

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков

Должность: директор

Дата подписания: 09.02.2022

Уникальный программный ключ:

880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ**

Факультет среднего профессионального образования

Утвержден  
решением цикловой (методической)  
комиссии по специальности  
09.02.07 «Информационные системы и  
программирование»  
Протокол № 1  
от «26» декабря 2022 г.

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

### **ОГСЭ.04 Психология общения**

Специальность 09.02.07 «Информационные системы и программирование»

Квалификация

Специалист по информационным системам

Форма обучения

очная

Год набора

2022

Санкт-Петербург, 2022 год

Автор(ы)–составитель(и): Басаровская П.А., преподаватель

Председатель Цикловой (методической) комиссии: Беленко А.Г..

Рецензент: Бурылов В.С., к.э.н., преподаватель ФСПО

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
2. Оценочные средства по дисциплине
  - 2.1 Оценочные средства по дисциплине для текущего контроля
  - 2.2 Оценочные средства по дисциплине для промежуточной аттестации
3. Описание системы оценивания, шкала оценивания.

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код ПК, ОК	Умения	Знания
<p>ОК.0 1</p> <p>ОК.0 2</p> <p>ОК.0 3</p> <p>ОК.0 4</p> <p>ОК.0 6</p>	<p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы;</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью</p> <p>определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>описывать значимость своей профессии (специальности)</p>	<p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> <p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p> <p>содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p> <p>сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>

## 2. Оценочные средства

### 2.1 Оценочные средства по дисциплине для текущего контроля

#### 2.1.1. Тесты для проверки знаний по дисциплине «Психология общения»

№ п/п	Задание	Коды общих или профессиональных компетенций, проверяемых в результате выполнения задания	Ключи решения
Закрытые задания			
1.	<p><i>Выберете правильный ответ</i></p> <p>Общение это:</p> <p>А) сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека</p> <p>Б) процесс социальных отношений</p> <p>В) понимание и сопереживание другим с целью установления тёплых и доверительных отношений</p> <p>Г) отношения между людьми, основанные на взаимной привязанности, духовной близости, общности интересов, симпатии</p>	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06	А
2.	<p><i>Выберете правильный ответ</i></p> <p>Какое из приведенных ниже утверждений верно:</p> <p>А) коммуникация состоялась, если коммуникатор отправил сообщение</p> <p>Б) коммуникация состоялась, если получатель получил, понял и принял сообщение</p> <p>В) коммуникация состоялась, если получатель декодировал сообщение</p> <p>Г) коммуникация состоялась, если отправитель</p>	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06	Б

	передал сообщение		
3.	<p><i>Выберете правильный ответ</i></p> <p>Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это...</p> <p>А) обобщение Б) идентификация В) стереотипизация Г) подражание</p>	<p>ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06</p>	В
4.	<p><i>Выберете правильный ответ</i></p> <p>Общение, при котором партнер является лишь средством достижения целей, истинные цели скрываются, а показывается только то, что считается выгодным:</p> <p>А) диалогическое Б) светское В) ритуальное Г) манипулятивное</p>	<p>ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06</p>	Г
5.	<p><i>Выберете правильный ответ</i></p> <p>Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:</p> <p>а) компромисс, критика, борьба, уступка б) приспособление, конкуренция, сотрудничество, избегание в) борьба, уход, убеждение, уступка г) сотрудничество, консенсус, убеждение</p>	<p>ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06</p>	Б
6.	<p><i>Выберете правильный ответ</i></p> <p>Конфликт, в процессе разрешения которого идет поиск компромиссных решений, устраивающих обе спорящие стороны, в улучшении психологического климата в коллективе за счет снятия напряженности и эмоциональной разрядки, а также в изменении взаимоотношений в лучшую сторону – это конфликт</p> <p>А) конструктивный Б) деструктивный В) качественный Г) объективный</p>	<p>ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06</p>	А
7.	<i>Выберете правильный ответ</i>	ОК.01	Б

	<p>«Убеждение» как способ воздействия друг на друга в процессе общения заключается в</p> <p>А) принятии внешних и внутренних особенностей других людей</p> <p>Б) воздействии на сознание личности через обращение к её собственному критическому мышлению</p> <p>В) неаргументированном воздействии одного человека на другого</p> <p>Г) передаче эмоционального состояния от одного индивида к другому</p>	<p>ОК.02</p> <p>ОК.03</p> <p>ОК.04</p> <p>ОК.06</p>	
8.	<p><i>Выберите правильный ответ</i></p> <p>Среди форм завершения конфликта выделяют «разрешение конфликта», которая характеризуется:</p> <p>а) участием третьей стороны в устранении противоречий</p> <p>б) устранении структурных элементов конфликта</p> <p>в) совместной деятельностью участников противоречия по решению проблемы</p> <p>г) временным прекращением противодействия</p>	<p>ОК.01</p> <p>ОК.02</p> <p>ОК.03</p> <p>ОК.04</p> <p>ОК.06</p>	В
9.	<p><i>Выберите правильный ответ</i></p> <p>Мотивационное общение представляет собой</p> <p>А) обмен предметами и продуктами деятельности</p> <p>Б) обмен знаниями</p> <p>В) обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями</p> <p>Г) обмен физиологическими и психическими состояниями</p>	<p>ОК.01</p> <p>ОК.02</p> <p>ОК.03</p> <p>ОК.04</p> <p>ОК.06</p>	В
10.	<p><i>Выберите правильный ответ</i></p> <p>Определение этической категории «совесть» звучит следующим образом:</p> <p>А) субъективное осознание</p>	<p>ОК.01</p> <p>ОК.02</p> <p>ОК.03</p> <p>ОК.04</p> <p>ОК.06</p>	А

	<p>личностью своего долга и ответственности перед обществом, другими людьми, выступающее как долг и ответственность перед самим собой</p> <p>Б) категория этики, которая объединяет всё, имеющее положительное нравственное значение, отвечающее требованиям нравственности</p> <p>В) категория, означающая понятие о должном, содержащее в себе требование соответствия деяния и воздаяния</p> <p>Г) моральное отношение человека к самому себе и отношению к нему со стороны общества, основанное на признании его личности</p>		
11.	<p><i>Выберите правильный ответ</i></p> <p>Межличностные отношения это –</p> <p>А) отношения, которые строятся на основе положения, занимаемого человеком в системе общества</p> <p>Б) отношения, которые строятся на эмоциональной основе, субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний</p> <p>В) отношения, которые возникают в связи с совместной работой или по ее поводу</p> <p>Г) отношения, возникающие внутри общностей в процессе их экономической, социальной, культурной жизни и деятельности</p>	<p>ОК.01</p> <p>ОК.02</p> <p>ОК.03</p> <p>ОК.04</p> <p>ОК.06</p>	Б
12.	<p><i>Выберите правильный ответ</i></p> <p>Перцептивная сторона общения заключается в:</p> <p>А) обмене в процессе общения информацией</p> <p>Б) организации взаимодействия общающихся,</p>	<p>ОК.01</p> <p>ОК.02</p> <p>ОК.03</p> <p>ОК.04</p> <p>ОК.06</p>	В



	<p>обмене действиями, поступками</p> <p>В) восприятию друг друга партнерами по общению и установлению на этой основе взаимопонимания</p> <p>Г) вступлении в социальный контакт, учитывая социальный статус общающихся</p>		
13.	<p><i>Выберите правильный ответ</i></p> <p>К конфликту между личностью и группой относится ситуация:</p> <p>А) на предприятии отдел продаж и производственный отдел не могут договориться об использовании ресурсов</p> <p>Б) девушка не может определиться, пойти ли ей работать на любимую работу или пойти учиться на профессию, которую предложили</p> <p>В) в класс пришел новый ученик. С самого начала стал хвастаться новыми учебниками, грамотами, стремился стать лидером. Это не понравилось остальным членам класса</p> <p>Г) конфликт между подругами, которые поссорились из-за одного платья, которое понравилось им обоим</p>	<p>ОК.01</p> <p>ОК.02</p> <p>ОК.03</p> <p>ОК.04</p> <p>ОК.06</p>	В
14.	<p><i>Выберите правильный ответ</i></p> <p>«Такесика» - как подсистема невербальной коммуникации - это</p> <p>А) восприятие моторики человеческого тела</p> <p>Б) организация пространства и времени общения</p> <p>В) система вокализации</p> <p>Г) прикосновение людей друг к другу во время общения</p>	<p>ОК.01</p> <p>ОК.02</p> <p>ОК.03</p> <p>ОК.04</p> <p>ОК.06</p>	Г
15.	<p><i>Выберите правильный ответ</i></p> <p>К барьерам культурных различий относятся:</p> <p>А) различное понимание одних и тех же жестов людьми</p>	<p>ОК.01</p> <p>ОК.02</p> <p>ОК.03</p> <p>ОК.04</p> <p>ОК.06</p>	А

	<p>их разных стран</p> <p>Б) психологическая несовместимость общающихся</p> <p>В) жаргон, использующийся в рабочей группе</p> <p>Г) отсутствие времени чтобы выслушать</p>		
16.	<p><i>Выберите правильный ответ</i></p> <p>Деловая беседа как форма делового общения представляет собой</p> <p>А) речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия для установления деловых отношений, разрешения проблем или выработки конструктивного подхода к их решению</p> <p>Б) общепринятую форму делового общения по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного решения</p> <p>В) особую форму речевой деятельности в условиях непосредственного общения, выступление, адресованное определенной аудитории</p> <p>Г) основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон</p>	<p>ОК.01</p> <p>ОК.02</p> <p>ОК.03</p> <p>ОК.04</p> <p>ОК.06</p>	А
17.	<p><i>Выберите правильный ответ</i></p> <p>Аттракция как механизм социальной перцепции заключается в</p> <p>А) осмыслении индивидом того, как он воспринимается партнером по общению</p> <p>Б) восприятию и познанию другого человека, основанном на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства</p> <p>В) постижении эмоционального состояния другого человека</p> <p>Г) осознанное или бессознательное уподобление</p>	<p>ОК.01</p> <p>ОК.02</p> <p>ОК.03</p> <p>ОК.04</p> <p>ОК.06</p>	Б

	другому человеку		
18.	<p><i>Выберите правильный ответ</i></p> <p>В психологии общения психотип кинестетика характеризуется следующими проявлениями:</p> <p>А) ориентируется главным образом на то, что он услышал, и воспринимает мир через слуховые ощущения</p> <p>Б) ориентируется главным образом на то, что он увидел, воспринимает мир через зрение</p> <p>В) ориентируется главным образом на то, что он почувствовал через прикосновения, воспринимает мир через призму телесных ощущений</p> <p>Г) человек ориентируется главным образом на то, что он логически осмыслил</p>	<p>ОК.01</p> <p>ОК.02</p> <p>ОК.03</p> <p>ОК.04</p> <p>ОК.06</p>	В
19.	<p><i>Выберите правильный ответ</i></p> <p>Согласно транзактному анализу Э.Берна базовое состояние «Родитель» можно описать следующим образом:</p> <p>А) человек адекватно воспринимает окружающий мир, принимает разумные решения</p> <p>Б) человек проявляет эмоциональность в своих высказываниях и поступках</p> <p>В) человек ориентируется на моральные принципы, ценности, установки, проявляет заботу, но также контролирует, поучает</p> <p>Г) человек стремится к пониманию, созиданию, творчеству</p>	<p>ОК.01</p> <p>ОК.02</p> <p>ОК.03</p> <p>ОК.04</p> <p>ОК.06</p>	В
20.	<p><i>Выберите правильный ответ</i></p> <p>Стратегия компромисса в конфликте заключается в</p> <p>А) частичных взаимных уступках и частичном удовлетворении интересов каждого участника взаимодействия</p> <p>Б) в стремлении удовлетворить свои интересы,</p>	<p>ОК.01</p> <p>ОК.02</p> <p>ОК.03</p> <p>ОК.04</p> <p>ОК.06</p>	А

	невзирая на интересы другого В) в уходе, отсутствии стремления к кооперации, к достижению собственных целей Г) в поиске альтернативы, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон		
<b>Открытые задания</b>			
1.	<i>Дайте ответ на вопрос</i> В социальной психологии принято говорить о трехкомпонентной структуре общения, а именно выделяя три стороны общения: коммуникативную, интерактивную, перцептивную. В чем заключается суть коммуникативной стороны общения?	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06	процесс передачи и приема информации
2.	<i>Дайте ответ на вопрос</i> В соответствии с ведущей модальностью (репрезентативной системой) в общении можно выделить различные психотипы. Чем характеризуется Аудиал?	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06	воспринимает мир через слуховые ощущения
3.	<i>Дайте ответ на вопрос</i> Перечислите основные уровни аттракции	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06	симпатия, дружба, любовь
4.	<i>Дайте ответ на вопрос</i> «Проксемика» в системе невербальной коммуникации означает	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06	организация пространства и времени общения
5.	<i>Дайте ответ на вопрос</i> В чем смысл механизма идентификации при познании человека при общении?	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06	понимание другого человека, уподобление себя ему
6.	<i>Перечислите</i> основные элементы коммуникативного процесса	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06	отправитель, сообщение, канал, получатель
7.	<i>Дайте ответ на вопрос</i> Что представляет собой межличностный конфликт?	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06	это вид конфликта, который происходит между двумя личностями

8.	<i>Дайте ответ на вопрос</i> Какие виды общения по опосредованности можно выделить	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06	непосредственное, опосредованное
9.	<i>Дайте ответ на вопрос</i> В структуре конфликта выделяют различных его участников. Кто такой медиатор?	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06	помогает сторонам разрешить имеющийся конфликт
10.	<i>Ответьте на вопрос</i> Перечислите основные механизмы познания другого человека в процессе общения	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06	идентификация, эмпатия, рефлексия

## 2.1.2. Проверочные задания по дисциплине «Психология общения»

### Проверочная работа № 1

1. Дать определение понятия «общение».
2. Назовите 3 стороны общения, дайте их краткую характеристику.
3. Назовите основные цели общения.
4. Назовите функции общения и условия их реализации.
5. Назовите основные виды общения, дайте их краткую характеристику.
6. Чем различаются формальное и неформальное общение?
7. Дайте характеристику межличностного общения (количество участников, пространственная близость, ориентация).
8. Назовите три основных типа межличностного общения, дайте им характеристику (цели, способы воздействия, формы воздействия, продолжительность, где могут встречаться и т.п.)
9. Что такое барьеры общения?
10. Какие основные функции барьеров общения?
11. Какие существуют барьеры общения, дайте подробную классификацию каждой из групп: 1) Психологические, 2) Коммуникативные
12. Что такое «барьер субъективной интерпретации»?
13. К какому виду барьеров общения относятся эти характеристики? «слишком тихая речь, вызванная сочетанием волнения и неправильного дыхания, при которой плохо слышно уже на расстоянии нескольких метров; слишком быстрая речь: когда коммуникатор барабанит свое сообщение, затрудняет слушателям следить за мыслью особенно при чтении текста; слишком монотонная речь, которая усыпляет внимание; заметные паузы; проглатывание слов.
14. Какой из барьеров общения возникает при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению?
15. Какие Вы знаете пути преодоления барьеров общения?
16. Опишите один из часто встречающихся барьеров общения в Вашей жизни. Сильно ли он Вам мешает? Как Вы преодолеваете этот барьер?
17. Э. Холл выделяет четыре основные зоны общения:
  - Интимная зона (15 - 45 см) - в нее человек допускает только близких себе людей. В этой зоне ведется негромкий доверительный разговор, осуществляются тактильные контакты. Нарушение этой зоны посторонними вызывает физиологические изменения в организме:

учащение сердцебиения, рост кровяного давления, прилив крови к голове, выброс адреналина и др. Вторжение другого в эту зону расценивается как угроза.

- Личная (персональная) зона (45 - 120 см) - зона обыденного общения с друзьями, коллегами. Допускается только визуальный и зрительный контакт.

- Социальная зона (120 - 400 см) - зона проведения официальных встреч и ведения переговоров, совещаний, проведения административных бесед.

- Публичная зона (более 400 см) - зона общения с большими группами людей во время лекций, митингов, публичных выступлений и т.д. Как Вы считаете, важно ли соблюдать зоны общения? К чему может привести несоблюдение пространства для общения?

18. Назовите основные модели общения, каково их предназначение?

19. Выявите достоинства и недостатки разных моделей общения применительно к таким формам, как переговоры, презентации, публичная лекция, пресс-конференция, торги, деловое совещание.

20. Назовите основные стили общения: Речевой; Коммуникативный:

21. В каком из стилей общения различают три подстили: законодательный, дипломатический, административно-канцелярский?

22. Выделите правильные варианты ответа:

К основным характеристикам научного стиля речи можно отнести следующие:

- отвлеченная обобщенность (считается; говорят; как замечено; нередко; зачастую; как правило; довольно часто; в большинстве случаев; наиболее часты; крайне; и т.п.);

- логичность изложения информации в виде суждений и умозаключений, веских аргументаций;

- нелогичность изложения (зачастую слова и предложения не связаны между собой по смыслу);

- абстрактная лексика (существуют; имеются; состоит; используются; употребляются; и пр.);

- вместо местоимения «Я» чаще используется местоимение «Мы»;

- вместо местоимения «Мы» чаще используется местоимение «Я»;

- безличные предложения;

- сложноподчиненные предложения (придаточные условные с союзом «если..., то» и придаточные времени с союзом «в то время как»)

- использование жаргонизмов, сленгов.

23. К какому стилю общения можно отнести любое выступление на публике?

24. В чем особенности разговорно-бытового стиля общения?

25. Коммуникативный стиль личности вызывает либо комфортное, либо неопределенное (нейтральное), либо дискомфортное состояние в зависимости от того, какое энергетическое влияние оказывает и в какой мере способствует возникновению атмосферы плодотворного сотрудничества.

Охарактеризуйте коммуникативный стиль общения, назовите три коммуникативных стиля общения. На каком из перечисленных стилей общения предпочитаете общаться Вы?

26. Что, на ваш взгляд, исследует психология общения?

## **Проверочная работа № 2 по теме «Роль и ролевые ожидания».**

1. Дать определение малой группы.

2. Назовите основные характеристики малой группы.

3. Выбрать правильное определение:

- Референтная группа – значимая группа, чьи ценности и нормы индивид разделяет и поддерживает;

- Референтная группа – социальная группа, которая является для индивида незначимой, чьи ценности и нормы индивид не разделяет. Приведите пример референтной группы.

4. Составьте схему формирования малой группы.

5. Что такое социальная роль?

6. Соотнесите понятия:

- А) Нормы
- Б) Позиция
- В) Статус
- Г) Роль
- Д) Ролевая позиция

1) индивидуальные ожидания определенного поведения от человека, выполняющего какую-либо определенную роль

2) социальная функция личности; ожидаемое поведение, обусловленное статусом или позицией человека в системе межличностных отношений.

3) общепризнанные стандарты индивидуального и группового поведения, сложившиеся с течением времени в результате взаимодействия членов группы.

4) интегральная, наиболее обобщенная характеристика человека в статусно-ролевой внутригрупповой структуре.

5) — положение личности в группе, коллективе, ее место и роль в системе межличностных отношений, определяющие ее права, обязанности и привилегии.

7. Дать характеристику типов и видов позиций в групповой работе.

8. В чем отличия лидерства от руководства.

9. Какие ролевые конфликты могут возникнуть в процессе общения? Приведите пример.

10. Определите, какие функции направлены на поддержание отношений, а какие – на решение задач:

- Постановка цели и задач.
- Инициация процесса решения.
- Выяснение мнений, точек зрения.
- Сбор (запрос) информации.
- Определение главной проблемы.
- Передача информации участникам.
- Организация взаимодействия.
- Координация и распределение ролей, связывание всех элементов совместной работы.
- Выяснение всех ресурсов.
- Подведение итогов.
- Умение наблюдать за всем со стороны
- Умение слышать, наблюдать.
- Умение увлечь, заинтересовать.
- Учет чувств людей.
- Разрядка напряжения.
- Умение вселять веру, вдохновлять.
- Умение достигать компромисса (признавать свои ошибки, принимать позицию другого, делать шаг навстречу).

- Умение подчинять личные амбиции общей цели.

- Признание заслуг.

11. Соотнесите виды ролей в соответствии с выполняемыми функциями

- А) Роли, обеспечивающие решение поставленной задачи
- Б) Поддерживающие роли
- В) Эгоцентрические роли
- Г) Процедурные роли

- ищущий информацию — часто ставит вопросы и пытается получить на них ответ, побуждает других участников группового взаимодействия к принятию решений;

- инициатор — чаще других предлагает новые решения, вносит предложения, касающиеся поставленного в группе задания;

- последователь — подхватывает новую идею, инициативу, расширяет и углубляет ее, помогает довести до решения;
- оценивающий — оценивает деятельность отдельных членов и всей группы, актуальность ситуации, сравнивает с целями, подводит итоги.
- поощряющий — мотивирующий и «подталкивающий других» к участию в групповом процессе, вовлекает малоактивных и молчаливых членов в работу, демонстрирует своим вербальным и невербальным поведением понимание чужих идей и мнений («хорошая точка зрения», «отличная мысль»);
- гармонизатор — поощряет к совместной деятельности, разрешает конфликтные ситуации, пробует преодолеть противоречия между членами группы и привести всех к компромиссу, используя улыбку, остроумные реплики;
- снимающий напряжение — старается снять напряжение в трудных ситуациях, часто шутит, острит, балагурит, рассказывает анекдоты;
- блюститель правил — напоминает членам группы о провозглашенных нормах и правилах взаимодействия, обращает внимание на их соблюдение;
- «переводчик» — умело использует знания о различиях в социальной, культурной, национальной и тендерной ориентации членов группы, чтобы помочь им понять друг друга.
- диспетчер — способствует правильному «разделению труда» в группе, чтобы любая дискуссия работала на конечный результат, следит за регламентом, наблюдает за продвижением группы к поставленной перед ней задаче;
- протоколист — старается записать все, что группа наработала, как бы ведет протокол по процедуре принятия решения;
- хранитель — следит за равноправием возможностей каждого при участии в дискуссии. Анализирует невербальные сигналы и на их основе предлагает выступить тому или иному члену группы.
- агрессор — противостоит групповым инициативам, подвергает сомнению важность того, что происходит в группе. Добивается повышения собственного статуса, критикуя почти все или порицая других, когда дела идут не лучшим образом, и принижая личные качества и статус окружающих. Когда личные цели противоречат групповым, отдает предпочтение первым;
- ищущий признания — независимо от того, что происходит в группе, старается обратить на себя внимание, напоминает о своих заслугах, демонстрирует свои способности и возможности во всех подходящих для этих целей ситуациях. Старается постоянно быть в центре внимания, жаждет признания и похвалы;
- монополист — непрерывно разговаривает, часто мешает другим высказаться, стремится занять позицию лидера в группе, навязывает свое мнение, пытается манипулировать другими участниками;
- отсутствующий — избегает работы в группе, не поддерживает групповых инициатив, стремится быть в стороне. Избегает конфликтов мнений и рискованных для себя и своего репутации действий и ситуаций. Предпочитает отмалчиваться или давать уклончивые ответы;
- шутник — дурачится, передразнивает других, превращая в шутку все, что происходит, пытаясь привлечь внимание к себе.

12. Какие эффекты используются при социальном взаимодействии?

13. Дать определение власти и влияния.

14. Какие существуют формы личного влияния?

15. Дать характеристику техники убеждения

16. Дать характеристику техники заражения

17. Дать характеристику техники внушения

18. Дать характеристику техники манипулирования

19. Дать характеристику техники «личный магнетизм»

20. Каковы психологические механизмы внушения?

21. Каковы психологические механизмы убеждения?



### 2.1.3. Практические задания (психологические тесты)

#### Тест на определение уровня общительности

Методика В. Ф. Ряховского (Рогов Е. И., 2002) предназначена для выявления уровня коммуникабельности, способности устанавливать контакт, в том числе с незнакомыми людьми. Методика состоит из 16 вопросов. Она может быть использована для диагностики испытуемых не младше 15 лет.

Инструкция. Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли вас из колеи ее ожидание?
2. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо собрании, совещании или тому подобном мероприятии?
3. Вы не откладываете визит к врачу до последнего момента?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обращается к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане или в кафе вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные, сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Так ли это?
14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Ключ

За ответы «да» поставьте 2 очка, «иногда» — 1 очко, «нет» — 0 очков. Полученные очки суммируйте и по классификатору определите, к какой категории людей вы относитесь.

Классификатор к тесту В. Ф. Ряховского

30–32 очка. Вы явно некоммуникабельны, и вам и вашим близким от этого нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25–29 очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергает вас в панику, то надолго выводит из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой.

19–24 очка. Вы в известной степени общительны, в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В ваших высказываниях порой слишком много сарказма без всякого на то основания. Но эти недостатки исправимы.

14–18 очков. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний, экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

9–13 очков. Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что может вызвать раздражение у окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите быть в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Иногда не хватает усидчивости и терпения.

4–8 очков. Вы, должно быть, всегда в курсе всех дел, любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у вас мигрень и даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями.

3 очка и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер: вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважение к другим людям, к их мнению.

### **Оценка коммуникативных и организаторских способностей (КОС-2) (Никиреев Е. М., 2004)**

Данная методика (КОС-2) предназначена для выявления коммуникативных и организаторских склонностей личности (умение четко и быстро устанавливать деловые и товарищеские контакты с людьми, стремление расширять контакты, участие в групповых мероприятиях, умение влиять на людей, стремление проявлять инициативу и т. д.) («Практическая психодиагностика», 2004). Методика содержит 40 вопросов. Время выполнения методики — 10–15 мин. Данная методика может использоваться для диагностики испытуемых не младше 8 лет.

Инструкция. На каждый предложенный вопрос ответьте, пожалуйста, «да» или «нет».

1. Есть ли у вас стремление к изучению людей и установлению знакомств с разными людьми?
2. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, нанесенной вам кем-либо из ваших товарищей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Много ли у вас друзей, с которыми вы регулярно общаетесь?
6. Часто ли вам удается склонить большинство товарищей к принятию ими вашего мнения?

7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время за книгами или каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли некоторые помехи в осуществлении ваших намерений, легко ли вам отказаться от своих планов?
9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?
10. Любите ли вы придумывать или организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли вам включаться в новые для вас компании (коллективы)?
12. Часто ли вы откладываете на другие дни дела, которые нужно было выполнить сегодня?
13. Легко ли вам устанавливать контакты и общаться с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли вы добиться, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?
15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполненных обещаний, обязательств?
17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли, решая сложные вопросы, вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?
20. Правда ли, что вы плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?
21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли вы затруднение, если приходится проявлять инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения со знакомыми?
25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших друзей?
27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди незнакомых людей?
28. Верно ли, что вы редко стремитесь доказать свою правоту?
29. Полагаете ли вы, что вам не представляет особого труда внести оживление в малознакомую группу?
30. Принимаете ли вы участие в общественной работе?
31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых?
32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято коллегами или друзьями?
33. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомый коллектив?
34. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у вас много друзей?
38. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания своих друзей?
39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих коллег?

Ключ

О коммуникативных склонностях говорят положительные ответы на вопросы 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37 и отрицательные ответы на вопросы 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Наличие организаторских склонностей подтверждают положительные ответы на вопросы 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38 и отрицательные ответы на вопросы 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Для качественной оценки результатов необходимо сопоставить ответы испытуемых с ключом и подсчитать количество совпадений отдельно по 1-й (коммуникативные склонности) и по 2-й (организаторские склонности) шкале.

Затем необходимо вычислить оценочные коэффициенты коммуникативных (Кк) и организаторских (Ко) склонностей как отношения совпадающих ответов по коммуникативным склонностям (Кх) и организаторским склонностям (Ох) к максимально возможному числу совпадений (20), по формулам:

$$K_k = K_x / 20;$$

$$K_o = O_x / 20.$$

Для качественной оценки результатов необходимо сопоставить полученные коэффициенты со шкальными оценками (табл. П1).

Таблица П1. Шкала оценок коммуникативных и организаторских склонностей

Кк	Ко	Шкальная оценка
0,10–0,45	0,20–0,55	1
0,45–0,55	0,56–0,65	2
0,56–0,65	0,66–0,70	3
0,66–0,75	0,71–0,80	4
0,75–1,00	0,81–1,00	5

Анализ полученных результатов.

1. Испытуемые, получившие оценку 1, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

2. У испытуемых, получивших оценку 2, коммуникативные и организаторские склонности находятся на уровне ниже среднего. Такие люди не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе, предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства, испытывают трудности в установлении контактов с людьми и в выступлении перед аудиторией, плохо ориентируются в незнакомой ситуации, не отстаивают свое мнение, тяжело переживают обиды, редко проявляют инициативу в общественной деятельности, во многих делах предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.

3. Для испытуемых, получивших оценку 3, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают свое мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Эта группа испытуемых нуждается в дальнейшей серьезной и планомерной работе по формированию и развитию коммуникативных и организаторских склонностей.

4. Испытуемые, получившие оценку 4, относятся к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким, друзьям, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Все это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

5. Испытуемые, получившие высшую оценку 5, обладают очень высоким уровнем коммуникабельности и организаторских склонностей. Они испытывают потребность в коммуникативной и организаторской деятельности и активно стремятся к ней, быстро

ориентируются в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, предпочитают в важном деле или в создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают свое мнение и добиваются, чтобы оно было принято товарищами, могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать всякие игры, мероприятия, настойчивы в деятельности, которая их привлекает. Они сами ищут такие дела, которые удовлетворяли бы их потребность в коммуникации и организаторской деятельности.

### **Тест «Умеете ли вы слушать?»**

Понятие "коммуникативные умения" предполагает также умение установить дружескую атмосферу, понять проблемы собеседника. Ответы из десяти вопросов теста оцениваются следующим образом:

«Почти всегда» — 2 балла, «В большинстве случаев» — 4 балла, «Иногда» — 6 баллов, «Редко» — 8 баллов, «Почти никогда» — 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы "свернуть" беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) не интересны вам?
2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?
3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вступать в разговор с неизвестным или малознакомым человеком?
5. Имеете ли привычку перебивать говорящего?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняете ли тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?
9. Поправляете ли человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?
10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем говорите?

#### **Оценки результатов**

Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Если набрано более 62 баллов, то умение слушать — выше "среднего уровня". Обычно средний балл слушателей 55. Если оценка ниже, то вам стоит последить за собой при разговоре.

### **Тест «Ваш стиль делового общения»**

С помощью этого теста вы можете оценить свой стиль делового общения. Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите одно то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

- 1 Я люблю действовать.
- 2 Я работаю над решением проблем систематическим образом.
- 3 Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
- 4 Мне очень нравятся различные нововведения.
- 5 Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
- 6 Я очень люблю работать с людьми.
- 7 Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
- 8 Для меня очень важными являются окончательные сроки.
- 9 Я против откладывания и проволочек.

10 Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.

11 Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.

12 Я всегда стараюсь искать новые возможности.

13 Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.

14 Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.

15 Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других,

16 Я создаю проблемы другим людям.

17 Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.

18 Я нахожу, что действия, основанные на принципе "шаг за шагом", являются очень эффективными.

19 Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.

20 Я люблю творческое решение проблем.

21 Я все время строю планы на будущее.

22 Я восприимчив к нуждам других.

23 Хорошее планирование ~ ключ к успеху.

24 Меня раздражает слишком подробный анализ.

25 Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.

26 Я очень ценю опыт.

27 Я прислушиваюсь к мнению других.

28 Говорят, что я быстро соображаю.

29 Сотрудничество является для меня ключевым словом.

30 Я использую логические методы для анализа альтернатив.

31 Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.

32 Я постоянно задаю себе вопросы.

33 Деля что-либо, я тем самым учусь.

34 Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями-

35 Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.

36 Я не люблю вдаваться в детали.

37 Анализ всегда должен предшествовать действиям.

38 Я способен оценить климат в группе.

39 У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.

40 Я воспринимаю себя как решительного человека.

41 Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.

42 Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.

43 Я могу открыто выразить свои чувства.

44 Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.

45 Я очень люблю читать.

46 Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.

47 Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.

48 Я люблю достигать поставленных целей.

49 Мне нравится узнавать что-либо о других людях.

50 Я люблю разнообразие.

51 Факты говорят сами за себя.

52 Я использую свое воображение, насколько это возможно.

53 Меня раздражает длительная, кропотливая работа.

54 Мой мозг никогда не перестает работать.

55 Важному решению предшествует подготовительная работа.

56 Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.

57 Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.

58 Эмоции только создают проблемы.

- 59 Я люблю быть таким же, как другие.
- 60 Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.
- 61 Я примеряю свои новые идеи к людям.
- 62 Я верю в научный подход.
- 63 Я люблю, когда дело сделано.
- 64 Хорошие отношения необходимы.
- 65 Я импульсивен.
- 66 Я нормально воспринимаю различия в людях.
- 67 Общение с другими людьми значимо само по себе.
- 68 Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
- 69 Я люблю организовывать что-либо.
- 70 Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
- 71 Общение и работа с другими являются творческим процессом.
- 72 Самоактуализация является крайне важной для меня.
- 73 Мне очень нравится играть идеями.
- 74 Я не люблю попусту терять время.
- 75 Я люблю делать то, что у меня получается.
- 76 Взаимодействуя с другими, я учусь.
- 77 Абстракции интересны для меня.
- 78 Мне нравятся детали.
- 79 Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.
- 80 Я достаточно уверен в себе.

#### Ключ

Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас. Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

Стиль 1: 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40 41, 48, 50 53, 57 63, 65, 70, 74 79

Стиль 2: 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78

Стиль 3: 3, 6, 11, 15 19, 22 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49 56 59, 64, 67, 71, 76, 80

Стиль 4: 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77

Стиль 1 — ориентация на действие. Характерно обсуждение результатов, конкретных вопросов, поведения, ответственности, опыта, достижений, решений. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой, часто взволнованы.

Стиль 2 — ориентация на процесс. Характерно обсуждение фактов, процедурных вопросов, планирования, организации, контролирования, деталей. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.

Стиль 3 — ориентация на людей. Характерно обсуждение человеческих нужд, мотивов, чувств, "духа работы в команде", понимания, сотрудничества. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, сопереживающие и психологически ориентированы.

Стиль 4 — ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще обсуждение концепций, больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понимать.

## 2.2 Оценочные средства по дисциплине для промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в виде дифференцированного зачета.

Условием допуска к промежуточной аттестации по дисциплине «Психология общения» является: освоение материалов учебной дисциплины в объеме не менее 75 %, определенное по результатам систематического текущего контроля.

Зачет состоит из собеседования с преподавателем.

1. Понятие общения. Общие характеристики общения.
2. Возрастные особенности общения.
3. Потребность в общении.
4. Критерии удовлетворенности общением.
5. Общение как ценность.
6. Виды общения.
7. Функции и цели общения.
8. Уровни общения.
9. Выбор партнера по общению.
10. Перцептивный аспект общения. Понятие социальной перцепции.
11. Механизмы межличностного восприятия.
12. Механизмы межгруппового восприятия.
13. Эффекты восприятия.
14. Коммуникативный аспект общения. Коммуникация и коммуникативный процесс.
15. Вербальная коммуникация.
16. Невербальная коммуникация.
17. Коммуникативные барьеры.
18. Интерактивный аспект общения.
19. Формы воздействия (влияния) на партнеров по общению.
20. Манипуляции. Характеристика манипулятивного общения.
21. Основы эффективного общения. Понятие коммуникативной компетентности.
22. Техники активного слушания.
23. Трудности эффективного слушания.
24. Факторы, обуславливающие эффективность общения.
25. Внешние факторы общения.
26. Манеры (стили) общения.
27. Свойства личности, влияющие на эффективность общения.
28. Коммуникативная культура.
29. Авторитет источника информации.
30. Доверие - недоверие к источнику информации.
31. Межличностные отношения и взаимопонимание.
32. Коммуникативные эмоциональные состояния.
33. Трудности общения. Дефицитное общение.
34. Публичное выступление. Основные этапы подготовки к выступлению.
35. Структура выступления.
36. Приемы управления вниманием.
37. Принципы информирования.
38. Методы информирования.
39. Невербальная сторона публичного выступления.
40. Оценка культуры речи оратора.
41. Оценка аудитории.
42. Учет обстановки выступления.
43. Вербальная и визуальная адаптация.
44. Рекомендации молодому (начинающему) оратору. Как сделать свою речь убедительной.



45. Деловое общение. Деловая беседа (переговоры, прием посетителей, интервьюирование).
46. Деловые споры.
47. Дискуссия.
48. Деловое общение по телефону.
49. Производственные конфликты.
50. Проведение деловых собраний и совещаний.
51. Стили руководства.
52. Общительность руководителя и эффективность деятельности коллектива.
53. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.
54. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
55. Основные принципы этики делового общения.

### 3. Описание системы оценивания, шкала оценивания

#### Текущая аттестация

**Опрос (О)** - это основной вид устной или письменной проверки, может использоваться как фронтальный (краткие ответы, как правило, с места на вопросы преподавателя по сравнительно небольшому объему материала), так и индивидуальный (проверка знаний отдельных обучающихся). Комбинированный опрос - одновременный вызов для ответа сразу нескольких обучающихся, из которых один отвечает устно, один-два готовятся к ответу, выполняя на доске различные записи, а остальные выполняют за отдельными столами индивидуальные письменные или практические задания преподавателя.

Критерии оценивания:

*Оценки «отлично»* заслуживает студент, правильно ответивший на вопрос;

*Оценки «хорошо»* заслуживает студент, в целом правильно ответивший на вопрос, но допустивший незначительные ошибки и неточности;

*Оценки «удовлетворительно»* заслуживает студент, допустивший погрешности в ответе, но обладающий необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя;

*Оценки «неудовлетворительно»* заслуживает студент, обнаруживший существенные пробелы в знании основного материала; не справляющийся с выполнением заданий, допустивший серьезные погрешности в ответах.

**Тестирование (Т)** – задания, с вариантами ответов.

Критерии оценивания

*Оценки «отлично»* заслуживает студент, если он ответил правильно на 90% вопросов теста

*Оценки «хорошо»* заслуживает студент, если он ответил правильно на часть вопросов 75%-90%;

*Оценки «удовлетворительно»* заслуживает студент, если он правильно ответил часть вопросов 50%-75%;

*Оценки «неудовлетворительно»* заслуживает студент, если он правильно ответил менее чем на 50% вопросов.

**Практическое задание (ПЗ)** используется для закрепления теоретических знаний и отработки навыков и умений, способности применять знания при решении конкретных задач.

Критерии оценивания

*Оценки «отлично»* заслуживает студент, обнаруживший глубокое знание материала, умение свободно выполнять задания, понимающий взаимосвязь основных понятий темы;

*Оценки «хорошо»* заслуживает студент, обнаруживший полное знание материала; успешно выполняющий предусмотренные задания; и допустивший незначительные ошибки: неточность фактов, стилистические ошибки;

*Оценки «удовлетворительно»* заслуживает студент, обнаруживший знания основного материала в объеме, необходимом для дальнейшего изучения дисциплины. Справляющийся с выполнением заданий; допустивший погрешности в ответе, но обладающий необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя;

*Оценки «неудовлетворительно»* заслуживает студент, обнаруживший существенные пробелы в знании основного материала; не справляющийся с выполнением заданий, допустивший серьезные погрешности в ответах, нуждающийся в повторении основных разделов курса под руководством преподавателя.

### Промежуточная аттестация

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Формы и методы оценки</i>
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)	«Отлично» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко.  «Хорошо» - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.  «Удовлетворительно» - теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.	Дифференцированный зачет
Перечень умений, осваиваемых в	«Неудовлетворительно» -	

<p>рамках дисциплины:  распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;  анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;  определять этапы решения задачи;  выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;  составить план действия; определить необходимые ресурсы;  владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью  определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска  определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования  организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности  описывать значимость своей профессии (специальности)</p>	<p>теоретическое содержание курса не освоено, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.</p>	
--	---	--