятельности, адресованная определенной аудитории. |
|  | Какие правила предполагает этикет за столом. | * сохранение осанки, * правильное пользование столовыми приборами для разных блюд, * возможность беседы. |
|  | Перечислите основные принципы деловой речи | Деловая речь должна быть профессиональной, по возможности краткой, ясной и точной, без ненормативной лексики. |
|  | Каким должен быть по этикету деловой человек | По этикету деловой человек должен быть пунктуальным, позитивным и иметь соответствующий имидж. |
|  | Дайте понятие социокультурной специфики управленческой деятельности | Руководитель должен управлять трудовой деятельностью сотрудников, создавать благоприятный психологический климат в организации, формировать социальные связи как между сотрудниками, так и между своей организацией и другими |
|  | Дайте определение понятиям «Речевое» и «Неречевое» общение. | Речевое – это общение словами. Неречевое общение – это применение жестов, мимики, поз, интонаций. |
|  | Перечислите не менее трех невербальных средств общения | 1. Кинесика  2. Экстралингвистика  3. Такесика  4. Проксемика |
|  | Дайте понятие практики активного слушания | Это процесс, в ходе которого не просто воспринимают информацию от собеседника, но и активно показывают понимание этой информации. |
| 35. | Назовите не менее четырех основных рекомендаций по подготовке и проведению публичного выступления | * [Учитывайте возраст и уровень знаний аудитории](https://rsv.ru/blog/kak-podgotovitsya-k-publichnomu-vystupleniyu/#%d0%9e%d1%80%d0%b8%d0%b5%d0%bd%d1%82%d0%b8%d1%80%d1%83%d0%b9%d1%82%d0%b5%d1%81%d1%8c-%d0%bd%d0%b0-%d0%b2%d0%be%d0%b7%d1%80%d0%b0%d1%81%d1%82-%d0%b8-%d1%83%d1%80%d0%be%d0%b2%d0%b5%d0%bd%d1%8c-%d0%b7%d0%bd%d0%b0%d0%bd%d0%b8%d0%b9-%d0%b0%d1%83%d0%b4%d0%b8%d1%82%d0%be%d1%80%d0%b8%d0%b8). * Тщательно продумайте план вашего выступления. * [Сделайте презентацию](https://rsv.ru/blog/kak-podgotovitsya-k-publichnomu-vystupleniyu/#%d0%a1%d0%b4%d0%b5%d0%bb%d0%b0%d0%b9%d1%82%d0%b5-%d0%bf%d1%80%d0%b5%d0%b7%d0%b5%d0%bd%d1%82%d0%b0%d1%86%d0%b8%d1%8e) с картинками, схемами и таблицами. * Отрепетируйте свое выступление несколько раз. * Начните свое выступление с приветствия, а в конце поблагодарите слушателей за внимание, а руководителя – за помощь. * Отвечайте на вопросы кратко. |

**Методические рекомендации для подготовки к дифференцированному зачету**

Дифференцированный зачет проводится в устной форме. На ответ студенту отводится 40 минут. За ответ на теоретические вопросы студент может получить максимально 40 баллов.

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине «Психология общения» в течение семестра равна 100.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Оценка в баллах | Оценка по шкале | Обоснование | Уровень сформированности компетенций |
| 91 - 100 | «Отлично»  (зачтено) | Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному | ***Высокий уровень*** |
| 74-90 | «Хорошо»  (зачтено) | Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками | ***Продвинутый уровень*** |
| 61-73 | «Удовлетворительно»  (зачтено) | Теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки. | ***Пороговый уровень*** |
| Менее 60 | «Неудовлетворительно»  (незачтено) | Теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки | ***Компетенции нес формированы*** |

**ВОПРОСЫ ЗАКРЫТОГО ТИПА ДЛЯ ПРОВЕРКИ ОСТАТОЧНЫХ ЗНАНИЙ**

| **№**  **п/п** | **Контролируемые разделы (темы)** | **Тестовые задания** | **Код контролируемой компетенции** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Психологическая характеристика процесса общения | При реализации данной функции общения происходит осознание и фиксирование своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества.  А) Информационная функция.  Б) Статусная функция.  В) Перцептивная функция.  Г) Координационная функция. | ОК-4 |
| 2 | Общение как коммуникация. Понятие социальной перцепции | Перцептивная сторона общения – это …  А) Обмен информацией  Б) Восприятие и понимание друг друга  В) Взаимодействие друг с другом | ОК-4 |
| 3 | Психологическая характеристика процесса общения | Общение, при котором регламентированы и содержание, и средства общения и вместо знания личности собеседника достаточно знание его социальной роли – это …  А) Формально-ролевое общение  Б) Деловое  В) Временное  Г) Неформальное | ОК-4 |
| 4 | Психологическая характеристика процесса общения | Этот раздел психологии общения изучает прикосновения, использующиеся в процессе общения. Это рукопожатия, поцелуи, объятия, похлопывания, поглаживания и т.д.  А) Проксемика.  Б) Такесика.  В) Хронемика.  Г) Кинесика | ОК-4 |
| 5 | Общение как коммуникация. Понятие социальной перцепции | Если причина поступка или действия приписывается тому, на кого направлено действие, то это …  А) Объективная атрибуция  Б) Каузальная атрибуция | ОК-4 |

| 6 | Виды социальных взаимодействий. Восприятие и познание людьми друг друга. Внутригрупповое общение | Данный коммуникативный барьер общения связан с различиями в системах значений (тезаурусах) участников общения.  А) Фонетический барьер.  Б) Семантический барьер.  В) Стилистический барьер.  Г) Логический барьер.  Д) Эмоциональный барьер. | ОК-5 |
| --- | --- | --- | --- |
| 7 | Методика установления психологического контакта. | В результате реализации ЭТОГО этапа установления контакта создается некоторое общее представление о наборах качеств, которые предлагаются партнерами для общения.  А) Снятие психологических барьеров.  Б) Нахождение совпадающих интересов.  В) Определение принципов общения.  Г) Выявление качеств, опасных для общения.  Д) Адаптация к партнеру и установление контакта. | ОК-6 |
| 8 | Конфликт и его психологическая характеристика | Данный стиль поведения в конфликте характеризуется отказом от части ранее выдвигавшихся требований, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными, готовностью простить.  А) Компромисс  Б) Агрессия  В) Соперничество | ОК-4 |
| 9 | Виды социальных взаимодействий. Восприятие и познание людьми друг друга. Внутригрупповое общение | По мнению А. Пиз, социальная зона человека находится в диапазоне:  А) 15-45 см.  Б) 46-120 см.  В) 121-360 см.  Г) свыше 360 см. | ОК-6 |
| 10 | Общение как коммуникация. Понятие социальной перцепции | Один из механизмов познания и понимания человека, заключающийся в неосознанном уподоблении себя значимому другому – это…  А) Идентификация  Б) Эмпатия  В) Аттракция | ОК-4 |
| 11 | Введение в психологию профессионального общения | Стиль общения – это…   1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми 2. Индивидуально-типологические особенности между людьми 3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми | ОК-4 |
| 12 | Психологическая характеристика процесса общения | Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли называется …  А) Деловое  Б) Формально-ролевое  В) Неформальное | ОК-4 |
| 13 | Общение как коммуникация. Понятие социальной перцепции | Коммуникативная сторона общения – это …   1. Обмен информацией 2. Восприятие и понимание друг друга 3. Взаимодействие друг с другом | ОК-5 |
| 14 | Психологические аспекты делового общения | Общение, при котором учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личные расхождения называется…  А) Деловое  Б) Формально-ролевое  В) Неформальное | ОК-4 |
| 15 | Техники общения и приемы психологической саморегуляции | Индивидуально-психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов – это …  А)Темперамент  Б) ЦНС  В) Характер | ОК-4 |
| 16 | Психологическая характеристика процесса общения | Коммуникация – это …   1. Процесс взаимодействия, ведущий к пониманию информации 2. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию 3. Процесс двустороннего взаимодействия, ведущий к пониманию поступающей информации | ОК-4 |
| 17 | Общение как коммуникация. Понятие социальной перцепции | Осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению, т. е. как будет партнер по общению понимать меня – это…  А) Рефлексия  Б) Характер  В) Темперамент | ОК-4 |
| 18 | Психологическая характеристика процесса общения | Общение, которое направлено на извлечение выгоды от собеседника, называется …  А) Манипулятивное  Б) Деловое  В) Формально-ролевое | ОК-4 |
| 19 | Виды социальных взаимодействий. Восприятие и познание людьми друг друга. Внутригрупповое общение | Интерактивная сторона общения это   1. Обмен информацией 2. Восприятие и понимание друг друга 3. Взаимодействие друг с другом | ОК-5 |
| 20 | Конфликт и его психологическая характеристика | В данном стиле поведения в конфликте отсутствует как стремление к кооперации, так и тенденции к достижению собственных целей. Применяется при отсутствии сил и времени для решения противоречия, стремлении выиграть время, наличии трудностей в определении линии своего поведения.  А) Избегание  Б) Компромисс  В) Агрессия | ОК-4 |

**КЛЮЧИ К ТЕСТУ**

1. Б
2. Б
3. А
4. Б
5. А
6. Б
7. В
8. А
9. В
10. А
11. А
12. Б
13. А
14. А
15. А
16. Б
17. А
18. А
19. В
20. А