Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ледович Татьяна Сергеевна
Должность: директор
Дата подписания: 29.10.2026 13:53:47
Уникальный программный ключ:
4ceaf51badb679c2851a28524a4e0d8f56c5a3a6

КОЛЛЕДЖ «СОВРЕМЕННАЯ ШКОЛА БИЗНЕСА»
Частное профессиональное образовательное учреждение

355008, г. Ставрополь, пр-т К. Маркса, 7
+7(8652) 28-49-67
+7(8652) 28-03-46
college09@mail.ru| www.ecmsb.ru

РАССМОТРЕНО:
Педагогическим советом ЧПОУ
Колледж «Современная школа бизнеса»
Протокол № 10
от «22»_ мая__2026 года

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ЧПОУ Колледж «Современная школа бизнеса»
_____ Т.С.Ледович
«22»_ мая__2026 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме зачета с оценкой по учебной дисциплине

ОГСЭ.ДВ.01.02. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Социально – гуманитарного учебного цикла
программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 31.02.07 Стоматологическое дело

Ставрополь, 2026

Содержание

1 Паспорт фонда оценочных средств
1.1 Область применения
1.2 Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины
2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке
2.1 Показатели оценки результатов обучения.
2.2 Общая процедура и сроки проведения оценочных мероприятий
3. Комплекты оценочных средств
3.1 Текущий контроль успеваемости
3.2 Промежуточная аттестация

1 Паспорт фонда оценочных средств

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ. ДВ. 01.02 «Психология общения» среднего профессионального образования в пределах ОПОП СПО.

ФОС разработаны в соответствии требованиями ПООП СПО по специальности 31.02.07 Стоматологическое дело, рабочей программы ОГСЭ. ДВ. 01.02 «Психология общения».

Фонд оценочных средств, предназначен для проверки результатов освоения дисциплины ОГСЭ.ДВ 01.02 «Психология общения» в части овладения следующими знаниями, умениями:

Знать:

- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности
- роли и ролевые ожидания в общении;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

Уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

1.2 Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины

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

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

2.1 Показатели оценки результатов обучения

Основные показатели и критерии оценки результата сформированности знаний и умений представлены в таблице 1.

Таблица 1

Результаты освоения (объекты оценивания)	**Основные показатели оценки результата.**	**Критерии оценки результата**	**Тип задания; № задания**	**Форма аттестации (в соответствии с учебным планом)**
ОК 1-ОК4	знание базового теоретического материала, значимости своей будущей профессии, способы самоорганизации процесс принятия и реализации решений; наличие стойкой мотивации к профессиональной деятельности, оценка значимости и практической пригодности полученных знаний, рациональная организация профессиональной деятельности, методы анализа эффективности и качества выполнения профессиональных задач	знать базовый исторический теоретический материал, понимать значимость своей будущей профессии, особенности профессиональной деятельности техника, способы самоорганизации, процесс принятия и реализации управленческих решений; уметь самостоятельно добывать новые для себя знания, используя для этого доступные источники информации; иметь стойкую мотивацию к профессиональной деятельности, владеть навыком выстраивать конструктивные взаимоотношения в команде по решению общих задач; управлять своей познавательной деятельностью, проводить самооценку уровня собственного интеллектуального развития	устные опросы; решение ситуационных задач. письменные опросы; выполнение тестовых заданий, подготовка докладов, рефератов, кратких сообщений по темам	Письменный опрос
ОК 5-ОК6	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.	знать различные виды познавательной деятельности для решения исторических задач, применять основных методы познания для изучения различных сторон окружающей действительности; использовать основные интеллектуальные операции: ставить	устные опросы; решение ситуационных задач. письменные опросы; выполнение тестовых заданий, подготовка докладов, рефератов, кратких сообщений по темам	Письменный опрос

		задачи, формулировать исторические гипотезы, проводить анализ и синтез, сравнивать, обобщать, систематизировать, выявлять причинно-следственные исторические связи, искать аналоги, формулировать выводы для изучения различных сторон исторических объектов, явлений и процессов.		
ОК 1-ОК6	определять содержание личностной, социальной и предметной составляющих взаимодействия субъектов профессиональной деятельности, выполнять взаимосвязь между самоорганизацией и саморегуляцией в практической области. знать методы и методики направленные на улучшение производительности труда; осуществлять взаимосвязи между использованием современных средств телекоммуникации и эффективностью работы предприятия.	Применять факторы, влияющие на совместную профессиональную деятельность. применять методы делового общения в профессиональной деятельности выявлять главные факторы, влияющие на успешную коммуникацию. осуществлять методы принятия решений в профессиональной деятельности и выявление взаимосвязи между собственной организацией трудовой деятельности и достижениями коллектива. применять правовые нормативные документы при выполнении практических работ и определение главных факторов, влияющих на успешность профессиональной деятельности. формулировать выводы, оценивать соответствие выводов полученным результатам; стойкой мотивацией к профессиональной деятельности.	устные опросы; решение ситуационных задач. письменные опросы; выполнение тестовых заданий, подготовка докладов, рефератов, кратких сообщений по темам	Письменный опрос

2.2 Общая процедура и сроки проведения оценочных мероприятий

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Психология общения» осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса в рамках проведения контрольных точек.

Формы текущего контроля знаний:

- устный опрос;
- письменный опрос;
- тестирование;
- выполнение практических заданий,
- выполнение творческих заданий.

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы.

Защита практических производится обучающихся в день их выполнения в соответствии с планом-графиком. Преподаватель проверяет правильность выполнения практической работы обучающегося, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: по окончании выполнения задания студенты оформляют отчет, который затем выносится на защиту. В процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с заданием на практической работы, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности обучающегося.

Высокую оценку получают обучающиеся, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его, собрать достаточный фактический материал, показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами науки и общества, со специальностью обучающегося и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы

Фактические баллы за ответ на теоретический блок – от 0 до 50 баллов

Подготовка и участие в практических занятиях – от 0 до 30 баллов.

Подготовка доклада и презентации – от 0 до 20 баллов.

Обучающимся, пропустившим занятия и не ответившим по темам занятий, общий балл по текущему контролю снижается на 10% за каждый час пропуска занятий.

Обучающимся, проявившим активность во время практических занятий, общий балл по текущему контролю может быть увеличен на 10-15%.

Оценка качества подготовки по результатам самостоятельной работы обучающегося ведется:

1) преподавателем – оценка глубины проработки материала, рациональность и содержательная ёмкость представленных интеллектуальных продуктов, наличие креативных элементов, подтверждающих самостоятельность суждений по теме;

2) группой – в ходе обсуждения представленных материалов;

3) обучающимся лично – путем самоанализа достигнутого уровня понимания темы

Итоговый контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины осуществляется на зачетном занятии. Условием допуска к зачетному занятию является положительная текущая аттестация по всем практическим работам учебной дисциплины, ключевым теоретическим вопросам дисциплины.

В конце семестра проводится зачетное занятие по вопросам по всем пройденным темам.

Обучающийся, имеющий средний балл не менее 4,5освобождается от зачетного занятия и получает оценку «отлично».

Обучающийся, имеющий рейтинг не менее 4,0 освобождается от зачетного занятия и получает оценку «хорошо».

Если обучающийся претендует на получение более высокой оценки, он должен выполнить задания на зачетном занятии.

3 Комплект оценочных средств

Комплект контрольно - оценочных средств, включает в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям результатов подготовки.

3.1 Текущий контроль

Оценочные средства для проверки знаний обучающихся
КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА №1

Контрольные вопросы
Вариант 1:

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
7. Виды делового общения в рекламном бизнесе и их характеристика.

Вариант 2:

1. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
2. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
3. Деловое совещание как один из видов делового общения.
4. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
5. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
6. Нравственная основа делового этикета.
7. Правила делового общения по телефону.

Вариант 3:

1. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
2. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
3. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
4. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
5. Стратегия и тактика проведения переговоров.
6. Требования к культуре деловой речи.
7. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.

КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА №2

Контрольные вопросы
Вариант 1:

1. Основные требования к записи бесед (переговоров).
2. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
3. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
4. Классификация приемов. Виды деловых приемов. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
5. Психологические аспекты делового общения.
6. Этические нормы при вручении подарков.
7. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.

Вариант 2:

1. Подготовка и планирование переговоров.
2. Некоторые тактические приемы ведения переговоров.

3. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и “мозговая атака”.

4. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.

5. «Золотое правило этики» и характер делового общения.

6. Общие этические принципы и нормы делового общения. Роль этикета и культуры поведения в бизнесе.

7. Служебный этикет как унифицированная форма общения.

Вариант 3:

1. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере. Правила речевого общения в бизнесе.

2. Культура и техника речи в презентации делового партнера.

3. Манера общения и имидж делового человека.

4. Структура и динамика конфликта.

5. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.

6. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.

7. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.

Критерии оценки:

- оценка **«зачтено»** выставляется обучающемуся, если решения соответствуют сформулированным вопросам, присутствует оригинальность решения и применимость его на практике.

- оценка **«не зачтено»** выставляется обучающемуся, если решения не соответствуют сформулированным вопросам, отсутствует оригинальность решения и применимость его на практике.

3.1.1 Комплект материалов для проверки сформированности умений и общих компетенций по дисциплине «Психология общения»

По разделу: Техники и приемы в общении
Комплект тестовых заданий (демоверсия)

1. **Тенденция к сохранению однажды созданного представления о другом человеке составляет суть**
эффекта:
a) ореола
b) последовательности
c) инерционности
d) стереотипизации
Правильный ответ «c».

2. **Основные качества манипулятора…**
a) недоверие к себе и другим
b) лживость
c) примитивность чувств
d) **все ответы верны**
Правильный ответ «d».

3. **Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация … функции общения.**
a) прагматической
b) управленческой
c) **терапевтической**
Правильный ответ «c».

4. **Особенность невербального общения:**

a) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания

b) отсутствие возможности подделать эти импульсы

c) **все ответы верны**

d) его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения

Правильный ответ «c».

5. **Когда регламентированы и содержание, и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это …общение**.

a) светское

b) **ролевое**

c) деловое

d) примитивное

Правильный ответ «b».

6. **Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это … общение**.

a) деловое

b) **манипулятивное**

c) светское

d) формально-ролевое

Правильный ответ «b».

7. **Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это …**

a) **аттракция**

b) аффилиация

c) гипноз

Правильный ответ «a».

8. **При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем.**

Это эффект …

a) края

b) **первичности**

c) ореола

d) бумеранга

Правильный ответ «b».

9. **Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это …**

a) самоактуализация

b) **стереотипизация**

c) идентификация

d) обобщение

Правильный ответ «b».

10. **Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект …**

a) незавершенного действия

b) бумеранга

c) новизны

d) ореола

Правильный ответ «d».

11. **Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы (возрастной, половой, профессиональной) без достаточного осознания различий между ними – это …**

a) **стереотипизация**
b) абстракция
c) проецирование
Правильный ответ «a».

12. **Манипулирующее воздействие проявляется в …**

a) **использовании человека в корыстных целях**
b) демонстрации своей позиции
c) покровительственном отношении к человеку
Правильный ответ «a».

13. **Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это …**

a) **эмпатия**
b) рефлексия
c) экспрессивность
Правильный ответ «a».

14. **На формирование аттракции оказывают наибольшее влияние:**

a) совместная деятельность
b) **все ответы верны**
c) «помогающее поведение»
d) сходство характеристик общающихся
e) сходство ситуации, в которой находятся партнеры
Правильный ответ «b».

15. **Перцептивная сторона общения включает в себя…**

a) проявление тревожности
b) демонстрацию креативного поведения
c) процесс формирования образа другого человека
Правильный ответ «c».

16. **Человеческая речь характеризуется**:

a) наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
b) определенной логикой построения фраз
c) возможностью передавать информацию опрошлых и будущих событиях
d) **все ответы верны**
Правильный ответ «d».

17. **Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс …**

a) **идентификации**
b) эмпатии
c) рефлексии
Правильный ответ «a».

18. **Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это … барьеры**.

a) **смысловые**
b) эмоциональные
c) физические
Правильный ответ «a».

19. **Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с … общением.**

a) личностным
b) деловым
c) **ролевым**
Правильный ответ «c».

20. **Существенный признак внушения**:

a) **некритическое восприятие информации**
b) недоверие
c) критичность
Правильный ответ «a».

21. **Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это …**

a) психическое заражение
b) **конформность**
c) убеждение
d) подражание
Правильный ответ «b».

22. **Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это …**

a) убеждение
b) **психическое заражение**
c) эмпатия
Правильный ответ «b».

23. **Формы реализации делового общения**

a) оперативка
b) **переговоры**
c) брифинг
d) **совещания**
e) беседа
f) видеоконференция
Правильный ответ «b,d,e».

24. **Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий**:

a) понимание целей партнера
b) **все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения**
c) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
d) знание индивидуальных особенностей партнера
Правильный ответ «b».

25. **Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это …**

a) комплимент
b) **лесть**
c) критика
Правильный ответ «b».

26. **Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это … общение.**

a) примитивное
b) закрытое

c) ролевое
d) **открытое**
Правильный ответ «d».

27. **Основные механизмы познания другого человека**:
a) эмпатия
b) **все ответы верны**
c) рефлексия
d) идентификация
Правильный ответ «b».

28. **Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)**
a) трансакция
b) ролевые ожидания
c) **социальная роль**
d) психологический контакт
Правильный ответ «c».

29. **Неправильное отношение в процессе общения друг к другу относится к барьерам общения:**
a) физическим
b) социально-психологическим
c) **неправильной установки сознания**
d) организационно-психологическим.
Правильный ответ «c».

30. **В том, что, усмотрев в человеке какое-то главное (по нашему мнению) качество, мы склонны видеть у другого человека и другие свойства, гармонирующие с этим качеством, состоит эффект:**
a) первичности
b) ореола
c) Пигмалиона
d) **социальной фасилитации**
Правильный ответ «b».

Критерии и шкалы оценки

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся за 91% и выше правильных ответов, оценка «хорошо» выставляется обучающемуся за 81% - 90% правильных ответов, оценка «удовлетворительно» выставляется за 71% - 80% правильных ответов, ниже 70% правильных ответов, выставляется оценка «неудовлетворительно».

Кейс- задание № 1
по дисциплине «Психология общения»

Задание 1.

Между двумя сотрудниками возник конфликт, который мешает успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к непосредственному начальнику с просьбой разобраться и поддержать её позицию.
Как наиболее эффективно разрешить данную ситуацию?

Задание 2.
Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя.
Имеется несколько кандидатур.

Какие профессиональные и личностные качества, прежде всего Вы примите во внимание?

Задание 3.

Подчиненный игнорирует советы и указания руководителя, делает по-своему, не обращая внимания на замечания.

Какие меры воздействия могут быть предприняты руководителем?

Задание 4.

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого Вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Каковы Ваши действия?

Выберите один из предложенных ответов.

1. Открыто вызову коллегу на разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений.
2. Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношении к нему.
3. Обращусь к коллеге со словами: «От наших натянутых отношений страдает дело. Пора договориться, как работать дальше».
4. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации.

Задание 5.

Вспомните конфликтные ситуации, свидетелем которой вы были и проанализируйте, ответив на следующие вопросы:

Алгоритм анализа ситуационных задач:

1. Определите вид конфликта.
2. Кто был инициатором конфликта?
3. Какая, по вашему мнению, была причина конфликтной ситуации?
4. Как разрешился данный конфликт?
5. Можно было бы избежать этого конфликта и, каким образом?

Критерии оценки:

1. Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он аргументированно излагает свою точку зрения, демонстрируя результаты самостоятельной аналитической работы с основной и дополнительной литературой.
2. Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он недостаточно обосновал свою точку зрения на рассматриваемую ситуацию, но продемонстрировал результаты самостоятельной работы с основной и дополнительной литературой. После наводящих вопросов способен строить логически обоснованные выводы.

Кейс- задание № 2

Задание1. Вспомните и опишите ситуации общения (либо профессионального, либо учебного, внутрисемейного), иллюстрирующие следующие психологические феномены, понятия:

- диалогическое общение (какие приемы, средства здесь использовались),
- манипулятивное общение (какие приемы, средства здесь использовались),
- личностная идентификация,
- коммуникативные барьеры,
- рефлексия,
- эффект ореола,
- эффект первичности,

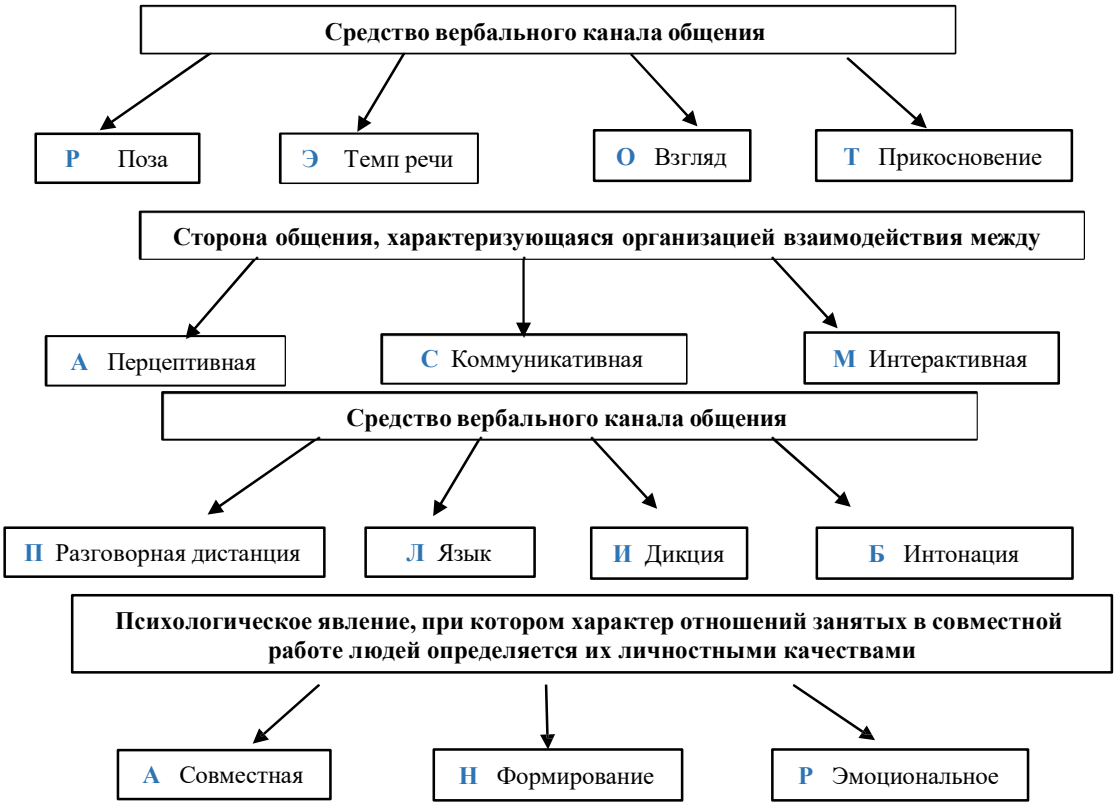
- эффект новизны.

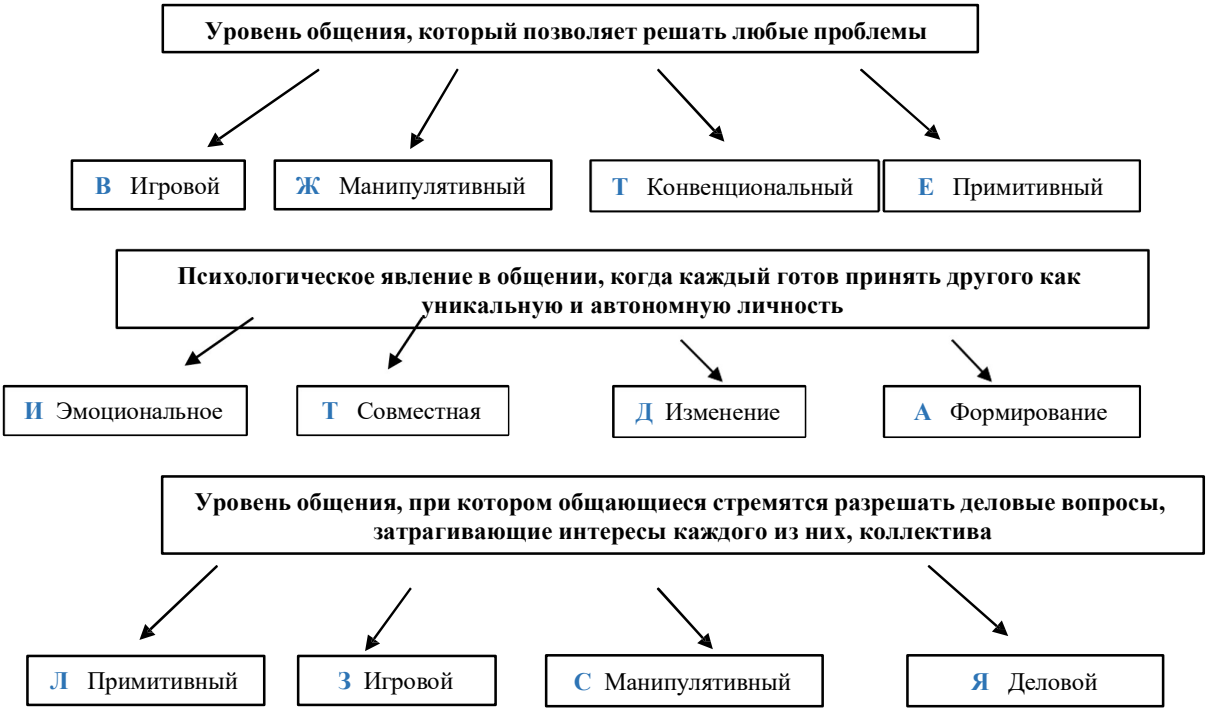
Задание 2. Верны или неверны следующие утверждения:

1. Взаимное влечение двух людей определяется главным образом внутренними качествами каждого из них.
2. Коммуникация основывается на всем поведении человека в целом.
3. Метакоммуникация - это такая форма коммуникации, которая уже сама по себе является сообщением, указывающим на то, как следует понимать передаваемую информацию.
4. «Эффект ореола» состоит в том, что, усмотрев в человеке какое-то главное (по нашему мнению) качество, мы склонны видеть у него и другие свойства, гармонирующие с этим качеством.
5. Мы склонны чаще объяснять поведение другого человека внешними причинами, нежели внутренними.
6. Стереотип - это сравнительно объективное представление о группе людей, с которой у нас были ограниченные контакты.
7. Установки «выкристализовываются» в период от 12 до 20 лет, и впоследствии изменить их очень трудно.
8. Если коммуникатор внушает доверие, для изменения установок совсем не требуется, что-бы терминология, которой он пользуется, была доступна реципиенту.
9. Сообщение может изменить установку реципиента благодаря механизму избирательного восприятия.
10. В случае когнитивного диссонанса мы всячески стараемся обосновать сделанный нами выбор.
11. В сообщении, преследующем цель изменить установку, часто можно с успехом использовать информацию, аппелирующую к страху.
12. Предубеждение всегда означает, что суждение о другом человеке или группе выносится a priori.

Задание 3. Заполните таблицу «Определение психологических явлений, уровней и средств общения».

В данной таблице перечислены основные психологические явления, уровни и средства общения, каждому психологическому утверждению соответствует определённое слово. Выберите последовательно все правильные ответы в схеме. В результате выполнения задания получится кодовое слово.





Критерии оценки:

1. **Оценка «отлично»** выставляется обучающемуся, если он в своем ответе демонстрирует знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты), умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины.
2. **Оценка «хорошо»** выставляется обучающемуся, если он в своем ответе демонстрирует знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты), не всегда точно использует специальные термины и понятия, показывает частичное узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины.
3. **Оценка «удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если в ответе даны знания только базовых понятий, отсутствуют умение правильно использовать специальные термины, понятия и узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины.
4. **Оценка «неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он не демонстрирует ни знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты), ни умение правильно использовать специальные термины и понятия, ни узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины.

Вопросы для обсуждения (собеседования) на занятиях
для контрольной точки.
по дисциплине «Психология общения»

1. Современные подходы к психологии общения.
2. Структура и основные нарушения процесса коммуникации в деловом общении.
3. Правила эффективной коммуникации в общении.
4. Основные принципы и техники построения партнерских отношений в деловом взаимодействии.
5. Приемы противостояния негативному психологическому влиянию в процессе делового общения.
6. Стереотипы в деловом общении.
7. Основные ошибки руководителя при проведении беседы с подчиненными.

8. Факторы успешности проведения беседы.
9. Правила выбора аргументации в процессе преодоления возражений в деловой беседе.
10. Средства повышения воздействия на аудиторию в процессе публичного выступления.
11. Особенности проведения различных типов совещаний.
12. Условия реализации делового общения.
13. Уровни делового общения.
14. Краткая характеристика форм реализации делового общения.
15. Виды психологического влияния в деловом общении.
16. Правила эффективной коммуникации в деловом общении.

Критерии оценки:

1. **Оценка «отлично»** выставляется обучающемуся, если он активно участвует в обсуждении всех вопросов собеседования, демонстрируя результаты самостоятельной аналитической работы с литературой и инновационными информационными источниками, аргументированно обосновывает свою точку зрения.
2. **Оценка «хорошо»** выставляется обучающемуся, если он активно участвует в обсуждении всех вопросов собеседования, демонстрируя результаты самостоятельной работы с литературой и информационными источниками, имеет свою точку зрения на рассматриваемые вопросы.
3. **Оценка «удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он участвует в обсуждении только половины вопросов, используя при этом только основную литературу, не имеет своей точки зрения
4. **Оценка «неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он не знает базовых понятий предмета обсуждения.

Темы докладов

по дисциплине ОГСЭ.ДВ.01.02 «Психология общения»

1. Речевые конструкции, разрушающие доверие в процессе делового общения.
2. Речевые техники, помогающие понять собеседника и наладить с ним контакт.
3. Закономерности, эффекты и феномены межличностного взаимодействия в контексте делового общения.
4. Технологии, помогающие противостоять уловкам партнёра, вести переговоры в конструктивном русле.
5. Основные способы воздействия на аудиторию в процессе выступления. Структура убедительного текста выступления.
6. Средства повышения воздействия на аудиторию в процессе выступления.
7. Предупреждение конфликтных ситуаций.
8. Проблема выявления ложной информации в процессе общения.
9. Социально-психологическая характеристика общения (структура процесса общения).
10. Общение как фактор формирования и развития личности.
11. Что управляет человеком: феномен сознания и бессознательного.
12. Характер и темперамент личности, их проявление в общении.
13. Механизмы психической защиты личности.
14. Стресс и антистрессовые методы.
15. Виды, функции и правила ролевого поведения личности.
16. Структура группы и проблема лидерства.
17. Психологический климат в коллективе и его роль в профессиональной деятельности.
18. Процессы групповой динамики, их роль в развитии и сплочении группы.
19. Психологические факторы профессиональной адаптации.
20. Психология карьеры.
21. Имидж делового человека.
22. Невербальное общение в сфере общения.

23. Конфликты и избежание и выход из них.
24. Этические принципы общения и механизмы их развития.
25. Деловой этикет.
26. Основные правила вербального этикета и культуры поведения.
27. Роль национальных и культурных традиций в общении.
28. Социально-психологические особенности проведения переговоров, деловых бесед, совещаний.
29. Культура ведения дискуссии, спора, полемики.
30. Искусство убеждения.

Критерии оценки

2. **Оценка «отлично»** выставляется обучающемуся, если он в своем выступлении демонстрирует результаты самостоятельной аналитической работы с литературой и инновационными информационными источниками, аргументированно высказывает свою точку зрения, использует презентацию, активно участвует в обсуждении докладов своих коллег.
3. **Оценка «хорошо»** выставляется обучающемуся, если он в своем выступлении демонстрирует результаты самостоятельной работы с литературой и информационными источниками, формулирует свою точку зрения.
4. **Оценка «удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он в своем выступлении использует только основную литературу (1-2 источника), не имеет своей точки зрения
5. **Оценка «неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он использует готовый материал-плагиат.

3.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета.

Оценка может быть выставлена по рейтингу текущего контроля, если он не ниже 60.

Вопросы для устного опроса по дисциплине ОГСЭ.ДВ.01.02 Психология общения:

1. Общение как коммуникативная деятельность. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспект общения.
2. Интерактивная функция общения. Организация совместной деятельности. Позиции общении.
3. Коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические.
4. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество.
5. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии.
6. Трансактный анализ.
7. Перцептивная функция общения. Контакт, приемы его установления.
8. Тренировка и правила сообщения обратной связи. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Проблемы нахождения взаимопонимания.
9. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении. Развитие сензитивности как условие конструктивного взаимодействия.
10. Виды деловых контактов: деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание.
11. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры».
12. Публичное выступление. Специфические особенности речи. Информационная, убеждающая, побуждающая речь. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.
13. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников

полемики и

правила их поведения. Уловки, сомнительные приемы «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации.

14. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами.
15. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический.
16. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций.
17. Слушание и проблемы понимания информации. Физические барьеры в коммуникации.
18. Вербальное и невербальное общение.
19. Зоны и дистанции. Статус, интимная зона и безопасность. Личная, общественная, открытая зоны.
20. Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации.
21. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы ее проведения.
22. Успех делового общения.

Критерии оценки:

Оценка 5 «отлично»	обучающийся показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине; ответ полный доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности
Оценка 4 «хорошо»	обучающийся показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал, допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа.
Оценка 3 «удовлетворительно»	обучающийся понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа; ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен.
Оценка 2 «неудовлетворительно»	обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, неточности в содержании рассказываемого материала, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.