

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
НОВОСИБИРСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. А. Н. КОСЫГИНА
(ТЕХНОЛОГИИ. ДИЗАЙН. ИСКУССТВО)»
(НТИ (филиал) РГУ им. А. Н. Косыгина)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ
по учебной дисциплине**

ОГСЭ.03. Психология общения/ Коммуникативный практикум

Программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

54.02.01 Дизайн (по отраслям)

Новосибирск 2024

Лист согласований ФОМ

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 54.02.01 Дизайн (по отраслям), утвержденным Министерством просвещения РФ № 308 от 05.05.2022 г.

Разработчик:
ганд. соц. наук

О.А. Добрина

Рецензент:
доц., канд. техн.наук

Г.Г. Печурина

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры гуманитарных наук и иностранных языков (протокол № _1_ от «_28_» августа 2024 г.).

Зав. кафедрой ГНиИЯ
доц., канд.техн.наук

Г.Г. Печурина

ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Перечень формируемых компетенций:

ОК 04, ОК 05.

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе

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

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Наименование оценочного средства
1.	Раздел 1. Общение как основа человеческого бытия	ОК 04, ОК 05	Тест №1 Устный (письменный) опрос №1 Конспект Коммуникативная игра Практическое задание №1 Тест №2 Деловая игра Кейс-стади №1 Практическое задание №2
2.	Раздел 2. Психологические типы людей	ОК 04, ОК 05	Устный (письменный) опрос №2 Кейс-стади №2 Практическое задание №3
3.	Раздел 3. Общение и конфликты	ОК 04, ОК 05	Тест №3 Кейс-стади № 3 Презентация Кейс-стади №4 Практическое задание №4
4.	Раздел 4. Психология коллектива	ОК 04, ОК 05	Коллоквиум
5.	Раздел 5. Этика в процессе делового общения	ОК 04, ОК 05	Групповая дискуссия
6.	<i>Промежуточная аттестация</i>	ОК 04, ОК 05	Диф. зачет

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 04	Уо 04.02 взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Зо 04.02 психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	Уо 05.01 грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Зо 05.01 особенности социального и культурного контекста;

I ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** Тест №1

1. **Цель:** измерение уровня знаний и умений по темам «Общение и его социально-психологическая структура».
2. **Проверяемые компетенции (код):** ОК 04, ОК 05
3. **Пример оценочного средства**

Тест №1 (по компетенциям)

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе

Таблица 1 – Тестовые задания и уровень сложности для компетенции ОК-4

Уровень сложности	Номер задания	Инструкция и текст задания (в т.ч. с вариантами ответов)	Правильный ответ	Тип задания
базовый	1.1	<i>Процесс установления и развития контактов среди людей – это:</i> 1. общение 2. восприятие 3. взаимодействие 4. идентификация	1	Задания закрытого типа на установление соответствия
	1.2	<i>Характеристика делового общения:</i> 1. партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта 2. общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела 3. основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество 4. все ответы правильные	4	
	1.3	<i>Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:</i> 1. неформальное общение 2. деловое общение 3. конфиденциальное общение 4. нет правильного ответа	2	
	1.4	<i>Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:</i> 1. восприятие 2. коммуникация 3. взаимодействие 4. эмпатия	2	

	1.5	<i>Оказание воздействия на партнера по общению, когда достижение своих намерений осуществляется скрытно, - это основная цель:</i> 1.косвенного общения 2.примитивного общения 3.манипулятивного общения	3	
	1.6	<i>Общение с помощью жестов, мимики, пантомимики – называется</i> 1.вербальным 2.невербальным 3.косвенным	2	
	1.7	<i>Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:</i> 1. неформальное общение 2.деловое общение 3.конфиденциальное общение	2	
	1.8	<i>Вербальные коммуникации – это:</i> 1. язык телодвижений и параметры речи 2.устные и письменные 3.знаковые и тактильные	2	
повышенный	1.9	Под прямым общением понимается: А) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации; Б) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения; В) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому.	В	Задания закрытого типа на установление соответствия
	1.10	Массовое общение – это: А) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации; Б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;	А	

		В) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников		
	1.11	<i>Сопоставьте невербальные средства общения с их примерами: к каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца и внесите в строку ответов выбранные цифры под соответствующими буквами.</i> 1) Жест- а) Согнутые в замке 2) Поза- руки, скрещенные 3) Мимика- ноги б) Изменение положения головы при прослушивании в) Поправление одежды, прикосновение к лицу во время разговора	1)-в;2)-а; 3)-б	
высокий	1.12	<i>Что не относят к: к каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца и внесите в строку ответов выбранные цифры под соответствующими буквами.</i> а) правилам эффективного слушания; 1) нерефлексивное слушание 2) отдавайте предпочтение б) невербальным средствам коммуникации; ние длинным предложениям 3) планируйте беседу в) к эффективным приёмам слушания; 4) нерефлексивное слушание г) эффективному выступлению	а) – 3; б)-4; в)-1; г)-2	
	1.13	<i>Какой характер общения, если партнеры расположены за столом: к каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца и внесите в строку ответов выбранные цифры под соответствующими буквами.</i> а) напротив друг друга; 1) независимая позиция б) по диагонали; 2) дружеский и непри- в) по обе стороны угла нужденный 3) оборонительный	а)-3; б)-1; в)-2	

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

Таблица 2 – Тестовые задания и уровень сложности для компетенции ОК-5

Уровень сложности	Номер задания	Инструкция и текст задания (в т.ч. с вариантами ответов)	Правильный ответ	Тип задания
базовый	1.14	<i>Общение через посредника – основной признак:</i> 1.массового общения 2.конструктивного общения 3.косвенного общения	3	Задания закрытого типа на установление соответствия
	1.15	<i>Что свойственно манипуляторному стилю общения?</i> 1.имеет тайный характер намерений 2.вид психологического воздействия, используемый для достижения 3.одностороннего порядка 3.предполагает ясность внутренних приоритетов	2	
	1.16	<i>Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству характеризует...</i> 1.холерика 2.сангвиника 3.флегматика 4.меланхолика	2	
	1.17	<i>Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман, демонстрация доброты) – это ... общение</i> А) манипулятивное; Б) деловое; В) светское	А	
	1.18	<i>К эффективным приёмам слушания не относят:</i> 1.умение задавать уточняющие вопросы 2.активное слушание 3.нерефлексивное слушание	3	
	1.19	<i>Партнерское деловое общение – это общение... субъектов</i> 1.равнозначных 2.равностатусных 3.равноправных	3	
	1.20	<i>В процессе формального общения...</i> 1.не учитываются индивидуальные особенности собеседника 2.используются манипулятивные тех-	1	

		ники 3.учитываются индивидуальные особенности собеседника		
повышенный	1.21	<i>Установите соответствие:</i> к каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца и внесите в строку ответов выбранные цифры под соответствующими буквами. 1) конфликт - а) лживость 2) мимика - б) авторитарная форма 3) императивное воздействия на партнера общение 4) основные качества манипулятора в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений г) движение мышц лица	1)- в; 2)-г; 3)-б; 4)-а	Задания закрытого типа на установление соответствия
	1.22	<i>Установите соответствие:</i> к каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца и внесите в строку ответов выбранные цифры под соответствующими буквами. 1) Обратная связь а) устные и письменные 2) Виды коммуникации - б) способствует коммуникативному процессу 3) Вербальные коммуникации - в) вербальные и невербальные это	1)-б; 2)-в; 3)-а	
высокий	1.23	<i>Установите соответствие - если дистанция между общающимися составляет... - это дистанция:</i> к каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца и внесите в строку ответов выбранные цифры под соответствующими буквами. 1) 0,51 до 1,2м а) интимная 2) 1,5 до 3м б) социальная 3) 1,2 до 3м в) формальная 4) 0 до 0,46 м г) личная	1)-г; 2)-в; 3)-б; 4)-а	
	1.24	<i>Установите соответствие:</i> к каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца и внесите в строку ответов выбранные цифры под соответствующими буквами. Функция общения Определение 1) Прагматическая а) обеспечивает диалог с самим собой, функция -	1)-б; 2)-а; 3)- нет соответствующего определения.. 4) -в	

		2) Внутрилич- ностная функция- 3) Функция под- тверждения - 4) Формирующая функция -	помогает принимать решение б) обеспечивает взаимо- действие людей в процес- се совместной деятельно- сти в) способствует в процес- се развития человека и становления его как лич- ности		
	1.25	<i>Сопоставьте виды общения с их ха- рактеристиками: к каждой позиции первого столбца подберите соответ- ствующую позицию из второго столбца и внесите в строку ответов выбранные цифры под соответствующими буква- ми.</i> 1) Манипулятив- ное общение- 2) Партнерское общение- 3) Формальное общение-	а) Строится в рамках установленных со- циальных норм и правил, например, деловая переписка б) Направлено на скрытое воздействие с целью до- стижения собственных намерений в) Предполагает взаимное уважение, открытость и эмпатию	1)-б; 2)-в; 3)-а	

Таблица – Ключи к оцениванию тестов

Номер задания	Верный ответ	Критерий оценивания
1.1	1	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
1.2	4	
1.3	2	
1.4	2	
1.5	3	
1.6	2	
1.7	2	
1.8	2	
1.9	В	
1.10	А	2 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
1.11	1)-в; 2)-а; 3)-б	
1.12	а)-3; б)-4; в)-1; г)-2	
1.13	а)-3; б)-1; в)-2	
1.14	3	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
1.15	2	
1.16	2	
1.17	А	
1.18	3	
1.19	3	

Номер задания	Верный ответ	Критерий оценивания
1.20	1	
1.21	1)– в; 2)-г; 3)-б; 4)-а	2 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
1.22	2)–б; 2)-в; 3)-а	
1.23	1)-г; 2)-в; 3)-б;4)-а	
1.24	1)-б; 2)-а; 3) – нет соответствующего определения; 4)-в	
1.25	1)-б; 2)-в; 3)-а	

4. Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
31-35 баллов (оценка «отлично»)	Количество верных ответов в интервале: 85-100%
26-30 баллов (оценка «хорошо»)	Количество верных ответов в интервале: 70-84%
21-25 балла (оценка «удовлетворительно»)	Количество верных ответов в интервале: 50-69%
0-20 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Количество верных ответов в интервале: 0-49%

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** Устный (письменный) опрос №1

- Цель:** закрепление теоретического материала по теме «Общение и его социально-психологическая структура»
- Проверяемые компетенции (код):** ОК 04, ОК 05
- Пример оценочного средства**
Вопросы к теме:
 - Раскройте суть понятия общение.
 - Что представляет собой содержание общения?
 - Назовите функции общения.
 - Что относится к средствам общения?
 - Какие три стороны включает структура общения?
 - Перечислите виды общения. Дайте характеристику каждому виду общения.

4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	ставится при условии полного изложения материала, четкого правильного определения основных понятий, верно использованы термины.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	ставится при условии частичного изложения основного материала, в целом даны правильно определения. Допущены незначительные нарушения в последовательности изложения, небольшие неточности в формулировке терминов.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	ставится, если усвоено основное содержание, но изложено фрагментарно. Определения понятий не всегда четкие и последовательные в изложении. Допущены ошибки и неточности в изложении.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	ставится студенту, если основное содержание материала не раскрыто. Допущены грубые ошибки при изложении материала

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** конспект.

1. **Цель** формирование у студентов навыков работы с информацией, а также критического и аналитического мышления; получение студентами представления о психологических основах общения; знакомство студентов с такими сторонами общения, как взаимодействие, обмен информацией, восприятие, познание и оценка партнёра по общению; формирование ответственного отношения к своей будущей профессии и соблюдению норм делового общения в ней.
2. **Проверяемые компетенции (код)** ОК 04, ОК 05
3. **Оценочное средство:**

Составить развёрнутый конспект по теме «Психология общения как наука». Конспект должен быть структурирован (абзацы, подзаголовки, подчёркивания, выделение цветом важным моментов и т.д). Приветствуется наличие в конспекте схем, иллюстрирующих взаимосвязи компонентов данной сложной темы.

Обязательно понимание студентом того, как теоретические аспекты социальной психологии общения находят отражение в практике, в том числе в профессиональной жизни. Это понимание должно отражаться в примерах, приведённых в конспекте, либо в устной беседе по конспекту.

Конспект подготавливается студентом дома в ходе самостоятельной работы. На практическом занятии проводится групповое обсуждение теоретических и практических аспектов темы, особое внимание уделяется контексту делового общения и профессиональной деятельности.

4. **Критерии оценивания** (по 100-балльной системе оценивания):

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	содержание конспекта полностью соответствует поставленному заданию, студент активно участвует в групповом обсуждении темы, легко переключается с теоретических вопросов на практические примеры в контексте делового общения, легко ориентируется во взаимосвязях внутри темы.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	содержание конспекта соответствует поставленному заданию, студент активно участвует в групповом обсуждении темы, может привести примеры из практики в контексте общения в повседневной жизни, ориентируется во взаимосвязях внутри темы.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	содержание конспекта в целом соответствует поставленному заданию; студент испытывает затруднение в переключении с теоретических вопросов на практические примеры, с трудом понимает структурные взаимосвязи внутри темы.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	содержание конспекта не соответствует поставленному заданию.

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

Список тем, которые должны найти отражение в конспекте:

1. Цели, функции, виды и уровни общения. Специфика делового общения.
2. Роли и ролевые ожидания в общении.
3. Социально-психологический анализ общения:
 - а) общение как коммуникация;
 - б) общение как взаимодействие (интеракция);
 - в) общение как перцепция;
4. Коммуникативная компетентность.
5. Структура коммуникативного акта и условия установления контакта.
6. Причины затруднённой коммуникации и коммуникативные барьеры.
7. Механизмы взаимопонимания в общении.
8. Влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения.

9. Позиции взаимодействия в общении.
10. Стратегии взаимодействия.
11. Способы психологического воздействия.
12. Механизмы межличностного познания и восприятия (рефлексия, стереотипизация и т.д.)
13. Феномены межличностного познания. Эффект первого впечатления, эффект ореола и т.д.
14. Каузальная атрибуция. Фундаментальная ошибка атрибуции.
15. Понятие о межличностной аттракции. Эксперименты в отечественной и зарубежной психологии.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО:** коммуникативная игра

1. **Цель:** формирование у студентов умений эффективного общения и слушания; знакомство с невербальным компонентом коммуникативного аспекта общения.
2. **Проверяемые компетенции (код):** ОК 04, ОК 05
3. **Оценочное средство:**

Коммуникативная игра «Передать одним словом»

Цель: упражнение помогает подчеркнуть важность интонаций в процессе коммуникации.

Необходимые материалы: карточки размером с визитную карточку с напечатанными на них названиями эмоций.

Вариант для очной пары:

Размер группы: 10–20 человек.

Время: 10–15 минут.

Описание. Тренер раздает группе карточки, на которых написаны названия эмоций, и просит не показывать их другим участникам.

Далее тренер просит каждого по очереди произнести только одно слово: «Ага», «Алло» или «Здравствуйте!» с интонацией, соответствующей эмоции, написанной на карточке участника.

Вся группа отгадывает, какую эмоцию пытался изобразить участник.

Вопросы для обсуждения:

Насколько легко удавалось угадать эмоцию по интонациям?

В реальной жизни, насколько часто в телефонном разговоре вы по интонации с первых слов понимаете, в каком настроении находится ваш собеседник?

Было ли так, что, позвонив в организацию, вы по интонации первых слов понимали, что вам здесь не рады?

Насколько безупречно ваше собственное телефонное общение?

Вариант. Можно предложить рассказать короткий стишок типа «уронили мишку на пол».

Список эмоций:

радость

удивление

сожаление

разочарование

подозрительность

грусть

веселье

холодное равнодушие

спокойствие

заинтересованность

уверенность

желание помочь

усталость

волнение

энтузиазм

Вариант инструкции для дистанционного выполнения: «Потренируйтесь передавать интонациями различные эмоциональные состояния. Порепетируйте и запишите на диктофон одну и ту же фразу или слово, сказанное с тремя различными эмоциями (выберите из списка выше любые различающиеся на ваш вкус). Любое слово, например, "Здравствуйте" или любую фразу, например, "В лесу родилась ёлочка", одну и ту же 3 раза на 3 различных состояния.

Результат прикрепите в файле к этому заданию»

4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Студент участвует в выполнении упражнений, соблюдает инструкции; активно участвует в обсуждении группы (для очного занятия).
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Студент участвует в выполнении упражнений, соблюдает инструкции; вяло участвует в обсуждении группы (для очного занятия).
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Студент участвует в выполнении упражнений, соблюдает инструкции, однако практически не участвует в обсуждении (для очного занятия).
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Студент не участвует в выполнении упражнений или мешает работе группы.

➤ ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Практическое задание №1

Цель: закрепление теоретического материала по теме «Общение и его социально-психологическая структура»

1. Проверяемые компетенции (код): ОК 04, ОК 05

2. Пример оценочного средства

Практическое задание выполняется в микрогруппах по 2-3 человека.

На основе изучения рекомендованной литературы в сопоставлении с записями лекций проанализируйте какое-нибудь небольшое произведение или сказку (на ваш выбор, например «Золушка») на предмет наличия видов общения, представленных в этом произведении. Ответ представьте в виде таблицы.

4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	ставится в случае соответствия содержания теме; показан высокий уровень освоения студентом учебного материала; студент проявил умение использовать теоретические знания при выполнении практических заданий; присутствует обоснованность и четкость изложения ответа.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	ставится в случае соответствия содержания теме; показан высокий уровень освоения студентом учебного материала; студент проявил умение использовать теоретические знания при выполнении практических задач; присутствует обоснованность и четкость изложения ответа; работа допускает некоторые неточности.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	ставится, если студент выполнил самостоятельную работу, но в содержании работы допущены 2-3 не принципиальные ошибки.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	ставится при условии, если демонстрируется, лишь поверхностный уровень выполнения работы, путается в понятиях, в содержании работы допущены принципиальные ошибки.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** Тест №2

Цель: измерение уровня теоретических знаний по темам тесты по темам «Коммуникационный процесс», «Общение как взаимодействие», «Общение как межличностная перцепция»

1. **Проверяемые компетенции (код):** ОК 04, ОК 05

2. **Пример оценочного средства**

Тест (по компетенциям)

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе

Таблица 3 – Тестовые задания и уровень сложности для компетенции ОК-4

Уровень сложности	Номер задания	Инструкция и текст задания (в т.ч. с вариантами ответов)	Правильный ответ	Тип задания
базовый	1.1	<i>Определите название стороны общения, означающей процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания:</i> А) интерактивная; Б) перцептивная; В) коммуникативная; Г) регулятивная	Б	Задания закрытого типа на установление соответствия
	1.2	<i>Определите механизм познания другого человека, при котором индивид ставит себя на место партнёра по общению:</i> А) идентификация; Б) рефлексия; В) эмпатия; Г) механизм обратной связи	А	
	1.3	<i>Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:</i> 1. без обратной связи 2. с истинной обратной связью 3. с неистинной обратной связью 4. с истинной и неистинной обратной связью	1	
	1.4	<i>Определите, в результате, какого эффекта восприятия наибольшее влияние на личность оказывает последняя по времени поступления информация:</i> А) ореола; Б) новизны; В) первичности; Г) дезинформации	Б	

	1.5	Определите название стороны общения, означающей процесс обмена информацией и действиями: А) интерактивная; Б) перцептивная; В) коммуникативная; Г) регулятивная	А	
	1.6	Виды коммуникации: 1. первичные и вторичные 2. главные и второстепенные 3. вербальные и речевые 4. вербальные и невербальные	4	
	1.7	Определите механизм познания другого человека, при котором индивид познает эмоциональное состояние другого человека: А) идентификация; Б) рефлексия; В) эмпатия; Г) механизм обратной связи	В	
	1.8	Определите, как называется группа средств невербального общения, которая характеризуется включением в речь пауз, плача, смеха, вздохов, кашля: А) экстралингвистика; Б) просодика; В) кинесика	А	
повышенный	1.9	Если речь ..., собеседник ...: к каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца и внесите в строку ответов выбранные цифры под соответствующими буквами. а) слишком громкая; б) состоит из длинных фраз; в) неразборчивая; 1) снижает интерес у собеседника 2) навязывает свое мнение 3) плохо воспринимается по смыслу	а)- 2; б)-3; в)-1	Задания закрытого типа на установление соответствия

	1.10	<i>Вид общения ...: к каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца и внесите в строку ответов выбранные цифры под соответствующими буквами.</i> а) формально-ролевое; 1) когда оценивают другого человека б) примитивное; как нужный или мешающий объект в) вербальное; 2) когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли г) невербальное 3) с помощью устной и письменной речи (слова) 4) общение без слов, с использованием мимики, жестов, позы, интонации	а)-2;б)-1; в)-3;г)-4	
--	-------------	---	---------------------------------	--

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

Таблица 4 – Тестовые задания и уровень сложности для компетенции ОК-5

Уровень сложности	Номер задания	Инструкция и текст задания (в т.ч. с вариантами ответов)	Правильный ответ	Тип задания
базовый	1.11	<i>Определите название специальной области, занимающейся изучением норм пространственной и временной организации общения:</i> А) такесика; Б) проксемика; В) кинесика; Г) просодика	Б	Задания закрытого типа на установление соответствия
	1.12	<i>Как быть внимательным во время беседы?</i> 1. не доминируйте во время беседы 2. не давайте волю эмоциям 3. смотрите на собеседника 4. не принимайте позы обороны	3	
	1.13	<i>Перцептивная сторона общения это</i> а) обмен информацией б) восприятие и понимание друг друга в) взаимодействие друг с другом	б	

	1.14	Вербальные коммуникации – это: 1. язык телодвижений и параметры речи 2. устные и письменные 3. знаковые и тактильные 4. нет правильного ответа	2	
	1.15	Формой деловой коммуникации является А) конфликт Б) письменная В) межличностная	Б	
	1.16	Целью критики в деловых отношениях является: А) устранение ошибок в производстве Б) воспитание работника В) создание имиджа руководителя	А	
	1.17	Движения тела человека и визуальный контакт – это: 1. жест 2. походка 3. мимика 4. все ответы правильные	4	
повышенный	1.18	Основной механизм восприятия собеседника...: к каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца и внесите в строку ответов выбранные цифры под соответствующими буквами. 1) Идентификация а) Осмысление того, как я воспринимаюсь собеседником, анализ его реакции и оценка себя в его глазах 2) Эмпатия- б) Уподобление себя другому человеку, попытка понять его действия и чувства, поставив себя на его место 3) Рефлексия в) Глубокое проникновение в эмоциональное состояние другого человека, стремление понять его переживания на уровне чувств	1)–б; 2)-в; 3)-а	Задания закрытого типа на установление соответствия

повышенный	1.19	<i>Основные стили поведения в конфликте: к каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца и внесите в строку ответов выбранные цифры под соответствующими буквами.</i> 1) Соперничество - 2) Сотрудничество - 3) Компромисс 4) Уклонение а) Отказ от участия в конфликте, уход от ситуации б) Поиск решения, при котором каждая сторона идёт на взаимные уступки в) Активная борьба за свои интересы, не считаясь с интересами другого человека г) Совместный поиск решения, которое полностью удовлетворит интересы обеих сторон	1)– в; 2)-г; 3)-б; 4)-а	Задания закрытого типа на установление соответствия
	1.20	<i>Виды общения по формам и особенностям взаимодействия: к каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца и внесите в строку ответов выбранные цифры под соответствующими буквами.</i> 1) межличностное - 2) Публичное- 3) Формальное (деловое)- а) общение в официальной обстановке б) общение между двумя или более людьми в) выступление перед большой аудиторией	1)-б; 2)-в; 3)-а	

Таблица – Ключи к оцениванию тестов (таблицы 6-10)

Номер задания	Верный ответ	Критерий оценивания
1.1	Б	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
1.2	А	
1.3	1	
1.4	2	
1.5	3	
1.6	5	
1.7	В	
1.8	А	
1.9	а)-3; б)-4; в)-1; г)-2	2 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
1.10	а)-3; б)-1; в)-2	
1.11	Б	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
1.12	3	
1.13	б	
1.14	2	
1.15	Б	
1.16	А	
1.17	4	

Номер задания	Верный ответ	Критерий оценивания
1.18	1)-б; 2)-в; 3)-а	2 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
1.19	1)– в; 2)-г; 3)-б; 4)-а	
1.20	1)-б; 2)-в; 3)-а	

4.Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
21-25 баллов (оценка «отлично»)	Количество верных ответов в интервале: 85-100%
16-20 баллов (оценка «хорошо»)	Количество верных ответов в интервале: 70-84%
11-15 балла (оценка «удовлетворительно»)	Количество верных ответов в интервале: 50-69%
0-10 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Количество верных ответов в интервале: 0-49%

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО:** деловая игра.

- Цель:** формирование у студентов умения работать в команде, правильно организовывать психологический контакт с членами коллектива, брать на себя ответственность за работу команды, результат выполнения заданий; демонстрация студентами знаний основ социальной психологии и психологии общения.
- Проверяемые компетенции (код):** ОК 4
- Оценочное средство:**

Студентам в ходе самостоятельной подготовки предлагается придумать (или подготовить на основании известной) игру на тему «интерактивная сторона делового общения». Желательно готовиться в мини-группах по 2-3 человека. Игра должна отражать один из компонентов интеракции, например, стратегии взаимодействия или позиция взаимодействия. Это может быть деловая игра (студенты заготавливают заранее карточки с контекстами диалога, например, описание проблемной ситуации), в ходе которой участникам игры предлагается разыграть сценки, исходя из различных стратегий взаимодействия: соперничество, избегание, конфликт, сотрудничество, компромисс. Это может быть ролевая игра (студенты заготавливают заранее карточки с ролями, например, «начальник в позиции Критикующий Родитель», «начальник в позиции Попустительствующий Родитель», «начальник в позиции Ребёнок» и т.д).

В ходе практического занятия студентам рекомендуется провести игру на своих товарищах. Возможен вариант устного представления придуманной игры, но в таком случае оценка будет снижена.

После проведения игры проводится короткое обсуждение: что удалось, что не удалось? Какая была задумка? Как вы видите цель и задачи своей игры? Какой аспект делового взаимодействия вам хотелось отразить? Как вы (авторы) сами видите оптимальное решение заданной вами ситуации? И т.д.

4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Студент (группа студентов) успешно проводит свою игру, аргументирует и защищает её, рассказывает цели и задачи, а также принимает активное участие в чужих играх.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Студент (группа студентов) проводит игру и принимает активное участие в чужих играх, но не в полной мере раскрывает цели, задачи и особенности своей игры.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Студент (группа студентов) принимает малое участие чужих играх, с трудом или безынициативно проводит свою игру, не внят-

	но отвечает на вопросы о целях и задачах игры или отказывается проводить игру, но в письменной форме предоставляет выполненное задание.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Студент не участвует в выполнении задания или мешает работе группы.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** Кейс-стади №1

1. **Цель** __на примере специально разработанных заданий сформировать практические навыки по теме «Механизмы защиты»
2. **Проверяемые компетенции (код):** __ОК 04, ОК 05
3. **Пример оценочного средства**

Работа выполняется индивидуально.

Ситуационные задачи

Вариант 1.

Какие механизмы психологической защиты действуют в следующих ситуациях?

а) После развода у Маргариты возникли серьезные финансовые трудности. Она сменила дорогие наряды на одежду спортивного стиля, стала ходить на работу пешком (раньше ее подвозил муж или же она брала такси). Коллег и знакомых она уверяла, что такая одежда удобна, а благодаря пешим прогулкам она получает всю необходимую физическую нагрузку и совершенно не нуждается в диете.

б) Антон Сидоренко часто приходит домой навеселе. Поэтому поводу в семье нередки ссоры. Тем не менее, когда его жена ушла в магазин, забыв взять с собой кошелек, и была вынуждена вернуться, Антон заявил «Пить надо меньше, тогда и забывать не будешь».

в) Сергей не закончил домашнюю работу по биологии. Чтобы не позориться перед классом, он притворился, что у него болит голова, и опустил ее на парту.

г) Саша отвык от сосания пальца в четыре года. В семь лет ему сообщили, что его родители разводятся, и он будет жить с мамой и «новым папой». Саша снова стал сосать палец.

Вариант 2.

Какие механизмы психологической защиты действуют в следующих ситуациях?

а) Анна, звезда женского футбола, во время игры порвала связки на ноге. Когда врач сказал, что она никогда не сможет играть в футбол, она принялась старательно изучать методику работы футбольного тренера.

б) Маленькая Ирина очень расстроилась, что мама ее отшлепала. Она побежала в свой игровой уголок и побила куклу.

в) Когда Светлана сердится, она садится за пианино. Она уже сочинила в такие минуты несколько прекрасных джазовых мелодий.

г) Ольга постоянно забывает поздравить отца, который ушел в другую семью, с днем рождения.

д) Иван не сдал экзамен по математике и объясняет это тем, что математика – очень сложный предмет.

4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выставляется студенту, если он аргументировано излагает свою точку зрения, демонстрируя результаты самостоятельной аналитической работы с основной и дополнительной литературой,
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	выставляется студенту, если он недостаточно обосновал свою точку зрения на рассматриваемую ситуацию, но продемонстрировал результаты самостоятельной работы с основной и дополнительной литературой. После наводящих вопросов способен строить логически обоснованные выводы.
50-69 баллов	выставляется студенту, если он не имеет своей точки зрения на

(оценка «удовлетворительно»)	рассматриваемую ситуацию, используя при этом только основную литературу. Рассуждения формальны.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	выставляется студенту, если он не знает базовых основных понятий предмета обсуждения. После наводящих вопросов ответ не сформулирован.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** __Практическое задание №2

1. **Цель** : закрепление теоретического материала по теме «Коммуникационный процесс»
2. **Проверяемые компетенции (код):** _ОК 04, ОК 05
3. **Пример оценочного средства**

Практическое задание выполняется в микрогруппах по 2-3 человека. Заполнить таблицу «Виды вопросов и ответов в межличностном общении».

4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	ставится в случае соответствия содержания теме; проявления глубины, оригинальности и научности суждений; показан высокий уровень освоения студентом учебного материала; студент проявил умение использовать теоретические знания при выполнении практических заданий; присутствует обоснованность и четкость изложения ответа.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	ставится в случае соответствия содержания теме; проявления глубины, оригинальности и научности суждений; показан высокий уровень освоения студентом учебного материала; студент проявил умение использовать теоретические знания при выполнении практических задач; присутствует обоснованность и четкость изложения ответа; работа допускает некоторые неточности.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	ставится, если студент выполнил самостоятельную работу, но в содержании работы допущены 2-3 не принципиальные ошибки.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	ставится при условии, если студент демонстрирует, лишь поверхностный уровень выполнения работы, путается в понятиях, в содержании работы допущены принципиальные ошибки.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** __ Устный (письменный) опрос №2

1. **Цель:** закрепление теоретического материала по теме «Соотношение и содержание понятий «темперамент» и «характер».
2. **Проверяемые компетенции (код)** _ОК 04, ОК 05
3. **Пример оценочного средства** (примерные тестовые задания, типовой вариант контрольной работы и др.)

Вопросы к теме:

1. Понятие темперамента.
2. Тип высшей нервной деятельности и темперамент.
3. Темперамент и индивидуальный стиль деятельности.
4. Понятие характера. Характер и темперамент.
5. Типология характеров.
6. Акцентуации характера.

4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Студент показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, ответ отличается глубиной и полно-

	той раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Студент показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, ответ отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Оценивается ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** Кейс-стади №2

- Цель:** на примере специально разработанных заданий сформировать практические навыки по темам «Соотношение и содержание понятий «темперамент» и «характер»»
- Проверяемые компетенции (код):** ОК 04, ОК 05
- Пример оценочного средства**

Ситуационные задачи.

Вариант 1

- Выберите из следующего списка слова, относящиеся к темпераменту.

Трудолюбие, настойчивость, сознание, неуравновешенность, музыкальность, сообразительность, сензитивность, реактивность, экстраверсия, вспыльчивость, агрессивность, эмоциональность, педантичность, требовательность, принципиальность, быстрое переключение внимания, острота зрения, леность, высокие умственные способности, медлительность, гениальность, сила эмоциональной реакции, богатство мимики, глубина чувств.

- Попробуйте предположить, какие особенности и акцентуации характеров способствовали бы выбору и осуществлению названных видов деятельности.

Учитель математики, хирург, драматический артист, слесарь в домоуправлении, художник-абстракционист, поэт, продавец, рекламный агент, шпион, приемщик стеклотары, парикмахер, часовщик, водитель трамвая, шоумен, портниха, фельдшер «скорой помощи», философ, тренер по каратэ, клоун, ювелир, преподаватель музыки, карточный шулер, лесничий, спасатель на лодочной станции, следователь, садовод, дизайнер.

- Прокомментируйте приведенные ситуации. Какое значение для оптимизации детско-родительских отношений имеет согласование темпоритмических характеристик поведения?

а). Энергичных, общительных родителей часто раздражает их вялый, пассивный ребенок.

- б). Спокойную уравновешенную маму утомляет чрезмерная подвижность и непоседливость ее малыша.
- в). Школьник любит, чтобы в уроках ему помогал папа: мама медленно и занудно начинает объяснять все издалека и по порядку, а папа быстро «схватывает» проблему и исправляет ошибку.
- г). Дошкольник не любит гулять с сестрой: она садится на скамеечку и читает, а вот с братом они бегают, лазят на деревья, прыгают, начинают бороться

4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Задание выполнено, верно, и в полном объеме согласно предъявляемым требованиям. Проанализированы ситуации, верно, сделаны аргументированные выводы.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Задание выполнено, верно, и в полном объеме с пояснением всех действий. Произведен частичный анализ и (или) сделаны неверные выводы. Показаны знания в пределах программы изучаемой дисциплины. Допущены недочеты.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Задание выполнено не в полном объеме. Приведена недостаточно убедительная аргументация выполненного задания. Студент испытывает затруднения при формулировании выводов и пояснении выполненного задания. Допущены несущественные ошибки.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Задание выполнено неверно.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** Практическое задание №3

- Цель :** закрепление теоретического материала по темам «Соотношение и содержание понятий «темперамент» и «характер»»
- Проверяемые компетенции (код):** ОК 04, ОК 05
- Пример оценочного средства**

Практическое задание выполняется индивидуально.

Для социально- психологической диагностики личности используются следующие методики:

- Экспресс-методика по определению типа темперамента;
- Опросник Шмишека. Акцентуации характера.

Выполнение :

Задание 1. Экспресс-методика по определению типа темперамента

Цель исследования: определение основных психологических особенностей каждого типа темперамента.

Инструкция:

Ответьте на вопросы приведенной ниже экспресс-методики по определению типа темперамента, составьте схему и опишите ее, выделив достоинства и недостатки данного типа темперамента. Предложите пути совершенствования ярко выраженных недостатков.

1.Проранжируйте свое согласие (высокие баллы) или несогласие (низкие баллы) приведенными высказываниями по 5 балльной шкале.	2. Сделайте расчеты по формулам:	3. Запишите в порядке убывания полученные суммы (самое большое, меньше, меньше). Символы с одинаковым значением поместите рядом и обведите в кружок. Символ, находящийся на 1 месте является преобладающим.	4.Опишите полученный тип темперамента, выделив «+» и «- », подчеркните сильные стороны Вашего темперамента способствующие успешности деятельности
--	----------------------------------	---	---

		дающим типом темперамента.	
1. Перед каким-либо важным для меня событием я начинаю нервничать. 2. Я работаю неравномерно, рывками. 3. Я быстро переключаюсь с одного дела на другое. 4. Если нужно я могу спокойно ждать. 5. Мне нужны сочувствие и поддержка особенно при неудачах и трудностях. 6. С равными я не сдержан и вспыльчив. 7. Мне нетрудно сделать выбор. 8. Мне не приходится сдерживать эмоции, это получается само собой.	М=1+5 (Меланхолик, сложить баллы по 1 и 5 вопросам) Х=2+6 (Холерик, сложить баллы по 2 и 6 вопросам) С=3+7 (Сангвиник, сложить баллы по 3 и 7 вопросам) Ф=4+8 (Флегматик, сложить баллы по 4 и 8 вопросам)		

Задание 2.

Опросник Шмишека. Акцентуации характера.

Цель исследования: определение основных типов акцентуации характера.

Процедура исследования: задание выполняется на основе учебного пособия Л.Д. Столяренко.

Основы психологии: практикум / Ред.-сост. Л.Д. Столяренко – Изд.11-е. – Юрайт, 2015. С. 232-239.

4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	ставится, если студент обнаруживает полное понимание каждого задания, дает правильную интерпретацию диагностических данных, может обосновать свои суждения последовательно и правильно используя психологическую терминологию.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	ставится, если студент выполняет практическое задание по требованиям, что и на «отлично», но допускает единичные ошибки в интерпретации результатов.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных заданий диагностики, задания выполнены, слабо владеет навыками исследовательского процесса, поставленные задачи выполнены, но есть существенные недочеты в интерпретации, интерпретирует недостаточно последовательно, допускает ошибки в оформлении результатов работы.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	ставится, если студент не выполнил практическую работу

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** Тест №3

1. **Цель:** автоматизация измерения уровня знаний и умений по тесты по темам «Понятие конфликта, его сущность» и «Процесс развития конфликта».
2. **Проверяемые компетенции (код):** ОК 04, ОК 05
3. **Пример оценочного средства**

Тест (по компетенциям)

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе

Таблица 5 – Тестовые задания и уровень сложности для компетенции ОК-4

Уровень сложности	Номер задания	Инструкция и текст задания (в т.ч. с вариантами ответов)	Правильный ответ	Тип задания
базовый	1.1	<i>Конфликт – это:</i> а) борьба мнений; б) спор, дискуссия по острой проблеме; в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений; г) соперничество, направленное на достижение победы в споре; д) столкновение противоположных позиций	в	Задания закрытого типа на установление соответствия
	1.2	<i>То, из-за чего возникает конфликт, – это:</i> а) мотивы конфликта; б) позиции конфликтующих сторон; в) предмет конфликта; г) стороны конфликта; д) образ конфликтной ситуации	в	
	1.3	<i>Стадии развития конфликта:</i> 1. конфликтная 2. предконфликтная 3. послеконфликтная 4. все ответы верные	4	
	1.4	<i>Противоборство – это:</i> а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу; б) соперничество по поводу какого-либо предмета в) нанесение взаимного ущерба; г) борьба мнений; д) столкновение интересов;	д	
	1.5	<i>Образ конфликтной ситуации – это:</i> а) то, из-за чего возникает конфликт; б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта; в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект	б	

		социального взаимодействия к конфликту; г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны; д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта		
	1.6	<i>Обратная связь:</i> 1. препятствует коммуникативному процессу 2. способствует коммуникативному процессу 3. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу 4 все ответы правильные	2	
	1.7	<i>Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:</i> а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим; б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними; в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций; г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях; д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации	б	
	1.8	<i>Инцидент – это:</i> а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта; б) истинная причина конфликта; в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними; г) то, из-за чего возникает конфликт; д) необходимое условие конфликта	а	

повышенный	1.9	Ключевые понятия конфликта: к каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца и внесите в строку ответов выбранные цифры под соответствующими буквами. <table><tr><td>а) Сущность конфликта -</td><td>1) наличие противоречий, взаимодействие сторон, использование давления или силы</td></tr><tr><td>б) Признаки конфликта -</td><td>2) внутриличностный, межличностный, межгрупповой, межорганизационный</td></tr><tr><td>в) Функции конфликта-</td><td>3) столкновение противоположных целей, интересов, взглядов, потребностей</td></tr><tr><td>г) Типы конфликтов</td><td>4) деструктивные (разрушительные) и конструктивные (созидательные)</td></tr></table>	а) Сущность конфликта -	1) наличие противоречий, взаимодействие сторон, использование давления или силы	б) Признаки конфликта -	2) внутриличностный, межличностный, межгрупповой, межорганизационный	в) Функции конфликта-	3) столкновение противоположных целей, интересов, взглядов, потребностей	г) Типы конфликтов	4) деструктивные (разрушительные) и конструктивные (созидательные)	а)- 3; б)-1; в)-4; г) -2	Задания закрытого типа на установление соответствия
	а) Сущность конфликта -	1) наличие противоречий, взаимодействие сторон, использование давления или силы										
	б) Признаки конфликта -	2) внутриличностный, межличностный, межгрупповой, межорганизационный										
в) Функции конфликта-	3) столкновение противоположных целей, интересов, взглядов, потребностей											
г) Типы конфликтов	4) деструктивные (разрушительные) и конструктивные (созидательные)											
1.10	Стадии конфликта (ключевые понятия): к каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца и внесите в строку ответов выбранные цифры под соответствующими буквами. <table><tr><td>а) Предконфликтная стадия</td><td>1) конкретный случай, который запускает открытое столкновение</td></tr><tr><td>б) Конфликтная стадия</td><td>2) анализ причин, последствий и извлекается выгода или опыт из конфликта.</td></tr><tr><td>в) Послеконфликтная стадия</td><td>3) формирование проблемной ситуации и начало формирования стратегий поведения</td></tr></table>	а) Предконфликтная стадия	1) конкретный случай, который запускает открытое столкновение	б) Конфликтная стадия	2) анализ причин, последствий и извлекается выгода или опыт из конфликта.	в) Послеконфликтная стадия	3) формирование проблемной ситуации и начало формирования стратегий поведения	а)-3; б)-1; в)-2;				
а) Предконфликтная стадия	1) конкретный случай, который запускает открытое столкновение											
б) Конфликтная стадия	2) анализ причин, последствий и извлекается выгода или опыт из конфликта.											
в) Послеконфликтная стадия	3) формирование проблемной ситуации и начало формирования стратегий поведения											
1.11	Стили разрешения конфликта: к каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца и внесите в строку ответов выбранные цифры под соответствующими буквами. <table><tr><td>1) Стилль конкуренции -</td><td>а) индивид не отстаивает свои права, ни с кем не сотрудничает для выработки решения, уклоняется от решения проблемы</td></tr><tr><td>2) Стилль избегания</td><td>б) обе стороны немного уступают в своих интересах, чтобы удовлетворить</td></tr><tr><td>3) Стилль приспособления</td><td></td></tr><tr><td>4) стилль сотрудничества</td><td></td></tr></table>	1) Стилль конкуренции -	а) индивид не отстаивает свои права, ни с кем не сотрудничает для выработки решения, уклоняется от решения проблемы	2) Стилль избегания	б) обе стороны немного уступают в своих интересах, чтобы удовлетворить	3) Стилль приспособления		4) стилль сотрудничества		1)-в; 2)-а; 3)-г 4) –д 5)-б		
1) Стилль конкуренции -	а) индивид не отстаивает свои права, ни с кем не сотрудничает для выработки решения, уклоняется от решения проблемы											
2) Стилль избегания	б) обе стороны немного уступают в своих интересах, чтобы удовлетворить											
3) Стилль приспособления												
4) стилль сотрудничества												

		5) Стиль компромисса их в основном, часто главном в) человек активен и предпочитает идти к разрешению конфликта собственным путем в ущерб интересам других г) действия совместно с другим человеком без попытки отстаивать собственные интересы д) активно участвует в разрешении конфликта и отстаивает свои интересы, но старается при этом сотрудничать с другим человеком		
--	--	--	--	--

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

Таблица 6 – Тестовые задания и уровень сложности для компетенции ОК-5

Уровень сложности	Номер задания	Инструкция и текст задания (в т.ч. с вариантами ответов)	Правильный ответ	Тип задания
базовый	1.12	<i>Конфликтная ситуация – это:</i> а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия; б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними; в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений; г) причина конфликта; д) этап развития конфликта	б	Задания закрытого типа на установление соответствия
	1.13	<i>Стороны конфликта – это:</i> а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих; б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта; в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта; г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор); д) конфликтующие стороны в перего-	а	

		ворном процессе по разрешению конфликта		
	1.14	<i>Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:</i> 1. мимика 2. жесты 3. позы 4. жесты и позы	2	
	1.15	<i>Жесты открытости:</i> 1. пиджак расстегнут 2. ладони рук прижаты к груди 3. развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх 4. все ответы правильные	4	
	1.16	<i>Причина конфликта – это:</i> а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия; б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт; в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его; г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними; д) то, из-за чего возникает конфликт	Б	
	1.17	<i>К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?</i> а) межличностному бурному и быстротекущему; б) межличностному, конструктивному; в) межличностному, экономическому; г) острому и длительному; д) деструктивному.	А	
	1.18	<i>Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:</i> 1. самоуверенность, благодушные настроения, нет готовности к деятельности 2. крайне отрицательное отношение к собеседнику 3. высокая степень заинтересованности в предмете разговора 4. недостаток дисциплины, бесцеремон-	2	

		ность, лень		
повышенный	1.19	<i>Основные типы конфликтов: к каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца и внесите в строку ответов выбранные цифры под соответствующими буквами.</i> 1) Идентификация а) Осмысление того, как я воспринимаюсь собеседником, анализ его реакции и оценка себя в его глазах 2) Эмпатия- б) Уподобление себя другому человеку, попытка понять его действия и чувства, поставив себя на его место 3) Рефлексия в) Глубокое проникновение в эмоциональное состояние другого человека, стремление понять его переживания на уровне чувств	1)-б; 2)-в; 3)-а	Задания закрытого типа на установление соответствия
повышенный	1.20	<i>Основные стили поведения в конфликте: к каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию из второго столбца и внесите в строку ответов выбранные цифры под соответствующими буквами.</i> 1) Соперничество а) Отказ от участия в конфликте, уход от ситуации 2) Сотрудничество - б) Поиск решения, при котором каждая сторона идёт на взаимные уступки 3) Компромисс в) Активная борьба за свои интересы, не считаясь с интересами другого человека 4) Уклонение г) Совместный поиск решения, которое полностью удовлетворит интересы обеих сторон	1)- в; 2)-г; 3)-б; 4)-а	Задания закрытого типа на установление соответствия

Таблица 7 – Тестовые задания и уровень сложности для компетенции ОК 04, ОК 05

Уровень сложности	Номер задания	Инструкция и текст задания (в т.ч. с вариантами ответов)	Правильный ответ	Тип задания
высокий	1.21	<i>Выберите из указанных суждений те, которые описывают:</i> 1. Основные признаки возникновения и развития конфликта № _____ . 2. Структурные элементы конфликта № _____ . 3. Этапы развития конфликта № _____ .	1)-1,5,10,11,14; 2)-15,18,26; 3)-1,6,17,20; 4)-3,28,24; 5)-21,10; 6)-4,12; 7)-7,13,19, 25, 29	Задания закрытого типа на установление соответствия

		4.Объективные (общие) причины конфликтов № _____ . 5.Субъективные (частные) причины конфликтов № _____ . 6.Виды конфликтов по социальным последствиям № _____ . 7. Стратегия поведения в конфликтах № _____ . <i>Правильный ответ пишете после знака №</i> 1. Инцидент. 2. Социально- психологические. 3. Неудовлетворённость условиями деятельности. 4. Конструктивные. 5. Наличие противоположно направленных мотивов и суждений. 6. Кульминация. 7. Уклонение. 8. Индивидуально- психологические. 9. Зона разногласий. 10. Повышенный негативный эмоциональный фон. 11. Неудовлетворительные коммуникации. 12. Деструктивные. 13. Сотрудничество. 14. Предконфликтная ситуация. 15. Участники конфликта. 16. Нанесение взаимного ущерба. 17. Эскалация. 18. Представление о ситуации. 19. Конкуренция. 20. Завершение конфликта. 21. Нарушение служебной этики. 22. Социально – демографические. 23. Конфликтные действия. 24. Нарушение трудового законодательства. 25. Приспособление. 26. Мотивы участников конфликта. 27. Постконфликтная ситуация. 28. ограниченность ресурсов. 29. Компромисс. 30. Социально-политические и экономические		
--	--	---	--	--

Таблица – Ключи к оцениванию тестов (таблицы 5-7)

Номер задания	Верный ответ	Критерий оценивания
1.1	в	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
1.2	в	
1.3	4	
1.4	д	
1.5	б	
1.6	2	
1.7	б	
1.8	а	
1.9	а)-3; б)-1; в)-4; г)-2	2 балла – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи

Номер задания	Верный ответ	Критерий оценивания
1.10	а)-3; б)-1; в)-2	2 балла – полное соответствие,
1.11	1)-в; 2)-а; 3)-г; 4)-д; 5)-б	0 баллов – остальные случаи
1.12	б	1 балл – полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи
1.13	а	
1.14	2	
1.15	4	
1.16	Б	
1.17	А	
1.18	2	
1.19	1)-б; 2)-в; 3)-а	2 балла – полное соответствие,
1.20	1)– в; 2)-г; 3)-б; 4)-а	0 баллов – остальные случаи
1.21	1)-1,5,10,11,14; 2)-15,18,26; 3)-1,6,17,20; 4)-3,28,24; 5)-21,10; 6)-4,12 7)-7,13,19,25, 29	5 баллов — полное соответствие, 0 баллов – остальные случаи

4.Критерии оценивания

Уровень освоения	Критерии
26-30 баллов (оценка «отлично»)	Количество верных ответов в интервале: 85-100%
21-25 баллов (оценка «хорошо»)	Количество верных ответов в интервале: 70-84%
16-20 балла (оценка «удовлетворительно»)	Количество верных ответов в интервале: 50-69%
0-15 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Количество верных ответов в интервале: 0-49%

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** Кейс-стади №3

- 1. Цель:** на примере специально разработанного задания сформировать навыки структурного анализа конфликта
- 2. Проверяемые компетенции (код):** ОК 04, ОК 05
- 3. Пример оценочного средства**

Ситуационная задача –

Вариант №1

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

«Испытательный срок».

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

Прошло немного времени. Татьяна столкнулась с недобросовестностью Елены. Её поручения выполнялись не качественно, необоснованно затягивалось решение вопросов. Возникла необходимость либо самой завершать дела, либо перепоручать их другим ра-

ботникам отдела, устанавливая жёсткие сроки. Елена фактически только присутствовала на работе, делая вид, что чем-то занята. Возникла проблема: человек получает зарплату за просиживание на рабочем месте, а в конце месяца претендует на премию.

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

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

Татьяна, недовольная сложившейся ситуацией, решает и пишет докладную записку на имя директора департамента, в которой предлагает перевести Елену в другой отдел, где требуются только технические навыки, с чем Елена будет прекрасно справляться. Как начальник отдела Татьяна стремилась свести к минимуму ущерб не только своим интересам, но и интересов сотрудников отдела, создать атмосферу доверия, она пыталась учитывать различные точки зрения. Ей не хотелось, чтобы в отделе возникли напряжённые отношения. Она просто боялась со стороны Елены очередной подлости и неожиданных действий, дорожила своей должностью.

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

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

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

4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Выставляется студенту если, он усвоил учебный материал, проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, аргументации; диагностика конфликта проведена грамотно, в определённой логической последовательности, точно используется терминология.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Выставляется студенту если, его ответ в основном удовлетворяет требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: в усвоении материала допущены небольшие проблемы, не чётко сформулированы структурные элементы конфликта, допущена ошибка в определении этапов протекания конфликта.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Выставляется студенту если, неполно и непоследовательно проведён структурный анализ конфликта, нет определённой логики рассуждения, ошибки в использовании терминологии, но показано общее понимание вопроса.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Выставляется студенту, если он обнаруживает пробелы в знаниях основного учебно – программного материала. Рать структурные элементы конфликта, не способен сделать правильные выводы. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельного изучения.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** Презентация №1

1. **Цель** : закрепление и углубление теоретических знаний по теме «Понятие конфликта, его сущность»
2. **Проверяемые компетенции (код)**: ОК 04, ОК 05
3. **Пример оценочного средства**

Требование к оценочному средству:

Задание выполняют студенты по 3 человека в группе. Презентация должна содержать не менее 15 многослойных слайдов с использованием возможностей анимации и различного оформления. Приветствуется наличие в презентации звукового сопровождения (комментариев) и реальных примеров (картинок).

Примерная тематика презентаций:

1. Типология конфликтов отечественных и зарубежных ученых.
2. Конфликты в сфере управления.
3. Социальные конфликты.
4. Внутриличностный конфликт
5. Межличностные конфликты.
6. Межгрупповые конфликты.
7. Конфликты в семье.

4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Выставляется студенту, если презентация полностью отражает тему задания, в конце презентации приведены либо тест, либо кроссворд по данной теме, презентация выполнена технически правильно, с соблюдением всех требований
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Выставляется студенту, если презентация полностью отражает тему задания, выполнена технически правильно, но отсутствуют задания для закрепления изученного материала, есть нарушения в требованиях, предъявляемых для создания презентации.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Выставляется студенту, если презентация не полностью отражает тему задания, отсутствуют задания для закрепления изученного материала, есть нарушения в требованиях, предъявляемых для создания презентации.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Презентация не выполнена.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** Кейс-стади №4

1. **Цель**: Развитие у студентов практических умений определять стиль разрешения конфликта
2. **Проверяемые компетенции (код)**: ОК 04, ОК 05
3. **Пример оценочного средства**
Практическое задание

Вариант №1.

Задание: Для каждого предлагаемого случая определить стиль разрешения конфликта.

1. Вы полагаете, что другой человек может извлечь из этой ситуации полезный урок, если Вы уступите его желаниям, даже не соглашаясь с тем, что он делает, или считая, что он совершает ошибку.
2. У Вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной.
3. Вас может устроить временное решение.
4. Вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования.

5. Напряженность слишком велика и Вы ощущаете необходимость ослабления накала.
6. Вы знаете, что не можете или даже не хотите решить конфликт в свою пользу.
7. Вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения, и представляется очевидным, что предлагаемое Вами решение наилучшее.
8. Вы понимаете, что правда не на Вашей стороне.
9. Обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью, или хотят игнорировать разницу в положении, для того, чтобы на равных искать решение проблемы.
10. Удовлетворение Вашего желания имеет для Вас не слишком большое значение и Вы можете несколько изменить поставленную вначале цель.

4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Выставляется студенту если, он усвоил учебный материал, проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, аргументации; диагностика конфликта проведена грамотно, в определённой логической последовательности, точно используется терминология.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Выставляется студенту если, его ответ в основном удовлетворяет требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: в усвоении материала допущены небольшие проблемы, не чётко сформулированы структурные элементы конфликта, допущена ошибка в определении этапов протекания конфликта.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Выставляется студенту если, неполно и непоследовательно проведён структурный анализ конфликта, нет определённой логики рассуждения, ошибки в использовании терминологии, но показано общее понимание вопроса.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Выставляется студенту, если он обнаруживает пробелы в знаниях основного учебно – программного материала, не способен выделить и сформулировать структурные элементы конфликта, не способен сделать правильные выводы.

➤ ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО Практическое задание №4

Цель: закрепление теоретического материала по теме «Урегулирование конфликтов»

1. **Проверяемые компетенции (код):** _ОК 04, ОК 05

2. **Пример оценочного средства**

Практическое задание выполняется индивидуально.

На основе изучения рекомендованной литературы в сопоставлении с записями лекций составьте 5 вопросов для самопроверки по теме «Урегулирование конфликтов»

4.Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	ставиться в случае соответствия содержания теме; проявления глубины, оригинальности и научности суждений; показан высокий уровень освоения студентом учебного материала; студент проявил умение использовать теоретические знания при выполнении практических заданий; присутствует обоснованность и четкость изложения ответа.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	ставиться в случае соответствия содержания теме; проявления глубины, оригинальности и научности суждений; показан высокий уровень освоения студентом учебного материала; студент

	проявил умение использовать теоретические знания при выполнении практических задач; присутствует обоснованность и четкость изложения ответа; работа допускает некоторые неточности.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	ставится, если студент выполнил самостоятельную работу, но в содержании работы допущены 2-3 непринципиальные ошибки.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	ставится при условии, если студент демонстрирует, лишь поверхностный уровень выполнения работы, путается в понятиях, в содержании работы допущены принципиальные ошибки.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО:** коллоквиум.

1. **Цель:** формирование у студентов знаний и умений работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения задания; изучение феноменов лидерства, группового давления, групповой сплочённости.
2. **Проверяемые компетенции (код):** ОК 04, ОК 05
3. **Оценочное средство:**

Коллоквиум проводится в виде беседы с каждым студентом по всем ключевым вопросам раздела, что позволяет оценить степень глубины понимания обучающимся каждой отдельной темы и всех структурных взаимосвязей между различными темами раздела.

В данной теме принципиальное значение имеет наличие примеров, понимание связи теории с практикой. Приветствуется углубленное изучение известных психологических экспериментов, связанных с феноменами группового давления, конформизма и подчинения авторитету.

Вопросы, выносимые на коллоквиум по теме «Психологическая характеристика малой группы»:

1. Понятие и структура малой группы.
2. Ценностно-ориентационное единство группы (В.А. Петровский)
3. Уровни развития группы (Л.И. Уманский)
4. Групповые формы поведения, динамические процессы в малой группе.
5. Групповая сплоченность и групповой конформизм.
6. Феномен группового давления.
7. Коллективное (внутригрупповое) мнение: сущность, этапы его становления. Роль коллективного мнения в регулировании поведения сотрудников и принятия решений.
8. Внутриколлективные традиции. Типичные нормы и правила коллективной жизни. Закономерные предпосылки формирования обычаев, нравов и групповых привычек.
9. Понятие конфликта. Анализ сущности, видов конфликтов и стадий развития конфликтной ситуации.
10. Основные причины межличностных конфликтов.
11. Стратегии поведения в конфликте: приспособление, соперничество, компромисс, сотрудничество и избегание.
12. Феномен лидерства и руководства.

4. **Критерии оценивания** (по 100-балльной системе оценивания):

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Демонстрирует полное понимание проблемы, знание всех ключевых понятий и взаимосвязей между ними, легко переключается между теоретическими знаниями и вопросами о применении этих знаний на практике, аргументирует свою позицию.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Демонстрирует значительное понимание проблемы, знание всех ключевых понятий раздела и взаимосвязей между ними.
50-69 баллов	Демонстрирует частичное понимание проблемы, знание базовых

(оценка «удовлетворительно»)	понятий раздела.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.

➤ **ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО** групповая дискуссия

1. **Цель** формирование у студентов осознанного отношения к правилам этики и этикета, понимания сущности и социальной значимости своей будущей профессии; демонстрация студентами знаний основ профессиональной этики, что является необходимым условием для эффективного общения с коллегами, руководителем, потребителями и решения повседневных профессиональных задач (телефонные переговоры, подготовка и проведение совещаний, деловых встреч и др).

2. **Проверяемые компетенции (код):** ОК 04, ОК 05

3. **Оценочное средство:**

Студентам предлагается поучаствовать в коллективном обсуждении этических основ профессиональной деятельности, а также особенностей этики в сфере документационного сопровождения управления и архивоведения.

На групповое обсуждение выносятся следующие вопросы:

1. В чём состоит необходимость соблюдения этических норм в деловой сфере?
2. Чем обусловлено жёсткое отношение к соблюдению этических норм специалистами в сфере документационного сопровождения управления и архивоведения?
3. Какие ещё профессиональные сферы с требованиями к соблюдению этических норм и правил делового этикета вы знаете?
4. В чём специфика этических норм в сфере вашей профессии? В чём отличие от этических норм других профессий?
5. Профессиональные деформации: есть ли положительные стороны в формировании данного феномена?
6. Как можно скомпенсировать негативные последствия профессионализации?
7. В чём состоит важность соблюдения делового этикета?

4. **Критерии оценивания** (по 100-балльной системе оценивания):

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Студент активно участвует в групповой дискуссии, уверенно аргументирует свою позицию, рассматривает различные точки зрения, участвует в формировании коллективного мнения.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Студент активно высказывает своё мнение, аргументирует его, но не участвует в групповой дискуссии, в обсуждении с другими участниками, в выработке общегруппового мнения.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Студент участвует в обсуждении вяло, высказывает своё мнение по некоторым вопросам, не принимает участия в выработке общегруппового мнения.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Не участвует в обсуждении.

II ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Психология общения

1. **Форма проведения промежуточной аттестации** дифференцированный зачет
2. **Процедура проведения** в форме собеседования
3. **Перечень вопросов для подготовки к диф. зачету**

Умения отрабатываются студентами в ходе выполнения заданий на практических занятиях

- 1 Сущность общения. Структура общения.
2. Цели, содержание и средства общения.
3. Функции общения. Стили и виды общения.
4. Коммуникация, интеракция и социальная перцепция как взаимосвязанные стороны общения.
5. Эффекты общения (первичности, новизны, ореола, стереотипа).
6. Коммуникативные барьеры в общении.
7. Способы вербального воздействия (убеждение, внушение, принуждение).
8. Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения.
9. Понятие конфликта и его социальная роль.
10. Классификация конфликтов.
11. Причины и функции конфликтов.
12. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
13. Технологии управления конфликтами.
14. Механизмы психологической защиты..
15. Механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия.
16. Понятие о деловом общении. Этапы делового общения.
17. Виды и формы делового общения.
18. Деловой разговор и деловая беседа. Спор. Дискуссия.
20. Деловой стиль общения. Психология сотрудничества.
22. Этические нормы делового общения.
23. Культура речи делового человека.
24. Большие и малые социальные группы.
25. Динамические процессы малой группы.

4. Критерии оценивания (по 100-балльной системе оценивания):

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Демонстрирует полное понимание проблемы, знание всех ключевых понятий и взаимосвязей между ними, легко переключается между теоретическими знаниями и вопросами о применении этих знаний на практике, аргументирует свою позицию.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Демонстрирует значительное понимание проблемы, знание всех ключевых понятий и взаимосвязей между ними.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Демонстрирует частичное понимание проблемы, знание базовых понятий.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.