

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Волхонов Михаил Станиславович

Должность: Врио ректора

Дата подписания: 10.10.2023 13:39:31

Уникальный программный ключ:

b2dc75470204bc2bfec58d577a1b983ee223ea27559d45aa8c272df0610c6c81

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

"КОСТРОМСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ"

я

Утверждаю:
декан инженерно-технологического
факультета

_____ /М.А. Иванова/

22 мая 2023 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ по дисциплине

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Направление подготовки	<u>23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов</u>
Направленность (профиль)	<u>Автомобили и автомобильное хозяйство</u>
Квалификация выпускника	<u>бакалавр</u>
Форма обучения	<u>очная</u>
Срок освоения ОПОП ВО	<u>4 года</u>

Фонд оценочных средств предназначен для оценивания сформированности компетенций по дисциплине «Психология делового общения»

Разработчик

Ст. преподаватель кафедры экономика, управление и
техносферная безопасность

Савин Ю.В.

Утвержден на заседании кафедры экономика, управление и
техносферная безопасность, протокол № 8 от «24» апреля 2023 года

Заведующий кафедрой

Василькова Т.М.

Согласовано:

Председатель методической комиссии инженерно-технологического факультета

Петрюк И.П.

протокол № 5 от 16.05.2023 года

**Паспорт
фонда оценочных средств**

Таблица 1

Модуль дисциплины (модуль логически завершенная часть дисциплины, как правило объединяющая несколько разделов (тем))	Формируемые компетенции или их части (указывается код (при наличии) компетенции и формулировка)	Оценочные материалы и средства (приводится перечень оценочных материалов и средств для оценки сформированности компетенции)	Количество
Модуль 1. Введение в психологию общения	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Опрос Тест	22 21
Модуль 2. Культура делового общения	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Опрос Тест Кнр	38 36 1
Модуль 3. Препятствия делового общения	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Опрос Тест Кнр	33 19 1

**1. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ
ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И НАВЫКОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Таблица 2 – Формируемые компетенции

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Оценочные материалы и средства
<p align="center">УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>Модуль 1. Введение в психологию общения ИД-1_{УК-3} Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде. ИД-2_{УК-3} Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п). ИД-3_{УК-3} Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. ИД-4_{УК-3} Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и в презентации результатов работы команды</p>	<p align="center">Опрос Тест</p>
<p align="center">УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>Модуль 2. Культура делового общения ИД-1_{УК-4} Выбирает на государственном и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. ИД-2_{УК-4} Владеет профессиональной лексикой и базовой грамматикой для обеспечения профессионального взаимодействия в устной и письменной формах. ИД-3_{УК-4} Владеет фонетическими, графическими, лексическими, грамматическими и стилистическими ресурсами русского языка для обеспечения академического взаимодействия в форме устной и письменной речи. ИД-4_{УК-4} Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия. ИД-5_{УК-4} Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно</p>	<p align="center">Опрос Тест Кнр</p>

<p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>Модуль 3. Препятствия делового общения ИД-1_{УК-3} Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде. ИД-2_{УК-3} Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п). ИД-3_{УК-3} Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. ИД-4_{УК-3} Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и в презентации результатов работы команды</p>	<p>Опрос Тест Кнр</p>
---	--	---------------------------------

Оценочные материалы и средства для проверки сформированности компетенций

Модуль 1. Введение в психологию общения

Вопросы для опроса:

1. Специфический круг явлений, которые изучает психология?
2. Что отражает психика?
3. Что является предметом изучения психологии?
4. Что является объектом изучения?
5. Что позволяет объяснить определение объекта изучения?
6. Основные методы психологии для организации командной работы
7. Как изучает психология психику человека?
8. Место психологии в системе наук
9. Понятие общения
10. Содержание общения
11. Цели общения
12. Средства общения
13. Функции общения
14. Стороны общения
15. Виды общения
16. Значение общения для командной работы
17. Компоненты видов общения
18. Общая характеристика речи
19. Речь как единство чувственного и смыслового в организации работы команды
20. Виды и формы речи
21. Что такое комплексная кинетическая речь?
22. Основные функции речи для организации командной работы

Тесты. Модуль 1. Введение в психологию общения

Что является объектом изучения в психологии?

+человек

деятельность

поведение

то, о чем человек думает

психика

Что является предметом изучения в психологии?

мозг

центральная нервная система

+психика

физиология человека

Что из нижеперечисленного относится к психическим свойствам?

воля

эмоции

чувства

+характер

поведение

Что из нижеперечисленного относится к психическим состояниям?

воля
эмоции
интеллект
+способности

Что из нижеперечисленного относится к психическим процессам?

+мышление
характер
потребности

Понятие «объекта» позволяет рассматривать человека с сторон

Выберите один ответ:

двух
+трех
четырёх
пяти

Если человека рассматривать со стороны биологической, социальной, индивидуального опыта - это имеет отношение к ...

+объекту изучения
предмету изучения
методам изучения
способам изучения

Как определяется место психологии в системе наук?

в первой десятке
вторая после философии
гуманитарная наука
+на стыке естественных, технических и гуманитарных наук
на стыке медицины и философии

На какие в самом общем виде разделяются методы изучения в психологии?

+на субъективные и объективные
на общие и частные
на естественные и технические
на правильные и неправильные

Тесы как опросники относятся к ... методам

+субъективным
объективным
проективным
субъективным и объективным

Тесты как задания относятся к ... методам

+субъективным
объективным

проективным
субъективным и объективным

Проективные тесты относятся к ... методам

субъективным
+объективным
субъективным и объективным

Связь мышления с речью ...

допустимая особенность
не обязательная особенность
+ важная особенность

При сдаче контрольных мероприятий студент пользуется только деловым и когнитивным видами общения. Какие оценки в его зачетке?

+ преимущественно отличные
отличные, хорошие, удовлетворительные
разные
трудно сказать какие

Какие стороны общения задействованы при обмене СМС сообщениями?

интерактивная
+ коммуникативная
интерактивная, перцептивная
коммуникативная, перцептивная

Что из перечисленного относится к основным функциям речи?

распределение
+обозначение
перемещение
указание
коммуникация

Передача и переработка информации относится к

целям общения
+средствам общения
функциям общения

Обмен психологическими, физиологическими состояниями относится к виду общения

личному
мотивационному
+кондиционному
деятельностному

Содержание, цель, средства, участники, тип связей, продолжительность, мотивация относятся к ...

средствам общения
+компонентам видов общения
функциям общения

Что из перечисленного: внутренняя речь, внешняя речь, кинетическая речь, монологическая речь – является формой устной речи

внутренняя речь
кинетическая речь
+монологическая речь
внешняя речь

Какая функция речи используется, когда мы пытаемся побудить другого человека или группу людей к определенному действию

выражения
сообщения
+воздействия
обозначения

Таблица 3 - Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне	на повышенном уровне	
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла
<p>ИД-1_{ук-3} Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.</p> <p>ИД-2_{ук-3} Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).</p> <p>ИД-3_{ук-3} Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.</p> <p>ИД-4_{ук-3} Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и в презентации результатов работы команды</p>	Знать		
	материал усвоен не в полном объеме, слабо знает стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, как определять свою роль в команде, как предвидеть результаты (последствия) личных действий, эффективно взаимодействовать с другими членами команды, участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом	материал усвоен, основные теоретические положения изучаемого курса знает хорошо, способен самостоятельно выделять главное с незначительными ошибками, знает стратегии сотрудничества, как эффективно взаимодействовать с другими членами команды, участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом	материал усвоен в полном объеме; четко формулируются основные понятия, приводятся соответствующие примеры; свободно оперирует понятиями, категориями, терминологией дисциплины; знает стратегии сотрудничества, как эффективно взаимодействовать с другими членами команды, участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом
	Уметь		
	удовлетворительно умеет использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; предвидеть результаты (последствия) личных действий; эффективно взаимодействовать с другими членами команды, участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом	умеет использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; предвидеть результаты (последствия) личных действий; эффективно взаимодействовать с другими членами команды, участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом	умеет эффективно использовать основные концепции управления человеческими ресурсами, стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; предвидеть результаты (последствия) личных действий; эффективно взаимодействовать с другими членами команды, участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом
	Владеть		
	удовлетворительно владеет знаниями программного материала, стратегиями сотрудничества для достижения поставленной цели; навыками предвидения результатов (последствия) личных действий; эффективного взаимодействия с	владеет знаниями всего изученного материала; стратегиями сотрудничества для достижения поставленной цели; навыками предвидения результатов (последствия) личных действий; эффективного взаимодействия с другими членами команды, участия в	отлично владеет знаниями всего изученного материала, стратегиями сотрудничества для достижения поставленной цели; навыками предвидения результатов (последствия) личных действий; эффективного взаимодействия с другими членами команды, участия в обмене информацией, знаниями и опытом

	другими членами команды, участия в обмене информацией, знаниями и опытом	обмене информацией, знаниями и опытом	
--	--	---------------------------------------	--

Модуль 2. Культура делового общения

Вопросы для опроса:

1. что такое деловой разговор?
2. Разница между общелитературным языком и деловой устной речью?
3. Роль готовых речевых конструкций в деловом языке?
4. Основные требования к деловому разговору
5. Семантика и её роль в понимании субъектов друг другом?
6. Что такое неправильное словоупотребление?
7. Что такое нарушение лексической сочетаемости?
8. В чем противоречие соединения просторечных слов с книжными?
9. Что понимается под точностью и ясностью речи?
10. Значение краткости в деловой речи
11. Что такое плеоназм?
12. Что такое тавтология?
13. К чему приводит использование иноязычной лексики?
14. Что такое риторика?
15. Учет каких факторов предполагает риторика в общении субъектов?
16. в чем проявляются коммуникационные эффекты?
17. Лексические средства выразительности речи
18. Основные логические законы
19. Что такое ошибка логомахии?
20. Что такое ошибка амфиболии?
21. Что собой представляет закон исключенного третьего?
22. Что такое индукция и дедукция при построении суждений и умозаключений?
23. Что такое силлогизм?
24. Логические правила аргументации
25. Основные ошибки в построении тезиса?
26. Ошибки аргументации
27. Логические уловки или спекулятивные методы аргументации
28. Какие приемы используются для создания благоприятного психологического климата в общении?
29. Общепринятые правила поведения в процессе делового разговора?
30. Что такое пейсинг?
31. Что такое активное и пассивное слушание?
32. Ошибки при слушании?
33. Техника постановки вопросов
34. Типы вопросов
35. Психологические типы собеседников
36. Разновидности замечаний в процессе деловой беседы?
37. Техника нейтрализации замечаний
38. Приемы защиты от некорректных собеседников

Тесты. Модуль 2. Культура делового общения

Деловой разговор это ...

- +устный речевой контакт
- внешний речевой контакт
- кинестический речевой контакт

Разговорная деловая речь имеет ...

- научный характер
- +несколько упрощенный характер
- отличается разнообразием используемых речевых средств

Употребление слов без учета их семантики ...

- +часто меняет значение высказывания
- не меняет значение высказывания
- приводит к более широкому взгляду на проблему

Выражение «в силу слабого контроля ...» относится к ...

- +неправильному словоупотреблению
- небрежному отношению к языку
- нелогичности высказывания

Фраза «Необходимо *ОГРАДИТЬ* товар от усушки» относится ...

- +к стилистическим погрешностям
- неправильному словоупотреблению
- небрежному отношению к языку

Паронимы – это слова по значению ...

- одинаковые
- +разные
- сходные

Слова «практическая одежда» и «практичная одежда» являются ...

- синонимами
- антонимами
- +паронимами

Фраза «Удовлетворять современным потребностям ...»

- +нарушает лексическую сочетаемость
- не нарушает лексическую сочетаемость
- является стандартной в деловом разговоре

Можно ли просторечные слова соединять с книжными?

- Можно
- +нельзя
- не имеет значения

Точность и ясность высказываний ...

+взаимосвязаны

не обязательно взаимосвязаны

желательно, чтобы были взаимосвязаны

Правильно ли к слову «штабелеукладчик» использование иностранного заимствования как «штабилер»?

правильно

+неправильно

допустимо

Слова «так сказать», «понимаете», «значит», «вот», «это самое» ...

+являются недостатком деловой речи

используются для связки слов в деловом разговоре

украшают деловую речь

придают речи эмоциональную окраску

Фраза «предчувствовать заранее ...» относится к ...

+плеоназму

лексической сочетаемости

стилистической правильности

экспрессии

ассоциации

Эмоционально окрашенная речь связана с принципом ...

доступности

ассоциативности

+экспрессивности

Что относится к лексическим средствам выразительности речи?

+метафора

риторический вопрос

антитеза

риторическое восклицание

К основным логическим законам относится

закон перехода количественных изменений в качественные

+закон исключенного третьего

закон синергии

эмерджентность

Предмет мысли в пределах одного рассуждения должен оставаться неизменным – это закон ...

+тождества

противоречия

достаточного основания

Собеседник несколько раз использует многозначное слово то в одном, то в другом значении, считая, что использует его однозначно – это ошибка ...

+логомахии

эквивокации

амфиболии

Согласно какому закону не могут быть одновременно истинными два высказывания?

+противоречия

исключенного третьего

достаточного основания

Какой закон утверждает, что из двух противоречащих друг другу суждений одно из них ложно, а другое истинно?

Противоречия

тождества

+исключенного третьего

Индукция – это ...

+заключение от частного к общему

заключение от общего к частному

заключение от частного к частному

«Ни один нечестный человек не будет избран в совет директоров. Петров — нечестен. Следовательно, он не будет избран в совет директоров» - это ...

индуктивный вывод

+дедуктивный вывод

абдуктивный вывод

Подмена тезиса, уловка, логическая диверсия – это ...

методы аргументации

методы контраргументации

+спекулятивные методы аргументации

Использование в качестве довода несуществующего факта, ссылка на событие, которого не было – это в ошибках аргументации ...

«предвосхищение основания»

+«ложный аргумент»

В логических уловках общения «АРГУМЕНТ К СИЛЕ» – это ...

использование неосведомленности собеседника

апелляция к обыденному сознанию вместо реального обоснования

+вместо логического обоснования тезиса прибегают к внелогическому принуждению

ссылка на авторитетную личность

Имеет ли смысл в процессе разговора употреблять слова и выражения, передающие твердое мнение, например: «несомненно», «конечно», «только так и не иначе» ...

имеет

+не имеет

не принципиально

Чувства, мысли и интересы людей находятся в гармонии; это доверительные, открытые, свободные, надежные отношения – это ...

+установление раппорта

отношения, построенные на лесте

приспособление к оппоненту

Умение слушать. Пассивное слушание означает, что субъект ...

+дает собеседнику возможность высказаться

то, о чем говорит собеседник не интересно для субъекта

занят своими мыслями

готовит и обдумывает контраргументы

Является ли ошибкой при слушании «заострение внимания на голых фактах»?

+является

не является

не имеет значения

Выразить ту же мысль, но несколько иначе – это ...

выяснение

+перефразирование

резюмирование

Вопросы, на которые можно ответить «да» или «нет» - это вопросы ...

открытые

риторические

+закрытые

Вопросы, которые удерживают беседу в строго установленном направлении ...

+переломные

для обдумывания

открытые

Собеседник, который думает, что всё знает наилучшим образом, кто по психологическому типу?

«позитивный человек»

«вздорный»

«болтун»

+«всезнайка»

Человек, который обладает большим самомнением, кто по психологическому типу?

«вздорный»
«всезнайка»
+«важная птица»

К замечаниям в деловой беседе из-за плохого настроения относятся ...

предубеждения

+ироничные

желание проявить себя

субъективного характера

Таблица 4 – Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)			
	на базовом уровне	на повышенном уровне		
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла	
<p>ИД-1_{ук-4} Выбирает на государственном и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>ИД-2_{ук-4} Владеет профессиональной лексикой и базовой грамматикой для обеспечения профессионального взаимодействия в устной и письменной формах.</p> <p>ИД-3_{ук-4} Владеет фонетическими, графическими, лексическими, грамматическими и стилистическими ресурсами русского языка для обеспечения академического взаимодействия в форме устной и письменной речи.</p> <p>ИД-4_{ук-4} Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя</p>	Знать			
	материал усвоен не в полном объеме, слабо знает коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения	материал усвоен, основные теоретические положения изучаемого курса знает хорошо, знает коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения	материал усвоен в полном объеме; четко формулируются основные понятия, приводятся соответствующие примеры; свободно оперирует понятиями, категориями, терминологией дисциплины; знает коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения,	
	Уметь			
	слабо умеет использовать коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения	умеет использовать коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами, использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения	Умеет эффективно использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения	
	Владеть			
	удовлетворительно владеет знаниями программного материала приемлемым стилем делового общения, вербальными и невербальными средствами взаимодействия с партнерами, фонетическими,	владеет знаниями всего изученного материала; приемлемым стилем делового общения, вербальными и невербальными средствами взаимодействия с партнерами, фонетическими,	отлично владеет знаниями всего изученного материала; приемлемым стилем делового общения, вербальными и невербальными средствами взаимодействия с партнерами, фонетическими,	

<p>аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия. ИД-5_{ук-4} Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно</p>	<p>партнерами, фонетическими, графическими, лексическими, грамматическими и стилистическими ресурсами русского языка для обеспечения академического взаимодействия в форме устной и письменной речи взаимодействия с партнерами; интегративными умениями использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения, профессиональной лексикой и базовой грамматикой для обеспечения профессионального взаимодействия в устной и письменной формах</p>	<p>графическими, лексическими, грамматическими и стилистическими ресурсами русского языка для обеспечения академического взаимодействия в форме устной и письменной речи взаимодействия с партнерами; интегративными умениями использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения, профессиональной лексикой и базовой грамматикой для обеспечения профессионального взаимодействия в устной и письменной формах</p>	<p>графическими, лексическими, грамматическими и стилистическими ресурсами русского языка для обеспечения академического взаимодействия в форме устной и письменной речи взаимодействия с партнерами; интегративными умениями использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения, профессиональной лексикой и базовой грамматикой для обеспечения профессионального взаимодействия в устной и письменной формах</p>
--	--	---	---

Модуль 3. Препятствия делового общения

Вопросы для опроса:

1. Речевые конструкты в общении
2. Что собой представляет просоречие?
3. Виды речи
4. Виды коммуникаций
5. Невербальная коммуникация
6. Виды невербальных средств общения
7. Что такое паралингвистические особенности речи?
8. Что такое такесика?
9. Что такое экстралингвистические особенности речи?
10. Что такое барьеры общения?
11. Виды барьеров общения
12. Что такое фонетический барьер?
13. Что собой представляют манипуляции в общении?
14. В чем разница между манипуляцией информацией и манипуляцией сознанием?
15. Способы манипуляции сознанием
16. Способы манипуляции информацией
17. Как осуществляется маскировка обмана?
18. Чем лицемерие отличается от вероломства?
19. Типы манипуляторов
20. Кто такой «последний из праведников»?
21. Что такое ассертивное общение?
22. Ассертивные права человека
23. Техники ассертивного общения
24. Понятие конфликта
25. Скрытые и явные конфликты
26. Функциональные и дисфункциональные конфликты
27. Реалистические и нереалистические конфликты
28. Причины конфликтов
29. Формулы конфликтов
30. Поведение в конфликте
31. Основные стратегии в конфликте
32. Исходы конфликтов
33. Основные правила бесконфликтного общения

Тесты. Модуль 3. Препятствия делового общения

Движение рук, головы, ног, туловища, походка относятся к ...

+кинесике
проксемике
такесике

Речевые паузы, смех, плач, вздохи, кашель относятся к особенностям речи ...

паралингвистическим
+экстралингвистическим
ольфакторным

Является ли избегание барьером общения?

+да

нет

относится к типам поведения

Когда партнеры не находят общего языка, какой это барьер общения?

Семантический

+логический

фонетический

Допустима ли манипуляция в деловом общении?

+допустима

недопустима

«Умолчание», «селекция», «пердергивание» относятся к манипуляции ...

+информацией

сознанием

«Провокация», «программирование» относятся к манипуляции ...

информацией

+сознанием

Манипуляция, связанная с фактами относится к манипуляции ...

+информацией

сознанием

Под маской доброты и заботы, скрываются меркантильные или низменные мотивы. – это ...

наглая ложь

+лицемерие

вероломство

Субъект, прикрывающийся показной добродетелью, набожностью ...

+лицемер

вероломный

Кто по типу манипуляции субъект, преувеличивающий необходимость всё контролировать?

+«папа-мама»

«диктатор»

«последний из праведников»

Кто старается всех перехитрить, по типам манипуляторов?

+«математик»

«грубиян»

«плющ»

«Сирота казанская», какому типу манипуляторов принадлежит?

+«бедняжка»

«плющ»

«математик»

По выбору стратегии манипуляции «диктатор» ...

- +активный
- пассивный
- сореvнующийся
- безразличный

Имеет ли право человек на нелогичные решения?

- +имеет
- не имеет
- не имеет, разумно лишь то, что логично

Перманентный отказ относится к техникам ...

- +ассертивного общения
- манипуляции

Когда собеседники не соглашаются друг с другом ни в чем, какой исход конфликта они создают?

- «уход»
- «сглаживание»
- +«конфронтацию»
- «принуждение»

Если оппоненты пришли к разрешению конфликта, то такой конфликт называется ...

- +функциональным
- дисфункциональным

Если собеседник стремится избежать обострений в процессе выяснения отношений, то какой исход конфликта он демонстрирует?

- «уход»
- +«сглаживание»
- «компромисс»

Таблица 5 – Критерии сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне	на повышенном уровне	
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла
<p>ИД-1_{ук-3} Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.</p> <p>ИД-2_{ук-3} Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).</p> <p>ИД-3_{ук-3} Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.</p> <p>ИД-4_{ук-3} Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и в презентации результатов работы команды</p>	Знать		
	материал усвоен не в полном объеме, слабо знает стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, как определять свою роль в команде, как предвидеть результаты (последствия) личных действий, эффективно взаимодействовать с другими членами команды, участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом	материал усвоен, основные теоретические положения изучаемого курса знает хорошо, способен самостоятельно выделять главное с незначительными ошибками, знает стратегии сотрудничества, как эффективно взаимодействовать с другими членами команды, участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом	материал усвоен в полном объеме; четко формулируются основные понятия, приводятся соответствующие примеры; свободно оперирует понятиями, категориями, терминологией дисциплины; знает стратегии сотрудничества, как эффективно взаимодействовать с другими членами команды, участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом
	Уметь		
	удовлетворительно умеет использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; предвидеть результаты (последствия) личных действий; эффективно взаимодействовать с другими членами команды, участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом	умеет использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; предвидеть результаты (последствия) личных действий; эффективно взаимодействовать с другими членами команды, участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом	умеет эффективно использовать основные концепции управления человеческими ресурсами, стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; предвидеть результаты (последствия) личных действий; эффективно взаимодействовать с другими членами команды, участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом
	Владеть		
	удовлетворительно владеет знаниями программного материала, стратегиями сотрудничества для достижения поставленной цели; навыками предвидения результатов (последствия) личных действий; эффективного взаимодействия с	владеет знаниями всего изученного материала; стратегиями сотрудничества для достижения поставленной цели; навыками предвидения результатов (последствия) личных действий; эффективного взаимодействия с другими членами команды, участия в	отлично владеет знаниями всего изученного материала, стратегиями сотрудничества для достижения поставленной цели; навыками предвидения результатов (последствия) личных действий; эффективного взаимодействия с другими членами команды, участия в обмене информацией, знаниями и опытом

	другими членами команды, участия в обмене информацией, знаниями и опытом	обмене информацией, знаниями и опытом	
--	--	---------------------------------------	--

2. ОЦЕНИВАНИЕ ПИСЬМЕННЫХ РАБОТ СТУДЕНТОВ, РЕГЛАМЕНТИРУЕМЫХ УЧЕБНЫМ ПЛАНОМ

Комплект контрольных работ

Модуль 2. Культура делового общения

Вариант 1. Семантика и её роль в понимании субъектами друг друга

Вариант 2. Явления речевой культуры в деловом общении

Вариант 3. Психологическая культура делового общения

Вариант 4. Логика делового общения

Вариант 5. Техника нейтрализации замечаний собеседника

Модуль 3. Препятствия делового общения

Вариант 1. Манипуляции в деловом общении

Вариант 2. Барьеры, возникающие в деловом общении

Вариант 3. Конфликты в общении

Вариант 4. Преодоление манипулятивного воздействия в деловом общении

Таблица 6 – Формируемые компетенции (или их части)

Код и наименование компетенции (указанные в РПД)	Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Оценочные материалы и средства
<p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> <p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>ИД-1_{ук-3} Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.</p> <p>ИД-2_{ук-3} Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).</p> <p>ИД-3_{ук-3} Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.</p> <p>ИД-4_{ук-3} Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и в презентации результатов работы команды.</p> <p>ИД-1_{ук-4} Выбирает на государственном и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>ИД-2_{ук-4} Владеет профессиональной лексикой и базовой грамматикой для обеспечения профессионального взаимодействия в устной и письменной формах.</p> <p>ИД-3_{ук-4} Владеет фонетическими, графическими, лексическими, грамматическими и стилистическими ресурсами русского языка для обеспечения академического взаимодействия в форме устной и письменной речи.</p> <p>ИД-4_{ук-4} Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для</p>	<p style="text-align: center;">Контрольная работа</p>

	<p>сотрудничества в академической коммуникации общения: • внимательно слушаю и пытаюсь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптирую речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.</p> <p>ИД-5_{УК-4} Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно</p>	
--	--	--

3. ОПРЕДЕЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма промежуточной аттестации по дисциплине *зачет*.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Код и наименование компетенции

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

ИД-1 УК-3 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.

Задания закрытого типа:

Если человека рассматривать со стороны биологической, социальной, индивидуального опыта - это имеет отношение к ...

объекту изучения

предмету изучения

методам изучения

Правильный ответ: объекту изучения

Тесты как опросники относятся к ... методам

субъективным

объективным

проективным

Правильный ответ: субъективным

Задания открытого типа:

1. Основные методы психологии для организации командной работы

Правильный ответ: в самом общем виде методы психологии для организации командной работы делятся на субъективные и проективные. К субъективным методам относятся: наблюдение, опрос, тесты как задания и тесты как опросники. К объективным методам относятся: тесты объективные и проективные, эксперименты, методы генетические, биологические, социометрические, физические, математической статистики и др.

2. Понятие человека как объекта изучения с каких сторон позволяет его рассматривать

Правильный ответ: понятие человека как объекта исследования позволяет его рассматривать с трех сторон: биологической, социальной и индивидуальной

3. Понятие общения

Правильный ответ: сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми

4. Виды общения

Правильный ответ: деловое, личное, когнитивное, кондиционное, материальное, мотивационное, деятельностное, инструментальное. Кондиционное общение – обмен психологическими, физиологическими состояниями

5. Общепринятые правила поведения в деловом разговоре

Правильный ответ: а) использование комплиментов; б) установление раппорта (доверительные, свободные, приятные отношения); в) пейсинг (заинтересованность, включенность, проявление уважения к квалификации собеседника)

6. Барьеры общения

Правильный ответ: к барьерам общения относят коммуникативный, логический, фонетический (дефекты речи и дикции), семантический (смысловой), стилистический (несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации общения) барьеры

7. Что собой представляют манипуляции в общении

Правильный ответ: манипуляция в общении – это желание поставить оппонента под контроль путем переложения ответственности с себя на другого; путем встраивания в разговор деталей, которые не поддаются проверке на истинность; путем «морально окрашенных» аргументов.

8. Понятие статуса субъекта в группе

Правильный ответ: это реальная социально-психологическая характеристика авторитетности субъекта в группе

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

ИД-1 УК-4 Выбирает на государственном и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами

Задания закрытого типа:

Употребление слов без учета их семантики ...

часто меняет значение высказывания

не меняет значение высказывания

приводит к более широкому взгляду на проблему

Правильный ответ: часто меняет значение высказывания

Можно ли просторечные слова соединять с книжными?

можно

нельзя

не имеет значения

Правильный ответ: нельзя

Задания открытого типа:

1. Деловая устная речь

Правильный ответ: синтаксис делового разговора всецело отвечает условиям непринужденности и непосредственности речевого общения. Обилие готовых застывших конструкций и прежде всего речевых штампов помогает конкретнее, лаконичнее и понятнее выразить мысль, полностью исключив ее различное толкование.

2. Основные требования к деловому разговору

Правильный ответ: к деловому разговору предъявляются требования правильности, точности, краткости и доступности речи.

3. Основные логические законы общения. Смысл закона тождества.

Правильный ответ: закон тождества, закон противоречия, закон исключенного третьего и закон достаточного основания. Смысл закона тождества - предмет мысли в пределах одного рассуждения должен оставаться неизменным ($A=A$), где A – любая мысль

4. К чему приводит употребление слов без учета их семантики

Правильный ответ: Употребление слов без учета их семантики может стать причиной нелогичности и даже абсурдности высказывания. Так, во фразе «*ДЕКАДА* технической книги будет проходить *ПЯТЬ ДНЕЙ*» говорящий забыл или не знал, что слово «декада» означает «десять дней».

5. Небрежное отношение к языку к чему приводит

Правильный ответ: **Небрежное отношение к языку** может стать причиной речевой недостаточности — пропуска слов, необходимых для точного выражения мысли: «*КАФЕДРА НАЧИНАЕТСЯ* ровно в 12 часов» (пропущено «заседание»). Речевая недостаточность обычно возникает, когда говорящий торопится и не следит за правильностью высказывания, что наносит серьезный ущерб смысловой стороне речи.

6. Непроизвольное нарушение лексической сочетаемости

Правильный ответ: Непроизвольное нарушение лексической сочетаемости — весьма распространенный недостаток устной речи. Так, часто говорят: встреча созвана, беседа прочитана, завершить обязательства, усилить внимание, повисить кругозор. Всё вместе это стилистические погрешности.

7. Точность и ясность речи

Правильный ответ: точность и ясность речи - важнейшее требование к любому деловому разговору. Под точностью деловой речи понимается соответствие высказываний мыслям говорящего. Чтобы речь делового человека была точной, нужно употреблять слова в соответствии с теми значениями, которые за ними закреплены. Точность и ясность высказываний взаимосвязаны. Точность придает им ясность, а ясность высказываний вытекает из их точности.

8. Слова-паразиты в деловой речи

Правильный ответ: К явным недостаткам деловой речи относится использование в ней слов-паразитов: «так», «так сказать», «понимаете», «значит», «вот», «это самое», «короче», «ну», «ну, это» и др. Такие слова не украшают деловую речь, а только вызывают раздражение слушателей. Практически они бесполезны. Они делают речь водянистой, отбирают у нее силу и эмоциональность.

Окончательные результаты обучения (формирования компетенций) определяются посредством перевода баллов, набранных студентом в процессе освоения дисциплины, в оценки:

– базовый уровень сформированности компетенции считается достигнутым, если результат обучения соответствует оценке «удовлетворительно» (50-64 рейтинговых баллов);

– повышенный уровень сформированности компетенции считается достигнутым, если результат обучения соответствует оценкам «хорошо» (65-85 рейтинговых баллов) и «отлично» (86-100 рейтинговых баллов).

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПОВТОРНОЙ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма промежуточной аттестации по дисциплине *зачет*

Повторная промежуточная аттестация по дисциплине проводится с использованием заданий для оценки сформированности компетенций на базовом уровне по всем модулям, входящим в структуру дисциплины за семестр, по итогам которого студент имеет академическую задолженность.

Примечание:

Дополнительные контрольные испытания проводятся для студентов, набравших менее **50 баллов** (в соответствии с «Положением о модульно-рейтинговой системе»).

Оценочные материалы и средства для проведения повторной промежуточной аттестации

Модуль 1. Введение в психологию общения

Вопросы для опроса:

Специфический круг явлений, которые изучает психология?

Что отражает психика?

Что является предметом изучения психологии?

Что является объектом изучения?

Что позволяет объяснить определение объекта изучения?

Основные методы психологии для организации командной работы

Как изучает психология психику человека?

Место психологии в системе наук

Понятие общения

Содержание общения
Цели общения
Средства общения
Функции общения
Стороны общения
Виды общения
Значение общения для командной работы
Компоненты видов общения
Общая характеристика речи
Речь как единство чувственного и смыслового в организации работы команды
Виды и формы речи
Что такое комплексная кинетическая речь?
Основные функции речи для организации командной работы

Модуль 2. Культура делового общения

Вопросы для опроса:

Что такое деловой разговор?

Разница между общелитературным языком и деловой устной речью?

Роль готовых речевых конструкций в деловом языке?

Основные требования к деловому разговору

Семантика и её роль в понимании субъектов друг другом?

Что понимается под точностью и ясностью речи?

Значение краткости в деловой речи

Что такое тавтология?

К чему приводит использование иноязычной лексики?

В чем проявляются коммуникационные эффекты?

Основные логические законы

Что такое индукция и дедукция при построении суждений и умозаключений?

Логические правила аргументации

Ошибки аргументации

Какие приемы используются для создания благоприятного психологического климата в общении?

Ошибки при слушании?

Техника постановки вопросов

Типы вопросов

Психологические типы собеседников

Разновидности замечаний в процессе деловой беседы?

Техника нейтрализации замечаний

Приемы защиты от некорректных собеседников

Модуль 3. Препятствия делового общения

Вопросы для опроса:

Виды речи

Невербальная коммуникация

Виды невербальных средств общения

Что такое паралингвистические особенности речи?

Что такое экстралингвистические особенности речи?
Что такое барьеры общения?
Виды барьеров общения
Что собой представляют манипуляции в общении?
Способы манипуляции сознанием
Способы манипуляции информацией
Чем лицемерие отличается от вероломства?
Типы манипуляторов
Что такое ассертивное общение?
Ассертивные права человека
Техники ассертивного общения
Понятие конфликта
Функциональные и дисфункциональные конфликты
Реалистические и нереалистические конфликты
Причины конфликтов
Формулы конфликтов
Исходы конфликтов
Основные правила бесконфликтного общения

Таблица 7 - Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)
	на базовом уровне
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла
<p>ИД-1_{ук-3} Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.</p> <p>ИД-2_{ук-3} Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).</p> <p>ИД-3_{ук-3} Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.</p> <p>ИД-4_{ук-3} Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и в презентации результатов работы команды.</p> <p>ИД-1_{ук-4} Выбирает на государственном и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>ИД-2_{ук-4} Владеет профессиональной лексикой и базовой грамматикой для обеспечения профессионального взаимодействия в устной и письменной формах.</p> <p>ИД-3_{ук-4} Владеет фонетическими, графическими, лексическими, грамматическими и стилистическими ресурсами русского языка для обеспечения академического взаимодействия в форме устной и письменной речи.</p> <p>ИД-4_{ук-4} Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: • внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; • уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; • критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.</p> <p>ИД-5_{ук-4} Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно</p>	<p>материал усвоен не в полном объеме, слабо знает стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, как определять свою роль в команде, как предвидеть результаты (последствия) личных действий, эффективно взаимодействовать с другими членами команды, участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом; коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения;</p> <p>удовлетворительно умеет использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; предвидеть результаты (последствия) личных действий; эффективно взаимодействовать с другими членами команды, участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, использовать коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения;</p> <p>удовлетворительно владеет знаниями программного материала, стратегиями сотрудничества для достижения поставленной цели; навыками предвидения результатов (последствия) личных действий; эффективного взаимодействия с другими членами команды, участия в обмене информацией, знаниями и опытом, приемлемым стилем делового общения, вербальными и невербальными средствами взаимодействия с партнерами, фонетическими, графическими, лексическими, грамматическими и стилистическими ресурсами русского языка для обеспечения академического взаимодействия в форме устной и письменной речи взаимодействия с партнерами; интегративными умениями использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения, профессиональной лексикой и базовой грамматикой для обеспечения профессионального взаимодействия в устной и письменной формах</p>