

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Сыров Игорь Анатольевич  
Должность: Директор  
Дата подписания: 20.05.2024 18:18:44  
Уникальный программный ключ:  
b683afe664d7e9f64175886cf9626a198149ad36

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Стерлитамакский филиал

Колледж

Фонд оценочных средств

по дисциплине

**ОГСЭ. 02 Психология общения**

***Профессиональный цикл, обязательная часть***

цикл дисциплины и его часть (обязательная, вариативная)

специальность

**44.02.02.**

***Преподавание в начальных классах***

код

наименование специальности  
уровень подготовки  
***углубленный***

Разработчик (составитель)

***преподаватель***

***Рассказова А.И.***

ученая степень, ученое звание,  
категория, Ф.И.О.

подпись

дата

Стерлитамак 2021

**I Паспорт фондов оценочных средств**

**1. Область применения**

**Фонд оценочных средств (ФОС)** предназначен для проверки результатов освоения дисциплины ОГСЭ.02 Психология общения, входящей в состав программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 44.02.02 Преподавание в начальных классах. Объем часов на аудиторную нагрузку по дисциплине - 10, на самостоятельную работу - 35.

## **2. Объекты оценивания – результаты освоения дисциплины**

ФОС позволяет оценить следующие результаты освоения дисциплины в соответствии с ФГОС специальности 44.02.02 Преподавание в начальных классах и рабочей программой дисциплины ОГСЭ.02 Психология общения:

**Умения:** применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

**знания:** взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Вышеперечисленные умения, знания направлены на формирование у обучающихся следующих **общих и профессиональных компетенций:**

### **Общие компетенции (ОК):**

ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

ОК 2 Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3 Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4 Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития

ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности

ОК 6 Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами

ОК 7 Ставить цели, мотивировать деятельность обучающихся, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество образовательного процесса

ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ОК 9 Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий

ОК 10 Осуществлять профилактику травматизма, обеспечивать охрану жизни и здоровья детей

ОК 11 Строить профессиональную деятельность с соблюдением правовых норм ее регулирующих

### **Профессиональные компетенции (ПК):**

ПК 1.1 Определять цели и задачи, планировать уроки

ПК 1.2 Проводить уроки

ПК 1. Осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результаты обучения

ПК 1.4 Анализировать уроки

ПК 2.1 Определять цели и задачи внеурочной деятельности и общения, планировать внеурочные занятия.

ПК 2.2 Проводить внеурочные занятия

ПК 2.3

Осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результаты деятельности

обучающихся

ПК 2.4 Анализировать процесс и результаты внеурочной деятельности и отдельных занятий

ПК 3.1 Проводить педагогическое наблюдение и диагностику, интерпретировать полученные результаты

ПК 3.2 Определять цели и задачи, планировать внеклассную работу

ПК 3.3 Проводить внеклассные мероприятия

ПК 3.4 Анализировать процесс и результаты проведения внеклассных мероприятий

ПК 3.5 Определять цели и задачи, планировать работу с родителями

ПК 3.6 Обеспечивать взаимодействие с родителями младших школьников при решении задач обучения и воспитания

ПК 3.7 Анализировать результаты работы с родителями

ПК 3.8 Координировать деятельность сотрудников образовательного учреждения, работающих с классом

### **3 Формы контроля и оценки результатов освоения дисциплины**

Контроль и оценка результатов освоения – это выявление, измерение и оценивание знаний, умений и формирующихся общих и профессиональных компетенций в рамках освоения дисциплины. В соответствии с учебным планом специальности 44.02.02 Преподавание в начальных классах, рабочей программой дисциплины ОГСЭ.02 Психология общения предусматривается текущий и промежуточный контроль результатов освоения.

#### **3.1 Формы текущего контроля**

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляемую на протяжении курса обучения.

Текущий контроль результатов освоения дисциплины в соответствии с рабочей программой и календарно-тематическим планом происходит при использовании следующих обязательных форм контроля:

- *выполнение и защита лабораторных и практических работ,*
- *проверка выполнения самостоятельной работы студентов,*
- *проверка выполнения контрольных работ,*
- *выполнение и защита курсового проекта (если предусмотрено программой).*

*Возможны другие формы контроля – проектная деятельность, исследовательская деятельность и др.*

Во время проведения учебных занятий дополнительно используются следующие формы текущего контроля – *устный опрос, решение задач, тестирование по темам отдельных занятий.*

**Выполнение и защита практических работ.** Практические работы проводятся с целью усвоения и закрепления практических умений и знаний, овладения профессиональными компетенциями. В ходе практической работы студенты приобретают умения, предусмотренные рабочей программой дисциплины, учатся *анализировать полученные результаты и делать выводы, опираясь на теоретические знания.*

Список практических работ:

#### **Практическая работа №1 Массовая коммуникация как вид общения**

1. Специфика массовой коммуникации
2. Воздействие в массовой коммуникации
3. Особенности массовой коммуникации

*Выполните следующие задания:*

*Задание 1.* Вспомните множество жизненных ситуаций, в которых актуализируется каждая функция общения.

*Задание 2.* С какими функциями общения связаны следующие жизненные ситуации.

Человек испытывает чувство одиночества.

Человек обращается в справочное бюро для того, чтобы узнать время отправления поезда.

После общения с товарищем, молодой человек почувствовал, что у него изменилось настроение.

Учитель дал задание, и дети стали его выполнять.

После нескольких деловых встреч между молодыми сотрудниками отдела возникло взаимное чувство уважения и симпатии.

#### *Аналитические задания*

**Задание 1.** В приведенных ниже высказываниях отметьте те, в которых наблюдения и оценки смешаны (делаются ненаблюдаемые заключения), и те, в которых наблюдения отделены от оценок (говорится о реально наблюдаемых действиях)<sup>1</sup>.

1. Ты переключила программу, не спросив, смотрю ли я телевизор.
2. Он сказал, что женщины предназначены для того, чтобы сидеть дома и растить детей.
3. Ты наивен.
4. Нельзя быть таким женоненавистником.
5. Ты подписал контракт, не спросив мнения других.
6. Ты никогда не думаешь о других.

#### *Упражнение «Интервью»*

Цель: отработка навыков установления контакта, анализа особенностей и поведения собеседника.

Группа предварительно разбивается на пары по случайному признаку.

Инструкция: «В течение трех минут вы должны взять друг у друга интервью. Затем вы будете рассказывать группе, что узнали нового о своем партнере по общению и добавите один ложный факт. Остальные должны внимательно слушать и найти ошибку».

Обсуждение:

- Какие чувства вы испытывали, когда задавали вопросы? Когда отвечали на них?
- Что помогло вам расположить собеседника к себе, настроить его на искренние ответы?
- Каким образом вы определяли, что в рассказе о человеке правда, а что нет?

## **Практическая работа № 2 Способы разрешения конфликта**

*Вопросы для самостоятельного изучения:*

1. Соотношение основных способов разрешения конфликтной ситуации
2. Психологическая характеристика оптимального способа решения конфликтной ситуации
3. Условия реализации оптимального способа решения конфликтной ситуации

*№2 Ответить на приведенные ниже вопросы. Затем обсудить.*

*Инструкция:* прочитайте ситуацию. По методу «мозгового штурма» придумайте как можно больше способов разрешения конфликта. Затем выберите один, наиболее эффективный способ. Для выполнения задания разделитесь на группы по 3-4 человека

### **Ситуация № 1:**

Представьте ситуацию. Ваши соседи, живущие этажом выше, нередко доставляют вам неудобства тем, что устраивают шумные гулянки, допоздна поют, танцуют, слушают музыку. Вам это надоело, и вы решаетесь как-то утихомирить соседей. Ваши действия.

Постарайтесь придумать как можно больше способов решения ситуации.

### **Ситуация № 2:**

Представьте ситуацию. Вы работаете в офисе. Уходя на время со своего рабочего места, вы уже не в первый раз обнаруживаете, что кто-то обедает на вашем столе: видны следы от кофе, крошки. Вам это не нравится. Вы хотели бы пресечь такие действия.

Как вы будете разрешать создавшуюся ситуацию?

### **Ситуация № 3:**

Представьте ситуацию, в которой муж и жена решают проблему приближающего отпуска. Причём их позиции по этому вопросу расходятся: муж предлагает поехать к родственникам в деревню, а жена хочет провести отпуск с комфортом у моря. Разработайте возможные варианты решения проблемы.

***Ситуация № 4:***

Вы собираетесь к подруге на день рождения. Мама вас не отпускает, упрекая в легкомыслии «тебе бы только гулять» и в отсутствии помощи по хозяйству.

Как вы будете разрешать создавшуюся ситуацию?

***Ситуация № 5:***

Молодая семья, женаты 3 года. Оба супруга работают. Муж считает, что пора рожать ребёнка. Жена считает, что сначала нужно сделать карьеру, ведь родив ребёнка, она не будет иметь возможность карьерного роста. В семье возникают разногласия.

Как разрешить ситуацию? Разработайте возможные способы решения проблемы.

***Ситуация № 6:***

Представьте ситуацию. Вы купили в магазине шкатулку, в тот же вечер у неё сломался замок. На следующий день вы приходите в магазин, и продавец сообщает, что на декоративные товары гарантии нет, и вам ничем не могут помочь.

Как вы будете разрешать создавшуюся ситуацию?

***Ситуация № 7:***

Юноша и девушка встречаются около года и намерены пожениться. Юноша из обеспеченной семьи, девушка - из неполной семьи, мама работает на фабрике. Родители юноши категорически против свадьбы.

Как разрешить ситуацию? Разработайте возможные способы решения проблемы.

*Обсуждение:* с какой целью мы выполняли упражнение? В ситуации конфликта наши эмоции накалены, мы испытываем целый комплекс негативных чувств. Поэтому в голову приходит какой-то один способ решения проблемы. Мы упорно его отстаиваем. Очень важно найти несколько альтернативных решений (как минимум 2-3), проанализировать их, сравнить, найти плюсы и минусы и выбрать лучший.

***Дискуссия: «Напряжённые ситуации в медицинской практике».***

Уважаемые студенты, вы уже второй год посещаете практику, видите пациентов, общаетесь с ними, проводите манипуляции.

Вопросы для дискуссии:

1. Возникали ли у вас напряжённые ситуации на практике?
2. Как вы их решали?
3. Какие стили взаимодействия с пациентами вы использовали? Являлись ли они эффективными?
4. Учитывали ли вы индивидуальные возрастные особенности пациентов?
5. Удавалось ли вам справляться со своим эмоциональным состоянием?

***Профилактика возникновения конфликтов в общении медицинских работников и пациентов***

Профилактика конфликтов - это, прежде всего учёт индивидуальных особенностей личности (характера, темперамента) и их изменений во время болезни.

Если у человека доминантный характер: жёсткий, напористый, решительный, самоуверенный, то ему надо дать возможность выявить свою доминантность, не пресекать его, но спокойно держаться своей точки зрения, и он умиротворит свой произвольный натиск. В противном случае общение может перейти в конфликт.

Недоминантный характер чуток к внешним признакам силы, такой человек уступчив, легко теряется, терпеливо сносит, когда его перебивают. Он нуждается в поощрении, подбадривании. Ему необходимо показать, что он может многое, вселить в него веру в себя. Ни в коем случае не повышать голоса, это будет вселять веру в его недоминантность.

Встречаются ригидные пациенты, которые не любят, чтобы их перебивали. С ними необходимо максимальное терпение и такт. Каждому медработнику необходимо умение определять характер пациента и выбирать стиль общения с ним.

Так, экстраверт расположен к общению, он слушает только себя. В общении с ним не стоит разрушать естественную для него атмосферу взаимной симпатии.

Интроверт любит одиночество, уходит в себя. С ним полезно держаться учтиво. Даже немного суховато, быть готовым к затяжным паузам.

Пациент холерического темперамента, черты которого заостряются во время болезни, может вступить в спор, начать излишне возражать, не согласиться с той или иной процедурой.

Меланхолик способен отреагировать на болезнь замкнутостью.

Медлительный флегматик может явиться раздражителем для медсестры с холерическими чертами характера.

Сангвиник постарается не выносить на обсуждение какие-либо вопросы своей болезни.

Для предупреждения конфликтных ситуаций медсестре важно учитывать особенности личности, возраст, характер болезни. Если эти особенности не будут учтены и медсестра или врач сочтут их обидными и оскорбительными для себя, возможно, их эмоциональное поведение будет способствовать возникновению конфликта.

Самой главной профилактикой конфликтов является создание благоприятного психологического климата. Медсестре важно прогнозировать, анализировать последствия своих слов и поступков.

Человеческое мышление на 80% способно прогнозировать последствия. Необходимо использовать эти способности. Желание понять пациента и помочь ему, а также строгий самоконтроль помогут вам найти верное профилактическое средство, чтобы конфликт не возник.

### ***Упражнение «Достойный ответ»***

В конфликте мы часто слышим неприятные реплики в свой адрес. Культурный человек никогда не ответит грубостью на грубость, постарается сохранить достоинство.

*Инструкция:* вы получаете реплики, зачитываете их соседу по парте и постарайтесь дать на них достойный ответ, т.е. не унижая ни собеседника, ни себя.

*Реплики:*

1. Твои деловые качества оставляют желать лучшего
2. У тебя полностью отсутствует чувство юмора.
3. Ты никогда никому не помогаешь.
4. Ты слишком высокого мнения о себе. Ты ведёшь себя так, как будто ты самый главный здесь.
5. С тобой нельзя иметь никаких деловых отношений.
6. Ты слишком много болтаешь ерунды.
7. Сначала говорить научись, а потом спорь.
8. Когда-нибудь твою голову посещают умные мысли?
9. Ты совсем не умеешь красиво одеваться.
10. С таким человеком, как ты трудно найти общий язык.
11. Мне безразлично твоё мнение.
12. С тобой бесполезно договариваться о чём-либо. Ты всё равно всё забудешь.
13. Ты слишком плохо воспитана.
14. Почему ты на всех смотришь волком?
15. Когда я тебя встречаю, мне хочется перейти на другую сторону улицы.
16. Посмотри, на кого ты похожа!
17. У тебя такой скрипучий голос, он действует мне на нервы.
18. Ты как не от мира сего.
19. Что ты вечно на всех кричишь?

### ***Упражнение «Комплимент».***

Мы знаем, что в конфликте можно использовать метод «положительного отношения к личности». В ситуации нервного напряжения и противоборства достаточно трудно дать положительную характеристику человеку, с которым споришь. Давайте потренируемся делать комплименты людям в спокойной ситуации. Дайте каждому из вас 2-3 положительных отзыва (о внешности, особенностях характера, личностных качествах).

## Контрольная работа «Тестирование»

### 1 вариант

1. Механизм социальной перцепции, характеризующийся осознанным или бессознательным уподоблением себя другому человеку или его себе, - это:

- а) атрибуция
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) рефлексия

2. Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему, - это:

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) стереотипия
- г) аттракция

3. Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние, - это:

- а) убеждение
- б) заражение
- в) подражание
- г) мода

4. Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это:

- а) внушение
- б) убеждение
- в) заражение
- г) подражание

5. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся:

- а) языковой, эмоциональный, национальный
- б) информационный, структурный
- в) логический, фонетический, семантический
- г) недоверие, агрессивность

6. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, -это:

- а) общение
- б) потребность
- в) деятельность
- г) активность

7. Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки, - это:

- а) приспособление
- б) конкуренция
- в) сотрудничество
- г) компромисс

8. К невербальным средствам общения относятся:

- а) речевые интерпретации
- б) визуальные, аудиальные, тактильные средства
- в) устные и письменные средства
- г) эмоциональные переживания

9. Механизм социальной перцепции, состоящий в интерпретации поступков и чувств другого человека (группы) через приписывание причин, лежащих в основе этих чувств и по-ступков, - это:

- а) каузальная атрибуция
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) рефлексия

10. Уровень общения, на котором происходит простой обмен репликами для поддержания разговора, называется:

- а) информационный
- б) личностный
- в) диалогический
- г) фатический (конвенциональный)

11. В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты): кативная, интерактивная, перцептивная г) авторитарная, демократическая, либеральная

12. Уровень общения, который предполагает глубокое самораскрытие сущности другого человека, называется:

- а) диалогический
- б) личностный
- в) фатический (конвенциональный)
- г) информационный

13. Стратегия взаимодействия в конфликте, при которой человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, называется:

- а) конкуренция
- б) приспособление
- в) компромисс
- г) сотрудничество

14. Социальная перцепция включает в себя:

- а) осознание поведения окружающих людей
- б) межличностное, межгрупповое восприятие, самовосприятие
- в) восприятие окружающей среды и себя
- г) художественное восприятие

15. Стиль межличностного общения, целью которого является подкрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей, повышение самооценки и самоуважения - это ... стиль:

- а) ритуальный
- б) конформистский
- в) альтруистический
- г) манипулятивный

## 2 вариант

1. Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние, - это:

- а) убеждение
- б) заражение
- в) подражание
- г) мода

2. Механизм социальной перцепции, характеризующийся осознанным или бессознательным уподоблением себя другому человеку или его себе, - это:

- а) атрибуция
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) рефлексия

3. Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это:

- а) внушение
- б) убеждение
- в) заражение
- г) подражание

4. Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему, - это:

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) стереотипия
- г) аттракция

5. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, -это:

- а) общение
- б) потребность
- в) деятельность
- г) активность

6. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся:

- а) языковой, эмоциональный, национальный
- б) информационный, структурный
- в) логический, фонетический, семантический

- г) недоверие, агрессивность

7. Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки, - это:

- а) приспособление
- б) конкуренция
- в) сотрудничество
- г) компромисс

8. Механизм социальной перцепции, состоящий в интерпретации поступков и чувств другого человека (группы) через приписывание причин, лежащих в основе этих чувств и поступков, - это:

- а) каузальная атрибуция
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) рефлексия

9. К невербальным средствам общения относятся:

- а) речевые интерпретации
- б) визуальные, аудиальные, тактильные средства
- в) устные и письменные средства
- г) эмоциональные переживания

10. Уровень общения, на котором происходит простой обмен репликами для поддержания разговора, называется:

- а) информационный
- б) личностный
- в) диалогический
- г) фатический (конвенциональный)

11. В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты):

- а) невербальная, вербальная
- б) диалогическая, монологическая, полилогическая
- в) коммуникативная, интерактивная, перцептивная
- г) авторитарная, демократическая, либеральная

12. Стратегия взаимодействия в конфликте, при которой человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому,

называется:

- а) конкуренция
- б) приспособление
- в) компромисс
- г) сотрудничество

13. Уровень общения, который предполагает глубокое самораскрытие сущности другого человека, называется:

- а) диалогический
- б) личностный
- в) фатический (конвенциональный)
- г) информационный

14. Стилъ межличностного общения, целью которого является подкрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей, повышение самооценки и самоуважения —

это ... стилъ:

- а) ритуальный
- б) конформистский
- в) альтруистический
- г) манипулятивный

15. Социальная перцепция включает в себя: а) осознание поведения окружающих людей

б) межличностное, межгрупповое восприятие, самовосприятие

в) восприятие окружающей среды и себя

г) художественное восприятие

### Сводная таблица по применяемым формам и методам текущего контроля и оценки результатов обучения

| Результаты обучения<br>(освоенные умения, усвоенные знания)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Формы и методы контроля и оценки<br>результатов обучения                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Освоенные умения:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>▪ использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                            | <i>Практическая работа №1</i><br><i>Практическая работа №2</i><br><i>Тестирование</i> |
| <b>Усвоенные знания:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ взаимосвязь общения и деятельности;</li> <li>▪ цели, функции, виды и уровни общения;</li> <li>▪ роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;</li> <li>▪ механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>▪ этические принципы общения;</li> <li>▪ источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</li> </ul> | <i>Практическая работа №1</i><br><i>Практическая работа №2</i><br><i>Тестирование</i> |

### 3.2 Форма промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине ОГСЭ.02 Психология общения – экзамен. Обучающиеся допускаются к сдаче экзамена при выполнении всех видов самостоятельной работы, практических и контрольных работ, предусмотренных рабочей программой и календарно-тематическим планом дисциплины.

#### Перечень вопросов к экзамену

1. Понятие «общение» в психологии.
2. Категории «общения» и «деятельности» в психологии.
3. Понятия «конструктивное общение», «психологический контакт».
4. Виды и уровни и функции общения.
5. Общение как обмен информацией.
6. Общение как понимание людьми друг друга.
7. Общение как межличностное взаимодействие.
8. Особенности деятельности человека
9. Разновидности социальных групп
10. Личность и группа: проблема лидерства руководства
11. Стили управления
12. Общение как взаимодействие. Механизмы взаимодействия.
13. Типы и виды взаимодействий.
14. Природа и цели коммуникаций
15. Вербальная коммуникация

16. Невербальная коммуникация
17. Коммуникативные барьеры и их преодоление
18. Слушание как коммуникативный процесс
19. Виды слушания
20. Эффективное слушание
21. Специфика массовой коммуникации
22. Воздействие в массовой коммуникации
23. Особенности массовой коммуникации
24. Понятие социальной перцепции
25. Место социальной перцепции в общении
26. Межличностное восприятие в процессе общения
27. Эффекты межличностного восприятия
28. Интеракция как обмен действиями в общении
29. Основные виды ситуации взаимодействия
30. Определение, виды и функции конфликта
31. Причины конфликта.
32. Специфика делового общения
33. Виды и формы психологического воздействия в деловом общении
34. Методы делового общения.
35. Имидж современного человека
36. Оценка эффективности делового общения
37. Национальные особенности переговоров
38. Технологии эффективного общения
39. Культура общения по телефону
40. Деловая корреспонденция

#### **4 Система оценивания комплекта ФОС текущего контроля и промежуточной аттестации.**

При оценивании самостоятельной работы студента учитывается следующее:

- качество выполнения практической части работы;
- качество оформления отчета по работе;

**Каждый вид работы оценивается по пяти бальной шкале.**

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; за умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка «5» (отлично) предполагает грамотное и логичное изложение ответа.

«4» (хорошо) – если обучающийся полно освоил 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) – если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.

«2» (неудовлетворительно) – если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

**Критерии оценивания ответа по устному опросу.**

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; за умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения; за грамотное и логичное изложение ответа.

«4» (хорошо) – если обучающийся полно освоил 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) – если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.

«2» (неудовлетворительно) – если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

#### **Критерии оценивания доклада.**

В докладе должны быть обозначены проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы. Тема должна быть раскрыта полностью.

Объем доклада должен составлять 3-5 страниц.

Текст доклада выравнивается по ширине, должен быть выполнен шрифтом Times New Roman № 14 через полутонкий интервал.

Текст работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей; левое – не менее 30 мм, правое – не менее 10 мм, верхнее – не менее 16 мм, нижнее – не менее 20 мм. Следует включить режим выравнивание по ширине и автоматический перенос слов. Абзац (отступ) в тексте равен 1,25.

Список использованных источников оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическое описание документов. Общие требования и правила составления», ГОСТ Р 7.0.5—2008 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления»

Ссылки на литературный источник должны быть правильно оформлены в виде сносок в нижней части страницы (посредством их отделения от основного текста чертой, под которой указывается порядковый номер ссылки арабскими цифрами, фамилия и инициалы автора, полное название (заголовок) источника, место издания, издательство, год издания, страница.). На каждой следующей странице нумерацию ссылок начинают заново (1,2,3...).

«5» (отлично) – выполнены все требования к докладу: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«4» (хорошо) – основные требования к докладу выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«3» (удовлетворительно) – тема доклада освещена частично; допущены фактические ошибки в содержании текста или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«2» (неудовлетворительно) – тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

«3» (удовлетворительно) – имеются существенные отступления от темы таблицы, в частности, тема освещена частично; допущены фактические ошибки в содержании; отсутствует логическая последовательность в суждениях; отсутствует вывод.

«2» (неудовлетворительно) – таблица не завершена, обнаруживается существенное непонимание ее темы.

#### **Критерии оценивания опорных конспектов.**

«5» (отлично) – аккуратность выполнения, читаемость текста, грамотность (терминологическая и орфографическая), полное раскрытие темы конспекта.

«4» (хорошо) – тема конспекта раскрыта, однако материал изложен недостаточно логично; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая).

«3» (удовлетворительно) – материал изложен недостаточно логично, неаккуратное выполнение, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая), тема конспекта раскрыта не в полной мере.

«2» (неудовлетворительно) – материал изложен нелогично, допущены терминологические и орфографические ошибки, неразборчивый почерк, тема конспекта не раскрыта.

#### **Критерии оценивания заданий практических работ.**

Практическая работа оценивается максимально оценкой «5» (отлично).

Каждое задание оценивается максимально оценкой «5» (отлично).

По результатам оценивания всех заданий оценка соответствует средней.

Критерии оценивания решений задач.

«5» (отлично) – составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении, в выборе нормативных источников и решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом.

«4» (хорошо) – составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор нормативных источников; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.

«3» (удовлетворительно) – задание выполнено, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе нормативных источников; задача решена не полностью или в общем виде.

«2» (неудовлетворительно) – задача решена неправильно.

Критерии оценивания заданий по составлению схемы.

«5» (отлично) – выполнены все требования по составлению схемы: логически последовательно изложен весь необходимый материал; присутствует логическая последовательность построения элементов; оформлено эстетично и аккуратно.

«4» (хорошо) – основные требования к схеме выполнены, но при этом допущены недочёты, в частности, имеются неточности в изложении материала; имеются упущения в оформлении.

«3» (удовлетворительно) – имеются существенные отступления от темы схемы, в частности, тема освещена частично; отсутствует логическая последовательность построения элементов; допущены фактические ошибки в содержании элементов схемы.

«2» (неудовлетворительно) – схема не завершена, обнаруживается существенное непонимание ее темы.

**Критерии оценивания заданий по составлению таблиц.**

«5» (отлично) – выполнены все требования по составлению таблицы: логически последовательно изложен весь необходимый материал; присутствует логическая последовательность в суждениях; оформлено эстетично и аккуратно; присутствует логически верный вывод.

«4» (хорошо) – основные требования к таблице выполнены, но при этом допущены недочёты, в частности, имеются неточности в изложении материала; имеются упущения в оформлении; отсутствует логически верный вывод.

«3» (удовлетворительно) – имеются существенные отступления от темы таблицы, в частности, тема освещена частично; допущены фактические ошибки в содержании; отсутствует логическая последовательность в суждениях; отсутствует вывод.

«2» (неудовлетворительно) – таблица не завершена, обнаруживается существенное непонимание ее темы.

**Критерии оценивания тестовых заданий.**

«5» (отлично) – 30 верных ответов (100%).

«4» (хорошо) – 22-29 верных ответов (75%-95%).

«3» (удовлетворительно) – 15-21 верных ответов (50%-70%).

«2» (неудовлетворительно) – менее 15 верных ответов (менее 50%).

**Критерии оценивания экзамина**

Каждый вид работы оценивается по пяти бальной шкале.

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; за умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка «5» (отлично) предполагает грамотное и логичное изложение ответа.

«4» (хорошо) – если обучающийся полно освоил 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) – если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.

«2» (неудовлетворительно) – если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.