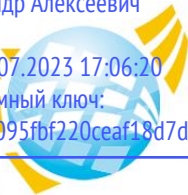


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Уваров Александр Алексеевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 24.07.2023 17:06:20  
Уникальный программный ключ:  
711a9132de03714c5095fbf220ceaf18d7d7d5b5



**Частное образовательное учреждение  
высшего образования  
БАЛТИЙСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ  
ИНСТИТУТ**

**ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ  
КАФЕДРА СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по учебной дисциплине (модулю)  
Психология общения**

Программы подготовки специалистов среднего звена  
**38.02.06 «Финансы»**

Санкт-Петербург 2023

Настоящая программа разработана в соответствии с Законом Российской Федерации «Об Образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ, на основе требований ФГОС СПО специальности 38.02.06 «Финансы» (утв. приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «05» февраля 2018 г. № 65).

**Составитель:** канд.психол.наук, доцент Бурик Виталий Николаевич

Рассмотрено и утверждено на заседании кафедры  
15.02.2023 протокол № 6.

Одобрено учебно-методическим советом вуза  
15.02.2023 протокол № 5.

## ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### Перечень формируемых компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководителями, клиентами.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

№	Контролируемые разделы МДК	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Раздел 1. Сущность коммуникации в разных социальных сферах			
1	Виды и функции коммуникации.	ОК 01-04, ОК 06, ОК 09.	Деловая игра №1
	<i>Самостоятельная работа:</i> подготовка доклада		Доклад №1
2	Индивидуально-типологические особенности личности человека.	ОК 01-04, ОК 06, ОК 09.	Практическое задание №2
	<i>Самостоятельная работа по теме:</i> Подготовка доклада-презентации на тему «Модели общения».		Доклад - презентация
Раздел 2. Виды социальных взаимодействий			
3	Этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами. Понятия «деловая этика, «профессиональная этика» и др.	ОК 01-04, ОК 06, ОК 09.	Устный опрос №1
	<i>Самостоятельная работа:</i> подготовка доклада - презентации		Доклад- презентация
4	Методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению	ОК 01-04, ОК 06, ОК 09.	Практическое задание №4.
	<i>Самостоятельная работа по теме:</i> Подготовка эссе по теме: «Взаимодействие различных типов личности в процессе делового общения»		Эссе
5	Стили и средства общения	ОК 01-04, ОК 06, ОК 09.	Практическое задание №5
	<i>Самостоятельная работа по теме:</i> Подготовка реферата по тематике «Рабочая группа»		Реферат

6	Пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее.	ОК 01-04, ОК 06, ОК 09.	Деловая игра №2
	<i>Самостоятельная работа по теме:</i> Выполнение ситуационного задания по теме «Стили поведения в конфликтной ситуации»		Деловая игра №3  Кейс-стади
7	Приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации	ОК 01-04, ОК 06, ОК 09.	Устный опрос №2
	<i>Самостоятельная работа по теме:</i> Подготовка доклада по теме «Профессиональная мораль и этика»		Доклад
8	Взаимодействие со структурными подразделениями образовательной организации, с которыми обучающиеся входят в контакт	ОК 01-04, ОК 06, ОК 09.	Кейс-стади
	<i>Самостоятельная работа по теме:</i>		

Сформированность выше перечисленных компетенций предполагает, что в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:**

- теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации;
- методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению;
- особенности восприятия, понимания и взаимодействия людей, находящихся в условиях сенсорной депривации;
- приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации;
- способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций;
- правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.

**уметь:**

- толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные психологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния;
- учитывать особенности общения и взаимодействия в условиях дефицита обратной связи и сенсорной информации партнеров по общению;
- ориентироваться в новых аспектах учебной деятельности и организации жизнедеятельности в условиях образовательной организации;
- находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в учебной деятельности, так и вне ее;
- ставить задачи профессионального и личностного развития.

## ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

### ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: ДЕЛОВАЯ ИГРА №1.

**1.Цель:** закрепление теоретического материала по теме «Виды и функции коммуникации». Получение навыков работать в коллективе и команде. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий, навыки распознавать, анализировать и нейтрализовать барьеры различных сторон общения.

**2.Проверяемые компетенции (код):** ОК 01-04, ОК 06, ОК 09.

**3. Пример оценочного средства:**

Ход деловой игры: 1. Участники деловой игры получают инструкции относительно цели игры и своих задач, относительно собственной ролевой позиции и содержательного аспекта деятельности.

2. Аудитория должна отслеживать барьеры, возникающие в ходе игровой коммуникации, анализировать причины их возникновения, отслеживать снижение эффективности коммуникации и продумывать возможные способы нейтрализации барьеров.

3. Участники игры поэтапно входят в смоделированную проблемную ситуацию, когда в невыгодных для себя условиях должны принять и передать информацию, демонстрируют свой коммуникативный потенциал, нарабатывают игровой дискурс.

4. Проводится общее подведение итогов коммуникации, сравниваются заданный и конечный дискурс, посчитывается процент эффективности общения, анализируются ошибки на уровне актуализации барьеров общения, предлагаются способы их нейтрализации. Преподаватель выступает в роли консультанта, дает рекомендации по ходу выполнения задания, подводит общие итоги игры.

**4.Критерии оценивания**

Уровень освоения	Критерии
оценка «отлично»	Выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.
оценка «хорошо»	Выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.
оценка «удовлетворительно»	Выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
оценка «неудовлетворительно»	Выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки. Отметка «неудовлетворительно» выставляется также, если обучающийся отказался выступать.

**5. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:**

- 1.Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
2. В чем специфика интерактивной стороны общения, причины возникновения барьеров?
3. Каковы основные причины неэффективного взаимодействия между людьми?

**ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: ДОКЛАД № 1**

**1.Цель:** контроль степени усвоения теоретического материала по теме «Виды и функции коммуникации». Осуществление поиска и использования информации, необходимой для эффективного выполнения поставленных задач, профессионального и личностного развития. Умение публично представлять полученные результаты решения определенной учебно-исследовательской темы.

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 01-04, ОК 06, ОК 09.

**3. Пример оценочного средства:**

Доклад - публичное сообщение, представляющее собою развернутое изложение какого-либо вопроса на определенную тему, содержит фактические материалы, обоснованные выводы.

Структура доклада может быть следующей:

1. Формулировка темы исследования (причем она должна быть не только актуальной, но и оригинальной, интересной по содержанию).
2. Актуальность исследования (чем интересно направление исследований, в чем заключается его важность, какие ученые работали в этой области, каким вопросам в данной теме уделялось недостаточное внимание, почему учащимся выбрана именно эта тема).
3. Цель работы (в общих чертах соответствует формулировке темы исследования и может уточнять ее).
4. Задачи исследования (конкретизируют цель работы, «раскладывая» ее на составляющие).
5. Гипотеза (научно обоснованное предположение о возможных результатах исследовательской работы. Формулируются в том случае, если работа носит экспериментальный характер).
6. Методика проведения исследования (подробное описание всех действий, связанных с получением результатов).
7. Результаты исследования. Краткое изложение новой информации, которую получил исследователь в процессе наблюдения или эксперимента. При изложении результатов желательно давать четкое и немногословное истолкование новым фактам. Полезно привести основные количественные показатели и продемонстрировать их на используемых в процессе доклада графиках и диаграммах.
8. Выводы исследования. Умозаключения, сформулированные в обобщенной, конспективной форме. Они кратко характеризуют основные полученные результаты и выявленные тенденции. Выводы желательно пронумеровать: обычно их не более 4 или 5.

Требования к оформлению письменного доклада такие же, как и при написании реферата.

- Титульный лист
- Оглавление (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт).
- Введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы)
- Основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос)
- Заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада)
- Список литературы.

Темы докладов:

1. Барьеры как социально-психологические явления, влияющие на эффективность общения.
2. Перцептивные барьеры.
3. Коммуникативные барьеры.
4. Интерактивные барьеры.

#### 4. Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
оценка «отлично»	Выставляется студенту, если тема исследования раскрыта оригинально, интересна по содержанию. Раскрыта актуальность исследования (важность, какие ученые работали в этой области, каким вопросам в данной теме уделялось недостаточное внимание, почему учащимся выбрана именно эта тема). Студентом изложена новая информация, которую он получил в процессе изучения. При изложении результатов дано четкое и немногословное истолкование новым фактам. Выводы исследования сформулированы в обобщенной, конспективной форме, кратко характеризующие основные полученные результаты и выявленные тенденции. Работа соответствует всем требованиям к оформлению письменного доклада.
оценка «хорошо»	Выставляется студенту, если тема исследования раскрыта, интересна по содержанию. Раскрыта актуальность исследования (важность, какие ученые работали в этой области, каким вопросам в данной теме уделялось недостаточное внимание, почему учащимся выбрана именно эта тема). Студентом грамотно изложена информация, которую он получил в процессе изучения. Выводы исследования сформулированы в обобщенной, конспективной форме, кратко характеризующие основные полученные результаты и выявленные тенденции. Работа соответствует всем требованиям к оформлению письменного доклада.
оценка «удовлетворительно»	Выставляется студенту, если тема исследования в основном раскрыта. Раскрыта актуальность исследования (важность, какие ученые работали в этой области, каким вопросам в данной теме уделялось недостаточное внимание, почему учащимся выбрана именно эта тема). Студентом изложена информация, которую он получил в процессе изучения. Выводы исследования слабо сформулированы в обобщенной, конспективной форме, кратко характеризующие основные полученные результаты и выявленные тенденции или их нет. Работа соответствует требованиям к оформлению письменного доклада, имеет незначительные ошибки.
оценка «неудовлетворительно»	Выставляется студенту, если тема исследования не раскрыта. Актуальность исследования (важность, какие ученые работали в этой области, каким вопросам в данной теме уделялось недостаточное внимание, почему учащимся выбрана именно эта тема) не раскрыта. Студентом изложена информация, которая была в процессе изучения получена не самостоятельно. Выводы исследования не сформулированы. Работа не соответствует требованиям к оформлению письменного доклада, имеет значительные ошибки.

#### 5. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:

1. Функции общения.
2. Стороны общения.
3. Типы и виды общения.
4. Специфика деловых коммуникаций.
5. Коммуникативная компетентность.

#### ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ №2

**1.Цель:** контроль степени усвоения теоретического материала по теме: «Индивидуально-типологические особенности личности человека», развитие навыков принятия решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, потребителями.

**2.Проверяемые компетенции (код):** ОК 01-04, ОК 06, ОК 09.

### 3. Пример оценочного средства:

Прочитать текст, выявить проблемы общения, проанализировать их причины, подумать способы их нейтрализации. Построить коммуникацию на основе синтонической модели с учетом индивидуально-психологических особенностей героини:

«Жена коллежского асессора Щукина, который проболел 5 месяцев и получил отставку, обратилась с просьбой в банк, чтобы ей выдали 34 рубля 26 копеек, вычтенных из жалованья мужа. Служащий банка: «Мы, госпожа Щукина, ничего не можем для вас сделать... Поймите, ваш муж служил по военно-медицинскому ведомству, а наше учреждение совершенно частное, коммерческое, у нас банк. Как не понять этого!». Однако Щукина настаивала на своем, говоря, что может предоставить свидетельство о болезни мужа, соглашаясь даже на 15 рублей, и все твердила, что она женщина беззащитная, слабая, болезненная». (Чехов А.П. «Беззащитное существо»)

### 4. Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
оценка «отлично»	Выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
оценка «хорошо»	Выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
оценка «удовлетворительно»	Выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
оценка «неудовлетворительно»	Выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Отметка «неудовлетворительно» выставляется также, если обучающийся отказался сдавать практическую работу.

### 5. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:

1. Модели общения.
2. Понятие синтонического общения.
3. Способы и приемы реализации модели синтонического общения.
4. Правила установления контакта.
5. Технология установления раппорта.
6. Приемы установления обратной связи, идентификации, рефлексии.
7. Правила рефлексивного слушанья.
8. Техника постановки вопросов.

### ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: ДОКЛАД-ПРЕЗЕНТАЦИЯ №1

1. **Цель:** Получение навыков по организации собственной деятельности, поиску информации и владению информационной культурой.

**Проверяемые компетенции (код):** ОК 01-04, ОК 06, ОК 09.

2. **Пример оценочного средства:**



Тематика доклада-презентации:

1. Модели общения.
2. Культура слушанья.
3. Аtrakция и приемы аттрактивного общения.
4. Возможности повышения эффективности общения с точки зрения подхода НЛП (Милтон-модель).
5. Коучинговый подход к проблеме эффективности делового общения и взаимодействия.

Презентация должна содержать не более 10 слайдов, раскрывающих тему доклада.

Первый слайд – титульный, на котором должны быть представлены: название темы доклада; фамилия, имя, отчество, учебная группа авторов доклада и год создания.

В оформлении презентаций должны быть соблюдены следующие требования: сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, читаемость текстов (начертание, цвет, размер шрифтов) и другие требования, приведенные в таблице.

Содержание информации	Используйте короткие слова и предложения. Минимизируйте количество предлогов, наречий, прилагательных. Заголовки должны привлекать внимание аудитории
Расположение информации на странице	Предпочтительно горизонтальное расположение информации. Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана. Если на слайде имеется графическое изображение, подпись должна располагаться под ним
Шрифты	Кегль для заголовков – не менее 24, для информации – не менее 22. Шрифты без засечек и строчные буквы читаются с большого расстояния легче, чем шрифты с засечками и прописные буквы. Не рекомендуется смешивать разные типы шрифтов. Для выделения информации используют различные начертания: жирный, курсив
Оформление фона	
Стиль	Соблюдайте единый стиль оформления, не отвлекающий от самой презентации. Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями)
Фон	Для фона предпочтительны холодные тона
Использование цвета	На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовка, один для текста. Для фона и текста используйте контрастные цвета. Обратите внимание на цвет гиперссылок (до и после использования)
Анимационные эффекты	Используйте возможности компьютерной анимации для представления информации на слайде. Не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами, они не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде
Представление информации	
Способы выделения информации	Способы выделения наиболее важных фактов: рамки; границы, заливка; штриховка, стрелки; рисунки, диаграммы, схемы
Объем информации	При определении объема необходимо учитывать, что человеку трудно одновременно запомнить более трех фактов, выводов, определений. Наибольшая эффективность презентации достигается, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде или выводятся на слайд поэтапно
Виды слайдов	Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов: с текстом; с таблицами; с диаграммами

#### 4. Критерии оценивания:

Уровень освоения	Критерии
оценка «отлично»	Количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления (не более 10 слайдов), наличие титульного слайда и слайда с выводами, используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.), для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления, содержит полную, понятную информацию по теме работы, орфографическая и пунктуационная грамотность. Выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал, свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории, точно укладывается в рамки регламента (7 минут)
оценка «хорошо»	Количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления (не более 10 слайдов), наличие титульного слайда и слайда с выводами, используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.), для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления, содержит полную, понятную информацию по теме работы, орфографическая и пунктуационная грамотность. Выступающий владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал, с затруднениями отвечает на вопросы и замечания аудитории, выходит за рамки регламента (более 7 минут)
оценка «удовлетворительно»	Количества слайдов недостаточно для раскрытия содержания темы доклада (менее 10 слайдов), наличие титульного слайда и слайда с выводами, не используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.), для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления, содержит неполную, непонятную информацию по теме работы, существуют негрубые орфографические ошибки. Выступающий владеет содержанием, грамотно излагает материал, с затруднениями отвечает на вопросы и замечания аудитории, выходит за рамки регламента (более 7 минут)
оценка «неудовлетворительно»	Количества слайдов недостаточно для раскрытия содержания темы доклада (менее 10 слайдов), нет титульного слайда и слайда с выводами, не используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.), слайды презентации оформлены по-разному, содержит неполную, непонятную информацию по теме работы, существуют грубые орфографические ошибки. Выступающий слабо владеет содержанием, неграмотно излагает материал, не отвечает на вопросы и замечания аудитории, выходит за рамки регламента (более 7 минут)

#### ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: УСТНЫЙ ОПРОС №1

**1.Цель:** контроль степени усвоения теоретического материала по теме «Этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами. Понятия «деловая этика, «профессиональная этика» и др.». Умения организовать собственную деятельность, осуществления поиска и использования информации, необходимой для эффективного выполнения задач, профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием.

**2.Проверяемые компетенции (код):** ОК 01-04, ОК 06, ОК 09.

**3.Пример оценочного средства:**

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте определения терминам: «деловая этика», «профессиональная этика» и др.

2. Этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами. внимания и умственной деятельности.

#### 4. Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
оценка «отлично»	Выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал. Исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
оценка «хорошо»	Выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
оценка «удовлетворительно»	Выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
оценка «неудовлетворительно»	Выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Отметка «неудовлетворительно» выставляется также, если обучающийся отказался отвечать.

### ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО ДОКЛАД-ПРЕЗЕНТАЦИЯ №2

**1. Цель:** Получение навыков по организации собственной деятельности, поиску информации и владению информационной культурой.

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 01-04, ОК 06, ОК 09.

**3. Пример оценочного средства:**

Тематика доклада-презентации:

1. Цветовая гамма делового интерьера.
2. Одежда делового человека: психосемантика цвета.

Презентация должна содержать не более 10 слайдов, раскрывающих тему доклада.

Первый слайд – титульный, на котором должны быть представлены: название темы доклада; фамилия, имя, отчество, учебная группа авторов доклада и год создания.

В оформлении презентаций должны быть соблюдены следующие требования: сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, читаемость текстов (начертание, цвет, размер шрифтов) и другие требования, приведенные в таблице.

Содержание информации	Используйте короткие слова и предложения. Минимизируйте количество предлогов, наречий, прилагательных. Заголовки должны привлекать внимание аудитории
Расположение информации на странице	Предпочтительно горизонтальное расположение информации. Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана. Если на слайде имеется графическое изображение, подпись должна располагаться под ним
Шрифты	Кегль для заголовков – не менее 24, для информации – не менее 22. Шрифты без засечек и строчные буквы читаются с большого расстояния легче, чем шрифты с засечками и прописные буквы. Не рекомендуется смешивать разные типы шрифтов в одной презентации. Для выделения информации используют различные начертания: жирный, курсив

Оформление фона	
Стиль	Соблюдайте единый стиль оформления, не отвлекающий от самой презентации. Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями)
Фон	Для фона предпочтительны холодные тона
Использование цвета	На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовка, один для текста. Для фона и текста используйте контрастные цвета. Обратите внимание на цвет гиперссылок (до и после использования)
Анимационные эффекты	Используйте возможности компьютерной анимации для представления информации на слайде. Не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами, они не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде
Представление информации	
Способы выделения информации	Способы выделения наиболее важных фактов: рамки; границы, заливка; штриховка, стрелки; рисунки, диаграммы, схемы
Объем информации	При определении объема необходимо учитывать, что человеку трудно одновременно запомнить более трех фактов, выводов, определений. Наибольшая эффективность презентации достигается, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде или выводятся на слайд поэтапно
Виды слайдов	Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов: с текстом; с таблицами; с диаграммами

#### 4. Критерии оценивания:

Уровень освоения	Критерии
оценка «отлично»	Количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления (не более 10 слайдов), наличие титульного слайда и слайда с выводами, используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.), для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления, содержит полную, понятную информацию по теме работы, орфографическая и пунктуационная грамотность. Выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал, свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории, точно укладывается в рамки регламента (7 минут)
оценка «хорошо»	Количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления (не более 10 слайдов), наличие титульного слайда и слайда с выводами, используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.), для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления, содержит полную, понятную информацию по теме работы, орфографическая и пунктуационная грамотность. Выступающий владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал, с затруднениями отвечает на вопросы и замечания аудитории, выходит за рамки регламента (более 7 минут)
оценка «удовлетворительно»	Количества слайдов недостаточно для раскрытия содержания темы доклада (менее 10 слайдов), наличие титульного слайда и слайда с выводами, не используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.), для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления, содержит

	<p>неполную, непонятную информацию по теме работы, существуют негрубые орфографические ошибки.</p> <p>Выступающий владеет содержанием, грамотно излагает материал, с затруднениями отвечает на вопросы и замечания аудитории, выходит за рамки регламента ( более 7 минут)</p>
оценка «неудовлетворительно»	<p>Количества слайдов недостаточно для раскрытия содержания темы доклада (менее 10 слайдов), нет титульного слайда и слайда с выводами, не используются средства наглядности информации (таблицы, схемы, графики и т. д.), слайды презентации оформлены по-разному, содержит неполную, непонятную информацию по теме работы, существуют грубые орфографические ошибки.</p> <p>Выступающий слабо владеет содержанием, неграмотно излагает материал, не отвечает на вопросы и замечания аудитории, выходит за рамки регламента ( более 7 минут)</p>

#### ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ №4

**1.Цель:** контроль степени усвоения теоретического материала по теме: «Методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказании влияния на партнеров по общению», развитие навыков принятия решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

**2.Проверяемые компетенции (код):** ОК 01-04, ОК 06, ОК 09.

**3.Пример оценочного средства:**

Практическое задание: определение стрессоустойчивости

Ход занятия:

1. Студенты получают инструкцию по выполнению теста: “На полученных тестовых бланках вам необходимо будет в каждой из шести групп ответов подчеркнуть те, которые соответствуют вашему характеру”.
2. Студенты получают и заполняют тестовые бланки:
 

“Группы ответов:

  1. а) в работе, в отношениях представителями противоположного пола, в спортивных и азартных играх вы не боитесь соперничества и проявляете агрессивность;
  - б) если в игре вы теряете несколько очков, и представитель противоположного не реагирует должным образом на ваши самые первые знаки внимания, то вы сдаетесь и “выходите из игры”;
  - в) вы избегаете любой конфронтации;
    2. а) вы честолюбивы и хотите многого достичь;
    - б) вы сидите и “ждете у моря погоды”;
    - в) вы ищете предлог увильнуть от работы.
  3. а) вы любите работать быстро, и часто вам не терпится поскорее закончить дело;
  - б) вы надеетесь, что кто-нибудь будет вас подстегивать;
  - в) когда вы вечером приходите домой, то думаете о том, что сегодня было на работе
  4. а) вы разговариваете слишком быстро и слишком громко. В беседе высказываете чересчур категоричные мнения и перебиваете других;
  - б) когда вам отвечают “нет”, вы реагируете совершенно спокойно;
  - в) вам с трудом удается выражать ваши чувства.
  5. а) вам часто становится скучно;
  - б) вам нравится ничего не делать;
  - в) вы действуете в соответствии с желаниями других людей, а не со своими собственными.
    - б) а) вы быстро ходите, едите, пьете;
    - б) если вы забыли что-то сделать, вас это не беспокоит;
    - в) вы сдерживаете свои чувства.

3. Студенты получают ключ подсчета результатов и анализируют свои ответы: за выбор каждого варианта “а” – 6 очков, “б” – 4 балла, “в” – 2 балла.

- От 24-36 баллов Вы в высшей степени подвержены стрессу, у вас даже могут появиться симптомы болезней, вызванная стрессом, таких как сердечная недостаточность, язвенная болезнь, болезнь кишечника. С вами, должно быть, очень трудно ужиться. Самое главное для вас сейчас – научиться успокаиваться, это нужно и вам самим, и вашим близким.

- От 18-24 баллов. Вы человек спокойный и не подверженный стрессу. Если вы набрали немногим более 18 баллов, то вам можно посоветовать быть терпимее к окружающим. Это позволит вам добиться большего.

- От 12-18 баллов. Ваша бездеятельность тоже может стать причиной вашего стресса. Вы, наверное, очень раздражаете ею близких. Побольше уверенности в себе. Вам стоит составить перечень своих положительных качеств и совершенствовать каждое из них.

В деловом взаимодействии и общении в более выгодных условиях находится тот, кто обладает высокой устойчивостью к стрессам или владеет специальными способами и приемами противостояния им.

#### 4. Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
оценка «отлично»	Выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
оценка «хорошо»	Выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
оценка «удовлетворительно»	Выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
оценка «неудовлетворительно»	Выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Отметка «неудовлетворительно» выставляется также, если обучающийся отказался сдавать практическую работу.

#### 5. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:

1. Эмоции, классификация и функции.
2. Классификация потребностей А. Маслоу.
3. Характер, акцентуация характера.
4. Развитие воли.
5. Способы эмоциональной саморегуляции.

#### ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: ЭССЕ

**1. Цель:** составления эссе состоит в развитии таких навыков, как самостоятельное творческое мышление и письменное изложение собственных мыслей.

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 01-04, ОК 06, ОК 09.

### 3. Пример оценочного средства:

Тема эссе: «Взаимодействие различных типов личности в процессе делового общения».

Структура эссе определяется предъявляемыми к нему требованиями:

1. Мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов (Т).
2. Мысль должна быть подкреплена доказательствами - поэтому за тезисом следуют аргументы (А).

Лучше приводить два аргумента в пользу каждого тезиса: один аргумент кажется неубедительным, три аргумента могут "перегрузить" изложение, выполненное в жанре, ориентированном на краткость и образность.

Таким образом, эссе приобретает кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли):

- вступление;
- тезис, аргументы;
- тезис, аргументы;
- тезис, аргументы;
- заключение.

Работа должна быть выполнена Шрифт: Times New Roman, Размер шрифта: 12 пт Междустрочный интервал: полуторный, формат бумаги А4, поля стандартные (обычные). Объем работы не более 2 листов. Предоставлена на проверку в указанную преподавателем дату.

### 4. Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
оценка «отлично»	Выставляется студенту, если он проявляет собственное мнение при составлении материала эссе, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами изложения материала эссе.
оценка «хорошо»	Выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при изложении материала, владеет необходимыми навыками и приемами выполнения эссе.
оценка «удовлетворительно»	Выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении материала, испытывает затруднения при формулировании личного мнения, несвоевременность сдачи работы, ошибки в оформлении текста.
оценка «неудовлетворительно»	Выставляется студенту, который не знает значительной части материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задание. Отметка «неудовлетворительно» выставляется также, если обучающийся в установленные сроки отказался сдавать эссе. Использует в эссе готовый материал(сеть ИНТЕРНЕТ).

### 5. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:

Обратите внимание на следующие вопросы. Ответы на них позволят вам более четко определить то, что стоит писать в эссе:

1. Затрагивая в эссе свои личные качества или способности, спросите себя:
  - отличаюсь ли я тем или иным качеством от тех профессионалов, кого я знаю?

- в чем проявилось это качество?
- 2. О профессиональной деятельности, которой вы планируете заниматься :
  - что заставило меня заняться этим видом деятельности?
  - почему я продолжал(ю) заниматься этим?
- 3. О каждом событии вашей жизни, о котором вы упомянули:
  - почему мне запомнилось именно это событие?
  - изменило ли оно меня как личность?
  - как я на это отреагировал?
  - было ли это откровением для меня; тем, о чем я раньше не подозревал?
- 4. О каждом человеке, которого вы упомянули:
  - почему я назвал именно этого человека?
  - стремлюсь ли я стать таким как он?
  - какими его качествами профессионалов я восхищаюсь?
  - было ли сказано им что-то такое, что я буду помнить всю жизнь?
  - пересмотрел ли я свои взгляды?
- 5. О каждом из ваших профессиональных предпочтений и том, что вам не нравится:
  - почему мне это нравится или не нравится?
- 6. О каждой вашей неудаче:
  - чему я в результате научился?
  - что полезного я вынес из этой ситуации?

### **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ №5**

**1. Цель:** контроль степени усвоения теоретического материала по теме «Стили и средства общения», развитие навыков принятия решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 01-04, ОК 06, ОК 09.

**3. Пример оценочного средства:**

На основании изученного материала определить, какие стили поведения являются эффективными в ситуации группы, и найти способ разрешения конфликта.

**Задание № 1:** "На предприятии произошла следующая ситуация. Мастер цеха часто делает замечания одному из рабочих, потому что ему кажется, что тот делает все с ленцой, медленнее, чем другие. Он не считает нужным тщательно подбирать выражения, и зачастую его высказывания не укладываются в нормы приличия. Работник несколько раз пытался объяснить ему, что он старается делать все аккуратно и допускает меньше ошибок, брака, чем другие рабочие. Однако мастера не устраивали такие объяснения. Однажды мастер не подписал рабочему наряд, позже объяснив это тем, что у него было много дел, и он просто забыл. Рабочий же решил, что он сделал это специально. В результате он вспылал, нагрубил мастеру, а тот написал на него докладную".

**Задание № 2:** "Рабочие производственного цеха № 2 мебельной фабрики выполнили установленный им на месяц план раньше положенного срока за счет сокращения обеденных перерывов. Директор выписал им за это премию. Однако в этот же день у одного из работников был день рождения, и он устроил небольшое торжество после работы. Так случилось, что когда они уже изрядно отметили это событие, их увидел директор. На следующий же день было издано распоряжение о лишении работников премии, выписывании штрафа и о снятии бригадира (кстати, отсутствующего на торжестве) с должности.

По просьбе рабочих бригадир все-таки пошел прояснять ситуацию. Но директор остался непреклонен, не пожелал выслушивать объяснений, не согласился изменять меру наказания".

**Задание № 3:** "Гражданин Т. купил в коммерческом ларьке электрочайник. Через несколько дней он сломался. Т. Решил обменять его на другой. Со вторым случилось то



же самое. Т. Решил вернуть продавцу некачественный товар и получить назад свои деньги. Однако продавец отказался, предложив подождать поступления новой партии товара. Т. С этим не согласился и потребовал встречи с хозяином ларька. Тот так же ответил отказом, даже рассмеявшись в ответ на заявление Т. Относительно обращения в торговую инспекцию. Он мотивировал это тем, что за ближайший период ни одно изделие не было возвращено, что означает только то, что покупатель сам виноват в поломке изделия.

Через несколько дней вызванная Т. Инспекция обнаружила не только производственный брак, но и отсутствие сертификата безопасности изделия. После решения о возврате ему стоимости товара Т. Трижды приходил в ларек, но деньги ему так и не вернули”

#### 4.Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
оценка «отлично»	Выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
оценка «хорошо»	Выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
оценка «удовлетворительно»	Выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
оценка «неудовлетворительно»	Выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Отметка «неудовлетворительно» выставляется также, если обучающийся отказался сдавать практическую работу.

#### 5.Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:

1. Социальная группа, ее признаки и формирование.
- 2.Классификация социальных групп.
- 3.Назовите факторы, определяющие эффективность группового общения.
- 4.Понятие малой группы, ее основные характеристики.

#### ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: РЕФЕРАТ

**1.Цель:** контроль степени усвоения теоретического материала по теме «Стили и средства общения», развитие навыков принятия решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. Осуществление поиска и использования информации, необходимой для эффективного выполнения поставленных задач, профессионального и личностного развития. Умение публично представлять полученные результаты решения определенной учебно-исследовательской темы.

**2.Проверяемые компетенции (код):** ОК 01-04, ОК 06, ОК 09.

**3.Пример оценочного средства:**

Реферат - публичное сообщение, представляющее развернутое изложение какого-либо вопроса на определенную тему, содержит фактические материалы, обоснованные выводы.

структура реферата может быть следующей:

- 1.Формулировка темы исследования (причем она должна быть не только актуальной, но и оригинальной, интересной по содержанию).
- 2.Актуальность исследования (чем интересно направление исследований, в чем заключается его важность, какие ученые работали в этой области, каким вопросам в данной теме уделялось недостаточное внимание, почему учащимся выбрана именно эта тема).
- 3.Цель работы (в общих чертах соответствует формулировке темы исследования и может уточнять ее).
- 4.Задачи исследования (конкретизируют цель работы, «раскладывая» ее на составляющие).
- 5.Гипотеза (научно обоснованное предположение о возможных результатах исследовательской работы. Формулируются в том случае, если работа носит экспериментальный характер).
- 6.Методика проведения исследования (подробное описание всех действий, связанных с получением результатов).
- 7.Результаты исследования. Краткое изложение новой информации, которую получил исследователь в процессе наблюдения или эксперимента. При изложении результатов желательно давать четкое и немногословное истолкование новым фактам. Полезно привести основные количественные показатели и продемонстрировать их на используемых в процессе доклада графиках и диаграммах.
- 8.Выводы исследования. Умозаключения, сформулированные в обобщенной, конспективной форме. Они кратко характеризуют основные полученные результаты и выявленные тенденции. Выводы желательно пронумеровать: обычно их не более 4 или 5.

Требования к оформлению письменного доклада такие же, как и при написании реферата.

- Титульный лист
- Оглавление (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт).
- Введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи реферата, дается характеристика используемой литературы)
- Основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос)
- Заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада)
- Список литературы.

Темы рефератов:

1. Групповые эффекты: социальная фасилитация, синергизм, групповая ленность, поляризация мнений.
- 2.Конформизм.
- 3.Положение индивида в группе. Групповые роли.
- 4.Психологический климат группы.
- 5.Законы группового взаимодействия.
- 6.Критические периоды в развитии группы.
- 7.Формирование и управление коллективом.
- 8.Стили лидерства.
- 9.Использование методов психодиагностики для отбора и подбора членов рабочей группы.
- 10.Индивидуальные предпосылки внушаемости.

#### 4. Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
оценка «отлично»	Выставляется студенту, если тема исследования раскрыта оригинально, интересна по содержанию. Раскрыта актуальность исследования (важность, какие ученые работали в этой области, каким вопросам в данной теме уделялось недостаточное внимание, почему учащимся выбрана именно эта тема). Студентом изложена новая информация, которую он получил в процессе изучения. При изложении результатов дано четкое и немногословное истолкование новым фактам. Выводы исследования сформулированы в обобщенной, конспективной форме, кратко характеризующие основные полученные результаты и выявленные тенденции. Работа соответствует всем требованиям к оформлению письменного доклада.
оценка «хорошо»	Выставляется студенту, если тема исследования раскрыта, интересна по содержанию. Раскрыта актуальность исследования (важность, какие ученые работали в этой области, каким вопросам в данной теме уделялось недостаточное внимание, почему учащимся выбрана именно эта тема). Студентом грамотно изложена информация, которую он получил в процессе изучения. Выводы исследования сформулированы в обобщенной, конспективной форме, кратко характеризующие основные полученные результаты и выявленные тенденции. Работа соответствует всем требованиям к оформлению письменного доклада.
оценка «удовлетворительно»	Выставляется студенту, если тема исследования в основном раскрыта. Раскрыта актуальность исследования (важность, какие ученые работали в этой области, каким вопросам в данной теме уделялось недостаточное внимание, почему учащимся выбрана именно эта тема). Студентом изложена информация, которую он получил в процессе изучения. Выводы исследования слабо сформулированы в обобщенной, конспективной форме, кратко характеризующие основные полученные результаты и выявленные тенденции или их нет. Работа соответствует требованиям к оформлению письменного доклада, имеет незначительные ошибки.
оценка «неудовлетворительно»	Выставляется студенту, если тема исследования не раскрыта. Актуальность исследования (важность, какие ученые работали в этой области, каким вопросам в данной теме уделялось недостаточное внимание, почему учащимся выбрана именно эта тема) не раскрыта. Студентом изложена информация, которая была получена не самостоятельно в процессе изучения. Выводы исследования не сформулированы. Работа не соответствует требованиям к оформлению письменного доклада, имеет значительные ошибки.

#### ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: ДЕЛОВАЯ ИГРА №2

**1.Цель:** получение навыков работать в коллективе и команде. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

**2.Проверяемые компетенции (код):** ОК 01-04, ОК 06, ОК 09.

**3.Пример оценочного средства:**

ДЕЛОВАЯ ИГРА «ФЕДОРИНО ГОРЕ»

Необходимо рассмотреть и проанализировать конфликтную ситуацию. В ней задействовано много персон, события развиваются драматически, последствия разнообразны и непредсказуемы. Ваша задача-проанализировать конфликт, оценить эффективность, приемлемость выбранного способа его разрешения с точки зрения различных участников. Прочитайте произведение К.И. Чуковского «Федорино горе».

Алгоритм анализа данного конфликта:

- Участники (стороны) конфликта;
  - Объект притязаний сторон;
  - Декларируемые цели сторон;
  - Потребности и опасения сторон;
  - Изменения в процессе развития отношений, в частности:
    1. Появление новых участников;
    2. Возникновение конфликтов внутри лагеря единомышленников;
    3. Изменение внешней позиции.
    4. Переконструирование ценностей и смыслов.
    5. Изменение в объекте конфликта.
  - Выбранный способ разрешения конфликта.
  - Оценка выбранного способа разрешения конфликта каждой из сторон, их чувства, мысли.
- Оцените роль в данной истории самовара, курицы и тараканов. Какую стратегию поведения выбирают герои?

#### 4. Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
оценка «отлично»	Выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.
оценка «хорошо»	Выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.
оценка «удовлетворительно»	Выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
оценка «неудовлетворительно»	Выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки. Отметка «неудовлетворительно» выставляется также, если обучающийся отказался выступать.

#### 5. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:

1. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
2. Каковы положительные и отрицательные стороны конфликта?
3. Каковы основные причины неэффективного взаимодействия между людьми?

### ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО ДЕЛОВАЯ ИГРА №3

**1. Цель:** получение навыков работы в коллективе и команде. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 01-04, ОК 06, ОК 09.

**3. Пример оценочного средства:** ведение переговорного процесса.

#### Инструкция для участников:

«В деловой игре «ПОТОК» вы являетесь руководителем предприятия. Оно является одним из десяти, расположенных по течению реки. Предприятие первое находится в верхнем течении реки, десятое - ниже всех по течению, остальные соответственно между ними.

Предприятия не связаны ни технологически, ни организационно. Единственное что их объединяет, - река, которая является для всех общим ресурсом. Все предприятия

используют для производственных нужд речную воду, а отработанную сбрасывают обратно в реку. Вам, как руководителю предприятия, необходимо решать, будете ли вы очищать сточные воды. Принимая решение, следует помнить, что каждый неочищенный сброс загрязняет реку для всех предприятий, расположенных ниже по течению. Неочищенный сброс первого предприятия загрязняет воду остальным девяти; грязные стоки второго предприятия - остальным восьми и тд. По условию игры забирать для производственных нужд можно только чистую воду. Предварительная очистка воды обязательна для всех предприятий.

Поскольку загрязнители у всех предприятий разные, то для того, чтобы получить чистую воду, необходимую для производства, её следует очищать от всех видов загрязнений. Общие издержки вашего предприятия на предварительную очистку составят:  $T=5XM$  (млн. руб) Где: T- издержки предприятия на предварительную очистку воды; 5- стоимость очистки одного загрязнителя; N-число неочищенных стоков предприятий, расположенных выше по течению.

Стоимость очистки стоков фиксирована для всех предприятий, не зависит от их расположения и составляет 10 млн. руб.

Решения принимаются участниками игры последовательно, начиная с директора первого предприятия, на месяц по игровым раундам. Сведения о принятых решениях накапливаются на информационной карте.

Для расчетов с банком вам выделены денежные ассигнования. Размер денежных средств дифференцирован. Вы также имеете право брать кредит в банке при необходимости.

Ваши действия в каждом раунде:1) Принимать решение очищать (или не очищать) стоки предприятия, которым вы руководите.

2) Осуществлять денежные выплаты в банк: - обязательные платежи за предварительную очистку - возможные платежи за очистку стоков.

Игровая модель жестко не регламентирована, вы можете принимать любые правила (и решения), которые не противоречат законодательству и не выходят за рамки игрового пространства.

Внесенные предложения могут корректироваться ведущим. Игровой ритм определяют игровые раунды, количество которых ситуативно.

Внимание! Оставшиеся к концу игры средства составляют доход вашего предприятия. Ваша цель - получить максимальный доход».

#### 4.Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
оценка «отлично»	Выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.
оценка «хорошо»	Выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.
оценка «удовлетворительно»	Выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
оценка «неудовлетворительно»	Выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки. Отметка «неудовлетворительно» выставляется также, если обучающийся

**5.Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:**

- 1.Специфика деловых переговоров.
- 2.Функции деловых переговоров.
- 3.Виды деловых переговоров.
- 4.Переговорный процесс, его структура.
- 5.Требования, предъявляемые к участникам переговоров.
6. «Переговорщик», его задачи и функции в переговорном процессе.
7. Подготовка к переговорам.
- 8.»Жесткий», «мягкий», «принципиальный» стиль ведения переговоров.
- 9.Разработка схемы ведения переговоров.
- 10.Тактика ведения переговоров.
- 11.Смягчение деструктивного коммуникативного поведения.
- 12.Поиск делового решения.
- 13.Заключительный этап переговоров.

**ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: СИТУАЦИОННОЕ ЗАДАНИЕ**

**1.Цель:** Умение осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения поставленных задач, профессионального и личностного развития. Умение публично представлять полученные результаты решения определенной учебно-исследовательской темы.

**2.Проверяемые компетенции (код):** ОК 01-04, ОК 06, ОК 09.

**3.Пример оценочного средства:**

Прочитайте ситуацию и ответьте на вопросы:

Команда сотрудников туристической фирмы (6 человек) всегда держалась очень сплоченно. Члены бригады, несмотря на существенную разницу в возрасте, часто вместе проводили время. Старшие к младшим относились покровительственно, младшие к старшим – с уважением. Когда один из членов команды, ушел на пенсию, был принят молодой специалист Акимов, года два или три назад окончивший университет. Вначале к нему относились настороженно. Но через месяц-два между ним и командой сложились вполне дружеские отношения, он был принят в коллектив, стал своим. Еще месяца через два положение изменилось. Акимову, как молодому работнику поручили новое ответственное задание. Используя традиционную технологию, он имел бы заработок на среднем для команды уровне. Однако Акимов быстро догадался, как можно рационализировать работу. Вскоре Акимов перекрыл нормы выработки в три-пять раз, заработок его стал быстро расти и в полтора раза превысил заработок команды. На Акимова в команде начали коситься и замечать в его поведении массу изъянов: то отлучился неизвестно куда, то навязался непрошеным советом, то, наоборот, молчал, когда все старались подать полезные советы товарищу. Наконец, наступил полный разрыв отношений. Акимов попросил начальника отдела перевести его в другой отдел. Но оказалось, что и другие отделы турфирмы не хотят его принимать к себе. Через месяц Акимов уволился с турфирмы.

Вопросы к ситуации:

- 1.О каком конфликте – конструктивном или деструктивном – идет речь?
- 2.Был ли разрешен данный конфликт?
- 3.Предложите разрешение конфликта.

**4.Критерии оценивания**

Уровень освоения	Критерии
оценка «отлично»	Выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно

	его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.
оценка «хорошо»	Выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.
оценка «удовлетворительно»	Выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
оценка «неудовлетворительно»	Выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки. Отметка «неудовлетворительно» выставляется также, если обучающийся отказался выступать.

### 5.Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:

- 1.Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
2. Каковы положительные и отрицательные стороны конфликта?
3. Каковы основные причины неэффективного взаимодействия между людьми?

## ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО УСТНЫЙ ОПРОС №2

**1.Цель:** контроль степени усвоения теоретического материала по теме: «Приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации». Умения организовывать собственную деятельность, осуществления поиска и использования информации, необходимой для эффективного выполнения задач, профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием.

**2.Проверяемые компетенции (код):** ОК 01-04, ОК 06, ОК 09.

### 3.Пример оценочного средства:

Вопросы для обсуждения:

1. Становление этикетных норм.
2. Национальная детерминация этикетных норм.
3. Правила делового этикета.
4. Вербальный этикет.
5. Общение с руководителем и сослуживцем.
6. Этикет телефонных переговоров.
7. Этикет приемов и деловых встреч.
8. Этикет внешнего вида.
9. Международный деловой этикет.
10. Общение с клиентами и партнерами.

### 4.Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
оценка «отлично»	Выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал. Исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
оценка «хорошо»	Выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по

	существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
оценка «удовлетворительно»	Выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
оценка «неудовлетворительно»	Выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Отметка «неудовлетворительно» выставляется также, если обучающийся отказался отвечать.

## ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: ДОКЛАД № 2

**1.Цель:** контроль степени усвоения теоретического материала по теме «Приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации». Осуществление поиска и использования информации, необходимой для эффективного выполнения поставленных задач, профессионального и личностного развития. Умение публично представлять полученные результаты решения определенной учебно-исследовательской темы.

**2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 01-04, ОК 06, ОК 09.

### 3. Пример оценочного средства:

Доклад - публичное сообщение, представляющее собою развернутое изложение какого-либо вопроса на определенную тему, содержит фактические материалы, обоснованные выводы.

Структура доклада может быть следующей:

Формулировка темы исследования (причем она должна быть не только актуальной, но и оригинальной, интересной по содержанию).

Актуальность исследования (чем интересно направление исследований, в чем заключается его важность, какие ученые работали в этой области, каким вопросам в данной теме уделялось недостаточное внимание, почему учащимся выбрана именно эта тема).

Цель работы (в общих чертах соответствует формулировке темы исследования и может уточнять ее).

Задачи исследования (конкретизируют цель работы, «раскладывая» ее на составляющие).

Гипотеза (научно обоснованное предположение о возможных результатах исследовательской работы. Формулируются в том случае, если работа носит экспериментальный характер).

Методика проведения исследования (подробное описание всех действий, связанных с получением результатов).

Результаты исследования. Краткое изложение новой информации, которую получил исследователь в процессе наблюдения или эксперимента. При изложении результатов желательно давать четкое и немногословное истолкование новым фактам. Полезно привести основные количественные показатели и продемонстрировать их на используемых в процессе доклада графиках и диаграммах.

Выводы исследования. Умозаключения, сформулированные в обобщенной, конспективной форме. Они кратко характеризуют основные полученные результаты и выявленные тенденции. Выводы желательно пронумеровать: обычно их не более 4 или 5.



Требования к оформлению письменного доклада такие же, как и при написании реферата.

Титульный лист

Оглавление (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт).

Введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы)

Основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос)

Заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада)

Список литературы.

Темы докладов:

1. Этический кризис современного общества.
2. Этика, мораль, нравственность.
3. Понятие профессиональной морали и профессиональной этики.
4. Этика бизнеса.
5. Морально-этические правила в сфере информационных систем.
6. Власть и этика.
7. Этический кодекс специалиста, работающего в сфере информационных коммуникаций.

#### 4. Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
оценка «отлично»	Выставляется студенту, если тема исследования раскрыта оригинально, интересна по содержанию. Раскрыта актуальность исследования ( важность, какие ученые работали в этой области, каким вопросам в данной теме уделялось недостаточное внимание, почему учащимся выбрана именно эта тема). Студентом изложена новая информация, которую он получил в процессе изучения. При изложении результатов дано четкое и немногословное истолкование новым фактам. Выводы исследования сформулированы в обобщенной, конспективной форме, кратко характеризующие основные полученные результаты и выявленные тенденции. Работа соответствует всем требованиям к оформлению письменного доклада.
оценка «хорошо»	Выставляется студенту, если тема исследования раскрыта, интересна по содержанию. Раскрыта актуальность исследования ( важность, какие ученые работали в этой области, каким вопросам в данной теме уделялось недостаточное внимание, почему учащимся выбрана именно эта тема). Студентом грамотно изложена информация, которую он получил в процессе изучения. Выводы исследования сформулированы в обобщенной, конспективной форме, кратко характеризующие основные полученные результаты и выявленные тенденции. Работа соответствует всем требованиям к оформлению письменного доклада.
оценка «удовлетворительно»	Выставляется студенту, если тема исследования в основном раскрыта. Раскрыта актуальность исследования ( важность, какие ученые работали в этой области, каким вопросам в данной теме уделялось недостаточное внимание, почему учащимся выбрана именно эта тема). Студентом изложена информация, которую он получил в процессе изучения. Выводы исследования слабо сформулированы в обобщенной, конспективной форме, кратко характеризующие основные полученные результаты и выявленные тенденции или их нет. Работа соответствует требованиям к оформлению письменного доклада, имеет незначительные ошибки.
оценка «неудовлетворительно»	Выставляется студенту, если тема исследования не раскрыта. Актуальность исследования (важность, какие ученые работали в этой области, каким вопросам в данной теме уделялось недостаточное внимание, почему учащимся выбрана именно эта тема) не раскрыта.

	Студентом изложена информация, которая была в процессе изучения получена не самостоятельно. Выводы исследования не сформулированы. Работа не соответствует требованиям к оформлению письменного доклада, имеет значительные ошибки.
--	---

**6. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:**

1. Стресс имеет социальную или биологическую природу?
2. Перечислите отличия стресса от дистресса.
3. Назовите возможные причины возникновения стрессового состояния.
4. Всегда ли вредны отрицательные эмоции?
5. Назовите возможные причины стресса на рабочем месте.
6. Назовите возможные последствия стресса руководителя.
7. Кто чаще находится в стрессовом состоянии: подчиненный или руководитель?
8. Назовите методы нейтрализации стресса.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: Кейс- стадии**

**1.Цель:** на примере специально разработанного задания сформировать навыки структурного анализа конфликта по теме «Взаимодействие со структурными подразделениями образовательной организации»

**2.Проверяемые компетенции (код):** ОК 01-04, ОК 06, ОК 09.

**3.Пример оценочного средства**

Ситуационная задача –

Вариант №1

Проведите структурный анализ конфликта. Выделите: участников конфликта, зону разногласий, конфликтные действия, представление участников о конфликтной ситуации, их мотивы. Определите стадии протекания конфликта.

«Испытательный срок».

Елена была взята на работу в отдел, которым руководила Татьяна без её согласия и испытательного срока, как этого требует действующее законодательство. Функциональные обязанности Елены требуют самостоятельного рассмотрения вопросов и принятия соответствующих решений. Из устной беседы с Еленой Татьяна выяснила, что с подобной работой сотруднице уже приходилось сталкиваться раньше. Татьяна была вынуждена согласиться с принятием Елены в отдел.

Прошло немного времени. Татьяна столкнулась с недобросовестностью Елены. Её поручения выполнялись не качественно, необоснованно затягивалось решение вопросов. Возникла необходимость либо самой завершать дела, либо перепоручать их другим работникам отдела, устанавливая жёсткие сроки. Елена фактически только присутствовала на работе, делая вид, что чем-то занята. Возникла проблема: человек получает зарплату за просиживание на рабочем месте, а в конце месяца претендует на премию.

Татьяна делала замечания по работе, пытаясь направить Елену, давала рекомендации. Однако все оборачивалось вспышками гнева Елены, которая считала, что начальник излишне придирается к ней, объясняя это личной неприязнью.

Наступили дни бесконечных вспышек гнева, склок и скандалов. Елену ежемесячно лишали премии от 10 до 50%. Татьяна готовила индивидуальные планы работы для Елены, с которыми та не в состоянии была справиться. Все поручения начальника выполнялись, в конечном счете, другими сотрудниками отдела.

Татьяна, недовольная сложившейся ситуацией, решает и пишет докладную записку на имя директора департамента, в которой предлагает перевести Елену в другой отдел, где требуются только технические навыки, с чем Елена будет прекрасно справляться. Как начальник отдела Татьяна стремилась свести к минимуму ущерб не только своим интересам, но и интересов сотрудников отдела, создать атмосферу доверия,

она пыталась учитывать различные точки зрения. Ей не хотелось, чтобы в отделе возникли напряжённые отношения. Она просто боялась со стороны Елены очередной подлости и неожиданных действий, дорожила своей должностью.

Узнав о докладной записке, Елена тут же готовит объяснение, в котором противопоставляет себе весь коллектив отдела, доходя до личных оскорблений, необоснованных обвинений, жалуется сотрудникам департамента. Елена попыталась привлечь на свою сторону сотрудников департамента, прибегнуть к крайней мере – оговорить своего начальника отдела, склонить на свою сторону генерального директора департамента, элементарно выиграть время для поиска другой работы.

В отделе создалась крайне неблагоприятная ситуация. Обстановка накалялась, ежедневно всем предъявлялись претензии. Елена оскорбляла работников, не стесняясь в выражениях и не взирая на возраст.

Сотрудники отдела стали игнорировать Елену. Она, почувствовав, что ситуацию уже не изменить, приняла решение и ушла с работы.

Ситуационная задача –

Вариант №2

«Семейный конфликт»

Проведите структурный анализ конфликта. Выделите: участников конфликта, зону разногласий, конфликтные действия, представление участников о конфликтной ситуации, их мотивы. Определите стадии протекания конфликта.

Ира и Иван живут вместе 2 года. У них своя квартира. У Ивана есть машина, которая ему необходима по работе. Супруги накопили определённую сумму денег на отпуск, но выяснилось, что Ивану летом придётся работать. Они решают потратить эти деньги на покупку какой-либо необходимой вещи. Перед ними встает вопрос: что именно следует купить.

Иван считает, что лучше всего будет потратить эти деньги на хороший комплект зимней резины для машины. Ира уверена, что сейчас необходимо купить стиральную машину.

Ира и Иван начинают обсуждение этого вопроса и выясняют, что не могут согласиться с мнением друг друга.

Муж предлагает жене подождать с покупкой стиральной машины хотя бы до лета. Тогда он заработает нужную сумму, а пока предлагает Ире принять его решение.

Ира обещает подумать. Дома возникает напряжение. Ира молчит, но всеми действиями показывает, как ей нужна стиральная машина, как она облегчила бы ей работу на дому. Раньше она стирала рубашки мужа, теперь же отказалась это делать. Иван это замечает и начинает нервничать. Муж в свою очередь показывает, что «зашивается» на работе.

Ира звонит своей маме и рассказывает ей о ситуации. Мама сочувствует дочери. Ира жалуется ей, что Иван совсем перестал считаться с её мнением, стал не внимателен к её проблемам и что ей тяжело делать дома всё одной, потому что муж так загружен на работе, что практически не помогает по дому.

Иван раньше вернулся домой и случайно услышал этот разговор. Он дождался, когда Ира положит трубку и сделал ей замечание, что Ира не должна вмешивать свою маму в их личную жизнь. Ира высказывает Ивану, что она думает о нём, Иван отвечает ей, что сейчас главное – привести в порядок машину, чтобы он смог максимально её использовать, что значительно облегчит его работу и, естественно, отразится на его доходе. Он раздражён, что жена его не понимает.

Ира кидает обвинения Ивану, он ей отвечает тем же. Они разговаривают на повышенных интонациях, срываясь на крик. Они ссорятся. Муж уходит, хлопнув дверью.

Ира забирает часть их общих денег, не желая идти на уступки мужу. Иван возвращается домой поздно и в нетрезвом состоянии. Ира забирает свои вещи и уходит к маме.

## 2. Критерии оценивания:

Уровень освоения	Критерии
оценка «отлично»	Выставляется студенту если, он усвоил учебный материал, проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, аргументации; диагностика конфликта проведена грамотно, в определённой логической последовательности, точно используется терминология.
оценка «хорошо»	Выставляется студенту если, его ответ в основном удовлетворяет требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: в усвоении материала допущены небольшие проблемы, не чётко сформулированы структурные элементы конфликта, допущена ошибка в определении этапов протекания конфликта.
оценка «удовлетворительно»	Выставляется студенту если, неполно и непоследовательно проведён структурный анализ конфликта, нет определённой логики рассуждения, ошибки в использовании терминологии, но показано общее понимание вопроса.
оценка «неудовлетворительно»	Выставляется студенту, если он обнаруживает пробелы в знаниях основного учебно – программного материала, не способен выделить и сформулировать структурные элементы конфликта, не способен сделать правильные выводы.

## 3. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:

1. Дайте определение конфликтной ситуации и основных элементов её структуры.
2. Что такое инцидент?
3. Охарактеризуйте основные фазы развития конфликта.
4. Назовите этапы и фазы конфликтной стадии.

## II ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

«Психология общения»

**Форма проведения промежуточной аттестации** зачет

1. **Процедура проведения** - устный и тестовый опрос. Умения отрабатываются студентами в ходе выполнения заданий на практических занятиях.

**3. Перечень вопросов для подготовки к зачету:**

1. Понятие деловых коммуникаций и их особенности.
2. Стороны деловых коммуникаций.
3. Понятие коммуникативной компетентности.
4. Барьеры коммуникаций.
5. Стиль, позиция, манеры общения.
6. Общие этические требования к осуществлению делового общения.
7. Место этики в деловом общении.
8. Назначение этики в современной жизнедеятельности.
9. Перечислите этические нормы руководителя.
10. Перечислите этические нормы подчиненного.
11. Психические процессы, актуализируемые в общении.
12. Психология эмоциональных отношений.
13. Индивидуально-психологические особенности личности.
14. Основы общения с лицами девиантного поведения.
15. Конфликты и их разрешение.
16. Речь как средство делового общения.
17. Функциональные стили поведения.
18. Подготовка и проведение бесед или переговоров.
19. Техника слушания.
20. Техника постановки вопросов.
21. Коммуникативные стратегии.
22. Убеждение и аргументация.
23. Культура речи.
24. Профессиональная этика.
25. Деловой этикет.

**1. Критерии оценивания зачетных заданий**

Уровень освоения	Критерии
оценка «отлично»	Представлен развернутый ответ на теоретический вопрос, а также поэтапное решение практического задания с пояснениями. Студент ориентируется в излагаемом материале, отвечает на дополнительные вопросы, связанные демонстрирует глубокие теоретические знания, знание первоисточников.
оценка «хорошо»	Представлен достаточно развернутый ответ на теоретический вопрос, а также поэтапное решение практического задания с пояснениями. В решении практического задания могут быть допущены логические ошибки, не искажающие лежащего в основе решения алгоритма. Студент уверенно отвечает на дополнительные вопросы, демонстрирует достаточно высокий уровень теоретических знаний, знание первоисточников.
оценка «удовлетворительно»	Представлен не полный ответ на теоретический вопрос. В решении практического задания могут быть допущены ошибки, не искажающие лежащего в основе решения алгоритма. Студент демонстрирует достаточный уровень теоретических знаний, однако затрудняется отвечать на отдельные вопросы.
оценка «неудовлетворительно»	Теоретический вопрос не раскрыт, в решении практического задания допущены существенные ошибки, ввиду незнания алгоритмов решения. Либо дан ответ только на один из вопросов билета. Студент затрудняется отвечать на дополнительные вопросы, в том числе непосредственно

## ТЕСТОВЫЙ МАТЕРИАЛ

### ТЕСТ №1 : ВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ

#### **Выберите правильный ответ**

#### **1. К вербальным средствам общения относится...**

- А) человеческая речь.
- Б) запись на магнитном носителе
- В) окружающие звуки
- Г) письмо

#### **2. Под речевой деятельностью понимается ситуация, когда для общения с другими людьми человек использует**

- А) слова
- Б) язык.
- В) предложения
- Г) выражения

#### **3. Официально-деловой стиль называют...**

- А) языком общения
- Б) языком наказания
- В) языком законов.
- Г) языком представления

#### **4. Письмо – это...**

- А) использование языка для того, чтобы что-то сообщить;
- Б) восприятие содержания звучащей речи;
- В) восприятие зафиксированной на бумаге информации.
- Г) фиксация содержания речи на бумаге

#### **5. Образное мышление – это**

- А) восприятие мира в виде картинки.
- Б) тенденция к стереотипу.
- В) сказочное восприятие
- Г) восприятие мира по частям

#### **6. Под сенсорикой понимается**

- А) биоэнергетический способ обмена информацией, при котором человек ничего не говорит и ничего не демонстрирует, но при этом передает информацию, и она воспринимается теми, к кому она направлена.
- Б) восприятие мира в виде картинки
- В) средство объединения народа
- Г) возможность полноценного общения с себе подобными

#### **7. Что не соответствует видам речевой деятельности?**

- А) говорение
- Б) слушание;
- В) письмо
- Г) пение

#### **8. Главные функции научного стиля**

- А) информативная и воздействующая.
- Б) повелевающая и информативная
- В) информативная и воздействующая
- Г) сочетает в себе экспрессию и стандарт.

#### **9. Главная функция языка художественной литературы**

- А) художественная

- Б) литературная
- В) эстетическая
- Г) разговорная

**10. Ведущий признак научного стиля**

- А) информация для широкого круга
- В) терминологичность словарного состава
- В) сочетание экспрессии и стандарта
- Г) предписывающий характер

**11. Литературный язык имеет две формы:**

- А) письменную и песенную
- Б) устную и разговорную
- В) устную и письменную.
- Г) разговорную и письменную

**12. Что не соответствует нелитературным формам национального языка:**

- А) диалекты
- Б) просторечие
- В) неологизмы
- Г) жаргонизмы

**13. Публицистический стиль – это**

- А) информация для широкого круга
- Б) информация для узкого круга
- В) информация для профессионалов
- Г) информация для справочников

**Выберите правильные ответы**

**14. Язык – это...**

- А) зеркало культуры, в нем отражается не только реальный мир, окружающий человека, не только реальные условия его жизни, но и общественное самосознание народа, его менталитет, национальный характер, образ жизни, традиции, обычаи, мораль, система ценностей.
- Б) система знаков и способов их соединения, которая служит орудием выражения мыслей, чувств и волеизъявлений людей и является важнейшим средством человеческого общения.
- В) разговор двух и более лиц о профессиональной деятельности
- Г) это передатчик, носитель культуры, он передает сокровища национальной культуры, хранящейся в нем, из поколения в поколение.

**15. Каждый стиль отличается от других следующими признаками:**

- А) сферой использования;
- Б) целью общения;
- В) формами, в которых он существует;
- Г) набором языковых средств.

**16. Современный русский литературный язык представляет собой систему стилей:**

- А) научный;
- Б) официально-деловой;
- В) публицистический
- Г) уголовный

**17. Черты официально-делового стиля:**

- А) предписывающий характер;
- Б) отвлеченность,
- В) обезличенность
- Г) обобщенность

**18. Черты публицистического стиля:**

- А) экспрессивность, эмоциональность
- Б) наличие гибкого стандарта
- В) предписывающий характер;
- Г) обобщенность

**19. Черты научного стиля:**

- А) отвлеченность,
- Б) предписывающий характер
- В) обобщенность,
- Г) подчеркнутая логичность и связность выражения

**20. К основным функциям языка не относятся:**

- А) коммуникативная и познавательная
- Б) аккумулятивная и конструктивная
- В) эмоциональная, контактоустанавливающая и этническая
- Г) образная
- Д) сенсорная

**ТЕСТ №2: МАНИПУЛЯЦИИ В ОБЩЕНИИ**

**Выберите правильный ответ**

**1. Что такое манипуляция?**

- А) скрытое управление поведением человека
- Б) предмет быта
- В) открытое поведение человека

**2. Кто такой манипулятор?**

- А) человек, который в своих интересах управляет поведением другого
- Б) человек, который не управляет поведением другого
- В) человек, который управляет своим поведением

**3. Какие виды манипуляторов существуют?**

- А) активные
- Б) пассивные
- В) соревнующиеся
- Г) безразличные
- Д) разрушающие

**4. Какие способы манипуляции существуют?**

- А) навязывание роли, вас делают другом
- Б) доброжелатель, дружим против общего врага
- В) соратник по общему делу
- Г) отвержение

**5. Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов?**

- А) стратегия блокады
- Б) стратегия нажима
- В) саботаж во время переговоров

**6. Как противостоять манипуляциям в общении?**

- А) быть предельно внимательным, доверять своему «шестому чувству»
- Б) исключить всякое общение
- В) не обращать внимание

**7. Какие приемы можно выделить, которыми пользуются недобросовестные работники?**

- А) не закончив одного дела, напрашиваются на какое-либо другое
- Б) заявляют, что у них мало прав для выполнения этого задания
- В) ленятся и спихивают все на других

**8. Чем опасно постоянное манипулирование?**



- А) оно приводит к разрушению личности человека
- Б) вы приобретёте сомнительного друга
- В) ничем не опасно

**9. Люди, которые играют в безразличие и индифферентность это?**

- А) пассивные люди
- Б) соревнующиеся люди
- В) безразличные люди

**10. Люди, которые не в силах положиться на себя это?**

- А) пассивные люди
- Б) активные люди
- В) безразличные люди

**11. Люди, которые воспринимают жизнь, как постоянный турнир, а себе отводят роль бойца это?**

- А) безразличные люди
- Б) соревнующиеся люди
- В) пассивные люди

**12. Люди, которые боятся заслужить чьё-то неодобрение это?**

- А) безразличные люди
- Б) пассивные люди
- В) активные люди

**13. Какие способы защиты существуют от манипуляции?**

- А) отказ от роли
- Б) отказ от разговора
- В) заезженная пластинка

**14. Кто разработал модель эго-состояний?**

- А) Эрик Шостр
- Б) Эрик Берн
- В) Эрик Джонг

**15. Через что осуществляется распознавание эго-состояний?**

- А) анализ интонаций
- Б) поведение
- В) разговор
- Г) взгляд

**16. Какие методы манипуляции существуют?**

- А) ложь, шантаж
- Б) угроза, запугивание, подкуп
- В) правда
- Г) взгляд

### ТЕСТ № 3. ГЕНДЕРНЫЙ АСПЕКТ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ

**Выберите правильный ответ**

**1. Почему мужчины умирают раньше, чем женщины?**

- А) К женщинам природа относится более снисходительно
- Б) У них меньше продолжительность жизни
- В) Они больше подвержены стрессу

**2. Как женщины обычно гасят спичку?**

- А) подув на нее
- Б) размахивают горячей спичкой в воздухе
- В) оба варианта верны

**3. Кого трудно «запустить», но и труднее остановить?**

- А) мужчину
- Б) женщину

- В) обоих
4. **Что является основным ориентиром для мужчин?**  
А) работа и познание внешнего мира  
Б) учеба и знания  
В) семья и домовитость
5. **Для чего мужчины используют общение?**  
А) высказаться  
Б) решить проблему (вопрос)  
В) открыть что-то новое  
Г) снизить напряженность
6. **Какая потребность возникает у женщины во время стресса?**  
А) поделиться избытком эмоций  
Б) высказать недовольство  
В) решить проблему
7. **Что делает мужчина, когда перед ним встает проблема, с которой он ничего не может поделать?**  
А) пытается о ней забыть  
Б) ждет помощи коллег  
В) решает позже
8. **Кто обычно высказывает о наболевшем более эмоционально?**  
А) оба  
Б) мужчина  
В) женщина
9. **Что у женщины имеет первостепенное значение?**  
А) внешний вид  
Б) общение  
В) результат
10. **Как, по мнению женщины, нужно решать возникающий вопрос на работе?**  
А) каждый решает сам, затем обсуждается  
Б) все вместе решают один вопрос  
В) решает один, затем оглашает свое решение всем
11. **Что является стимулом для мужчин?**  
А) признание их заслуг  
Б) похвала  
В) денежное поощрение
12. **Как воспринимает женщина, когда мужчины забывают о мелких просьбах?**  
А) у него плохая память  
Б) не обращает внимание  
В) личная обида
13. **Что думают мужчины, когда женщины говорят меньше, тем самым давая высказаться остальным?**  
А) они не доделали свою работу  
Б) женщине просто нечего сказать  
В) они перекладывают свою работу на других
14. **У женщины возникает ощущение, что ее не слушают, когда мужчина...продолжите предложение**  
А) перебивает ее  
Б) заканчивает фразы за нее  
В) отворачивается во время разговора
15. **Как женщине произвести впечатление, выступая с докладом перед мужчинами?**  
А) ходить вокруг да около темы

- Б) высказывать свои идеи в конце
  - В) высказывать свои идеи в начале
- 16. Мужчины не любят обращаться за помощью. Почему?**
- А) для них признак некомпетентности и несостоятельности
  - Б) не знают, как задать вопрос правильно
  - В) всегда знают ответ сами
- 17. Какой текст мужчины воспринимают лучше?**
- А) письменный
  - Б) устный
  - В) смотря в каких ситуациях
- 18. Как мужчина воспринимает совет в свой адрес?**
- А) как помощь
  - Б) как критику
  - В) как пожелание
- 19. Как женщины самоутверждаются в обществе?**
- А) через убеждения
  - Б) через настойчивость
  - В) через взаимоотношения
- 20. Попытки поделиться чувствами с мужчинами воспринимаются ими, как....**
- А) жалобы
  - Б) советы
  - В) просьбы

#### ТЕСТ № 4 БАРЬЕРЫ В ОБЩЕНИИ

Выберите правильный ответ

- 1. Способ настроить людей на энергичную деятельность это-**
- а) общаться с людьми
  - б) приказывать им
  - в) оставить все без внимания
- 2. Типичная ошибка в оценке общения формулируется так.**
- а) меня понимают с полуслова
  - б) я сказал то, что хотел сказать, он понял, что я сказал.
  - в) я приказал, все должны беспрекословно выполнить.
- 3. В деловом общении между партнерами возникают**
- а) драки
  - б) специфические барьеры
  - в) борьба за бизнес
- 4. Какой барьер в общении возникает, если партнер неопрятно одет?**
- а) барьер стилей общения
  - б) эстетический барьер
  - в) барьер отрицательных эмоций
- 5. От чего зависит стиль общения человека?**
- а) от темперамента, характера, мировоззрения человека
  - б) от того как одет собеседник
  - в) от поведения человека
- 6. Чтобы стиль общения партнера не стал препятствием в общении с ним необходимо**
- а) принимать партнера таким, какой он есть
  - б) не знать ничего о нём
  - в) знать о партнере все вплоть до цвета его носок
- 7. Если партнер совсем не разбирается в проблеме нужно....**
- а) вежливо «свернуть» разговор

- б) сказать ему об этом напрямую
- в) начать стыдить и перевоспитывать партнера

**8. Комфортному общению препятствует**

- а) разное социальное положение партнеров
- б) разница в росте
- в) наличие физических недостатков у одного из партнеров

**9. Что необходимо, придя на встречу. заранее узнать о партнере?**

- а) дату его рождения
- б) все проведенные им ранее махинации в бизнесе
- в) как идут дела фирмы и настроение делового партнера

**10. Что является серьезным барьером в общении?**

- а) психологическая защита, выстраиваемая деловым партнером
- б) любопытство делового партнера
- в) неудобная поза партнера при разговоре

**11. В чём заключается барьер двойника?**

- а) в том, что деловой партнер может обладать негативной установкой по отношению к вам
- б) в том, что мы судим о человеке по себе
- в) в том, что нравственная позиция партнера не совпадает с вашей

**12. Что такое «логический барьер»?**

- а) неумение выражать свои мысли
- б) неправильное поведение партнера
- в) разные мотивы партнеров для вступления в контакт

**13. Плохая техника речи присуща**

- а) психологическому барьеру
- б) фонетическому барьеру
- в) коммуникативному барьеру

**14. Выберите способы для успокоения возмущенного собеседника**

- а) войти в его положение
- б) накричать на него в ответ
- в) пошутить над ним
- г) признать его правоту и посочувствовать

**15. Как преодолеть барьеры в общении?**

- а) вырабатывать чувство собственного достоинства и уверенности в себе
- б) всегда прислушиваться к чужому мнению
- в) беспрекословно выполнять пожелания партнера

**ТЕСТ № 5 РУССКИЙ РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ**

**Выберите правильный ответ**

**1. Речь – это ...**

- а) деятельность говорящего, использующего средства языка для общения с другими членами данного языкового коллектива (говорение) или для обращения к самому себе
- б) документ, относящийся к группе деловых бумаг
- в) исторически сложившаяся в процессе деятельности людей форма общения

**2. Что такое этикет-**

- а) правила поведения людей в обществе
- б) особое силиконовое покрытие, позволяющее отделить клей
- в) графический/текстовый знак, нанесённый, в виде наклейки, бирки или талона, на товар, экспонат

**3. Что означает социальный статус?**

- а) социальное положение, занимаемое социальным индивидом или социальной группой в обществе или отдельной социальной подсистеме общества

- б) права и обязанности человека
- в) пакет документов в юридической компании

**4. Агрессивное поведение-**

- а) мотивированное деструктивное поведение, противоречащее нормам сосуществования людей, наносящее вред объектам нападения, приносящее физический, моральный ущерб людям или вызывающее у них психологический дискомфорт.
- б) активная борьба за свободу

**5. При прощении используются определенные этикетные формулы. Определите, какая из них может быть использована в строгой официальной обстановке.**

- а) всего хорошего
- б) счастливо
- в) разрешите попроситься

**6. При несогласии с собеседником используются определенные этикетные формулы. Определите, какая из них будет предпочтительней в официальной обстановке, если партнер по общению ваш начальник.**

- а) я с вами не согласен
- б) думаю, вы не совсем правы.
- в) это абсурд.

**7. Представьте, что вы являетесь сотрудником компании «Арон». Подняв телефонную трубку (звонят вам), корректнее будет ответить:**

- а) «слушаю вас»
- б) «да»
- в) «компания «Арон» Добрый день»

**8. При обращении к группе лиц в официально-деловой ситуации лучше использовать обращение:**

- а) граждане
- б) товарищи.
- в) уважаемые коллеги.

**9. Слово товарищ сегодня используется при обращении к:**

- а) члену партии
- б) близкому человеку, другу.
- в) коллеге в официальной обстановке общения.

**10. Один из первых памятников русского речевого этикета «Домострой» написал:**

- а) Петр 1.
- б) В.М. Ломоносов.
- в) Симеон Полоцкий.

**11. Для этой речевой культуры характерна ситуация, описанная в анекдоте: «На необитаемом острове нашли трех человек, каждый из которых провел на острове 20 лет, выстроил там себе дом в отдельном месте острова, но эти люди друг с другом не разговаривали. На вопрос спасателей «А почему вы не разговариваете друг с другом?» все трое ответили: «Но ведь нас друг другу никто не представил!»**

- а) английская.
- б) немецкая.
- в) китайская.

**12. Этикетные формулы «Ваш покорный слуга», «Покорнейше благодарю» чаще всего используются в речи:**

- а) любой
- б) старшего поколения.
- в) официальной при подчеркнута вежливом общении.

**13. Этикетная формула разрешите представиться обычно используется в ... ситуации.**

- а) полуофициальный

- б) официально-деловой
- в) любой

**14. Наиболее удачным обращением к незнакомому человеку пожилого возраста будет:**

- а) скажите, пожалуйста
- б) извините, Вы не подскажете
- в) гражданин (гражданка)

**15. Речевому этикету не свойственна ... функция**

- а) социорегулирующая.
- б) гедонистическая.
- в) апеллятивная.

**16. Что означает слово «Вежливость»?**

- а) моральное качество, характеризующее поведение человека, для которого уважение к людям стало повседневной нормой поведения и привычным способом обращения с окружающими
- б) состояние изделия, при котором оно способно выполнять заданную функцию с параметрами, установленными требованиями технической документации
- в) величина функциональных возможностей организма человека

**17. Речевой этикет- это...**

- а) активная деятельность по распространению политических идей средствами массовой информации.
- б) совокупность принятых обществом правил речевого поведения в соответствующих сферах и ситуациях общения.
- в) раздел аэромеханики, изучающий равновесие воздуха.

**18. Невербальное общение-это...**

- а) общение с человеком не видя его.
- б) это коммуникационное взаимодействие между индивидами без употребления слов (передача информации или влияние друг на друга через образы, интонации, жесты, мимику, пантомимику, изменение мизансцены общения), то есть без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме.
- в) вербальное общение (знаковое) осуществляется с помощью слов.

#### 4. Критерии оценивания:

Уровень освоения	Критерии
оценка «отлично»	ставится при условии полного изложения материала, четкого правильного определения основных понятий, верно использованы термины, практическое задание выполнено без ошибок, выполнено 85-100% заданий предложенного теста.
оценка «хорошо»	ставится при условии частичного изложения основного материала, в целом даны правильно определения. Допущены незначительные нарушения в последовательности изложения, небольшие неточности в формулировке терминов и применении знаний на практике. При выполнении практического задания допущено 1-2 ошибки, выполнено 70-84% заданий предложенного теста.
оценка «удовлетворительно»	ставится, если усвоено основное содержание, но изложено фрагментарно. Определения понятий не всегда четкие и последовательные в изложении. Допущены ошибки и неточности в изложении и применении материала. При выполнении практического задания допущено 3-4 ошибки, выполнено 50-74% заданий предложенного теста.
оценка «неудовлетворительно»	ставится студенту, если основное содержание материала не раскрыто. Допущены грубые ошибки при изложении материала. При выполнении практического задания допущено 5 и более ошибок. Выполнено 0-49% заданий предложенного теста.

**Выполнение курсовой работы (или проекта) - не предусмотрено**