Министерство образования Иркутской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Иркутской области
«Иркутский авиационный техникум»

УТВЕРЖДАЮ
Директор
ГБПОУИО «ИАТ»
_____ Якубовский А.Н.
«31» мая 2021 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ОГСЭ.03 Психология общения

специальности

09.02.07 Информационные системы и программирование

Иркутск, 2021

Рассмотрена
цикловой комиссией
ОГСЭ протокол №6 от
25.05.2021 г.

Председатель ЦК

/О.В. Жаворонкова
/

№	Разработчик ФИО
1	Крутская Наталья Александровна

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Область применения фонда оценочных средств (ФОС)

ФОС по дисциплине является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование

1.2. Место дисциплины в структуре ППССЗ:

ОГСЭ.00 Общий гуманитарный и социально-экономический цикл.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен	№ дидактической единицы	Формируемая дидактическая единица
Знать	1.1	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить
	1.2	основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
	1.3	возможные траектории профессионального развития и самообразования
	1.4	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности
	1.5	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей
	1.6	значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)
Уметь	2.1	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте
	2.2	анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части
	2.3	определять этапы решения задачи
	2.4	выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы

	2.5	составить план действия
	2.6	определить необходимые ресурсы
	2.7	реализовать составленный план
	2.8	оценивать результат и последствия своих действий
	2.9	определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
	2.10	организовывать работу коллектива и команды
	2.11	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
	2.12	описывать значимость своей профессии (специальности)

1.4. Формируемые компетенции:

ОК.1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК.2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК.3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК.4 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК.6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

2. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЙ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

2.1 Текущий контроль (ТК) № 1

Тема занятия: 2.1.5.Коммуникативный практикум: тестирование на выявление оценки коммуникативных и организаторских способностей.

Метод и форма контроля: Контрольная работа (Опрос)

Вид контроля: Письменная контрольная работа.

Дидактическая единица: 1.1 актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить

Занятие(-я):

1.1.1.Введение.Общие представления о дисциплине "Психология общения": назначение дисциплины, основные понятия. Роль общения в профессиональной деятельности человека.

Задание №1

Выполните тестовое задание:

1.Из перечисленных родовых понятий и видовых отличий выберите 1 правильный ответ для определения понятия "Общение":

а) связь между людьми, во время которой появляется психологический контакт;

б) процесс взаимного обмена данными между людьми;

в) процесс объединения частей в целое;

г) множество непосредственных контактов незнакомых людей,

2. Установите соответствие между родовыми понятиями и видовыми отличиями:

1. Эксперимент	а) метод, направленный на восприятие и фиксацию параметров изучаемого объекта;
2. Наблюдение	б) метод получения сведений на основе диалога;
3. Беседа	в) метод, направленный на получение новых результатов, проводится в специальных условиях;

3. Определите, какие 2 видовых отличия относятся к понятию "анкетирование":

а) сбор информации;

б) выполняется за конечное число шагов;

в) проводится в специальных условиях;

г) при помощи анкеты.

4. Установите соответствие между терминами и видовыми отличиями:

1. Невербальное общение	а) прямое, естественное, лицом к лицу;
2. Опосредованное общение	б) при помощи речевого аппарата;

3. Вербальное общение	по средствам жестов, мимики, телодвижений
4. Непосредственное	в) с помощью специальных средств, орудий и знаковых систем.

Оценка	*Показатели оценки*
3	Верно выполнены 2 тестовых заданий из 4.
4	Верно выполнены 3 тестовых заданий из 4.
5	Верно выполнены 4 тестовых заданий из 4.

Дидактическая единица: 1.3 возможные траектории профессионального развития и самообразования

Занятие(-я):

1.1.2.Методы психологии общения (эксперимент, наблюдение, беседа).

2.1.2.Основные уровни общения.

2.1.4.Коммуникативный практикум: тестирование на выявление оценки коммуникативных и организаторских способностей.

Задание №1

Перечислить основные и дополнительные методы изучения процесса общения.

Оценка	*Показатели оценки*
3	Перечислены 2 из 4 методов изучения процесса общения.
4	Перечислены 3 из 4 методов изучения процесса общения.
5	Перечислены 4 из 4 методов изучения процесса общения.

Дидактическая единица: 1.6 значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)

Занятие(-я):

2.1.2.Основные уровни общения.

2.1.4.Коммуникативный практикум: тестирование на выявление оценки коммуникативных и организаторских способностей.

Задание №1

Перечислить важные качества личности, необходимые специалисту по выбранной специальности (ИСО).

Оценка	*Показатели оценки*
3	Перечислены 3-4 из 7 качеств личности, необходимые специалисту по выбранной специальности (ИСО).

4	Перечислены 5 из 7 качеств личности, необходимые специалисту по выбранной специальности (ИСО).
5	Перечислены 6-7 из 7 качеств личности, необходимые специалисту по выбранной специальности (ИСО).

Дидактическая единица: 2.10 организовывать работу коллектива и команды
Занятие(-я):
1.1.3.Социально-психологическая игра "Кораблекрушение".
Задание №1
Перечислить основные правила, необходимые для организации работы в команде.

Оценка	*Показатели оценки*
3	Перечислены 2-3 из 6 основных правил, необходимых для организации работы в команде.
4	Перечислены 4-5 из 6 основных правил, необходимых для организации работы в команде.
5	Перечислены 6 из 6 основных правил, необходимых для организации работы в команде.

Дидактическая единица: 2.11 взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
Занятие(-я):
2.1.3.Тренинг "общаться-это просто".
Задание №1
Перечислить задачи, решаемые на начальном этапе беседы.

Оценка	*Показатели оценки*
3	Перечислены 2-3 задачи из 5, решаемые на начальном этапе беседы.
4	Перечислены 4 задачи из 5, решаемые на начальном этапе беседы.
5	Перечислены 5 задач из 5, решаемые на начальном этапе беседы.

2.2 Текущий контроль (ТК) № 2

Тема занятия: 3.1.5.Тренинг "Барьеры в общении".
Метод и форма контроля: Контрольная работа (Опрос)
Вид контроля: Письменная контрольная работа
Дидактическая единица: 1.2 основные источники информации и ресурсы для

решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

Занятие(-я):

2.1.1.Психологическая характеристика общения (цели, функции и виды общения).

2.2.1.Виды, правила и техники слушания.

2.2.3.Деловая игра "Активное слушание".

3.1.1.Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).Невербальная коммуникация (способы невербального общения). Барьеры в общении.

Задание №1

Классифицировать виды общения: а) по средствам; б) по содержанию; в) по опосредованности.

Оценка	***Показатели оценки***
3	Раскрыта классификация 1 из 3 представленных видов общения.
4	Раскрыта классификация 2 из 3 представленных видов общения.
5	Раскрыта классификация 3 из 3 представленных видов общения.

Задание №2

Дать характеристику видам барьерам общения в соответствии с источником А.И.Волкова "Психология общения":фонетический, семантический, стилистический.

Оценка	***Показатели оценки***
3	Дана характеристика 1 из 3 видов барьеров в общении, либо перечислены все 3 вида барьеров устной речи без характеристики.
4	Даны характеристики 2 из 3 видов барьеров в общении.
5	Даны характеристики 3 из 3 видов барьеров в общении.

Задание №3

Дать характеристику следующим техникам активного слушания: выяснение, перефразирование, резюмирование.

Оценка	***Показатели оценки***
3	Дана характеристика 1 тенике активного слушания из 3.
4	Даны характеристики 2 теникам активного слушания из 3.
5	Даны характеристики 3 теникам активного слушания из 3.

Задание №4

Дать характеристику следующим видам слушания: рефлексивное, нерефлексивное, эмпатическое.

Оценка	*Показатели оценки*
3	Дана характеристика 1 виду слушания из 3: рефлексивное, нерефлексивное, эмпатическое.
4	Дана характеристика 2 видам слушания из 3: рефлексивное, нерефлексивное, эмпатическое.
5	Дана характеристика 3 видам слушания из 3: рефлексивное, нерефлексивное, эмпатическое.

Дидактическая единица: 1.4 психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности

Занятие(-я):

3.1.2.Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.

3.1.3.Перцептивная сторона общения. Механизмы и эффекты межличностного восприятия.

Задание №1

Дать характеристику типам взаимодействия: кооперация, конкуренция и конфликт.

Оценка	*Показатели оценки*
5	Дана характеристика 3 типам взаимодействия из 3.
4	Дана характеристика 2 типам взаимодействия из 3.
3	Дана характеристика 1 типу взаимодействия из 3.

Дидактическая единица: 2.1 распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте

Занятие(-я):

2.2.3.Деловая игра "Активное слушание".

Задание №1

Прочитайте.

На совещании при директоре, на котором находилось 11 сотрудников, обсуждали вопрос о невыполнении некоторых пунктов плана.Сотрудники Максим Анатольевич и Олеся Илларионовна, докладывали, что из-за нехватки средств невозможно было выполнить запланированную работу. Директор предприятия, Иван Петрович, не сдерживая негативных эмоций и не слушая, то что пытались сказать подчиненные начал повышать голос на сотрудников, обвиняя их в том, что именно они виноваты

в случившемся и что из-за того, что подчиненные безответственные и ленивые, предприятие лишилось определенного дохода.
Выявите и запишите ошибки, которые допустил директор, опираясь на знания о критике в деловой беседе.

Оценка	***Показатели оценки***
3	Выявлены и записаны не менее 2 ошибок из 4, которые допустил директор.
4	Выявлены и записаны не менее 3 ошибок из 4, которые допустил директор.
5	Выявлены и записаны 4 ошибки из 4, которые допустил директор.

Дидактическая единица: 2.2 анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части

Занятие(-я):

2.2.3.Деловая игра "Активное слушание".

Задание №1

Установить соответствие между способами манипуляций и способами защиты от манипуляций.

Способы манипуляции	**Способы защиты**
1. Навязывание роли.	А) Подумайте: «А мое ли это дело?»
2. Вас делают «другом».	Б) Задайте себе вопрос: «С чего это вдруг он стал открывать мне глаза?»
3. Доброжелатель.	В) Прервать его высказывания вопросом: «Вы это о чем?»
4. «Дружим против общего врага».	Г) Не проявлять дружеского участия.
5. Вас делают соратником по общему делу.	Д) Отказ от роли.
6. Туманные намеки.	Е) «Заезженная пластинка».
7. Берет измором.	Ж) *Не быть откровенным* с человеком, которого вы не считаете другом.

Оценка	***Показатели оценки***
3	Установлено соответствие 3 способов манипуляции и 3 способов защиты из 7 представленных.
4	Установлено соответствие 5 способов манипуляции и 5 способов защиты из 7 представленных.

5	Установлено соответствие 7 способов манипуляции и 7 способов защиты из 7 представленных.

Задание №2

Выполните тестовое задание.

1. Определите, в чем видовые отличия терминов "коммуникатор" и "реципиент".Выберите верный ответ.

а) коммуникатор - принимает данные, а реципиент -предназначен для передачи данных;

б) коммуникатор - предназначен для передачи данных, а реципиент - принимает данные;

в) коммуникатор - предназначен для передачи данных, а реципиент - технические средства для передачи и обработки информации.

2.Из нижеперечисленных выберите термин, который имее следующее определение: "....- средства передачи и расшифровки информации в процессе общения".

а) средства коммуникации;

б) средства связи;

в) средства общения;

г) финансовые средства.

3. Выберите из перечисленных ассоциативных понятий те 3, которые подходят к термину "перцепция":

а) восприятие;

б) острое блюдо;

в) создание образа;

г) органы дыхания;

д) обмен информацией;

е) органы чувств.

4. Установите соответствие между терминами, родовыми понятиями и видовыми отличиями:

Эмпатия	1. Процесс	а) самопознания;
Рефлексия	2. Умение	б) распознавания объекта по заданным параметрам;
Идентификация	3. Процесс	в) сопереживать состоянию другого человека.

5. Выберите верный ответ. Стереотип - это....

а) убеждение на тему, в которой невозможно достичь полной объективности;

б) осознание правильного действия;
в) устойчивое представление в течение длительного времени, как правило не соответствующее действительности.

Оценка	*Показатели оценки*
3	Верные ответы на 3 задания теста из 5.
4	Верные ответы на 4 задания теста из 5.
5	Верные ответы на 5 заданий теста из 5.

Дидактическая единица: 2.9 определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
Занятие(-я):
2.1.4.Коммуникативный практикум: тестирование на выявление оценки коммуникативных и организаторских способностей.
2.1.5.Коммуникативный практикум: тестирование на выявление оценки коммуникативных и организаторских способностей.
Задание №1
Дайте определение «коммуникативной компетенции».

Оценка	*Показатели оценки*
5	Коммуникативная компетенция – это готовность и способность к взаимодействию, вербальному и невербальному (мимика, язык тела), с другими людьми.
4	Коммуникативная компетенция – это умение установить связи, находить успешные формы общения на любом языке для взаимодействия с другими людьми.
3	Коммуникативная компетенция – это способность к взаимодействию и пониманию других людей.

2.3 Текущий контроль (ТК) № 3

Тема занятия: 5.1.3.Толерантность как способ разрешения конфликта. (понятие толерантности. виды, особенности)
Метод и форма контроля: Лабораторная работа (Опрос)
Вид контроля:
Дидактическая единица: 1.5 сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей
Занятие(-я):
5.1.1.Конфликт, как особая форма взаимодействия (определение конфликта, классификация, причины). Особенности конфликта (структура). Типы

конфликтных личностей.
5.1.2.Толерантность как способ разрешения конфликта. (понятие толерантности. виды, особенности)

Задание №1

Ответить на вопросы теста:

Вопрос: Что такое толерантность?
Ответ:
a) Принятие и уважение к различиям в мнениях, культуре, религии и идентичности других людей.
b) Отсутствие дискриминации и предубеждений на основе расы, пола, возраста, религии или других характеристик.
Вопрос: Какие виды толерантности вы можете назвать?
Ответ:
a) Культурная толерантность - уважение и понимание культурных различий между людьми.
b) Религиозная толерантность - уважение вероисповедания и практик других религий.
c) Социальная толерантность - уважение различий в образе жизни, политических убеждениях и социальном статусе.
Вопрос: Какие особенности толерантного поведения?
Ответ:
a) Открытость к новым идеям и опыту.
b) Способность прослушивать и понимать точку зрения других людей.
c) Готовность сотрудничать и искать компромиссы в конфликтных ситуациях.
Вопрос: Как толерантность может помочь в разрешении конфликта?
Ответ:
a) Толерантность способствует уменьшению напряженности и вражды между людьми.
b) Она позволяет людям лучше понять друг друга и найти общие решения проблемы.
c) Толерантность создает условия для мирного сосуществования и сотрудничества в различных областях.
Вопрос: Как можно развивать толерантность в себе и в обществе?
Ответ:
a) Образование и просвещение, которые способствуют осознанию и пониманию различий.
b) Содействие межкультурному и межрелигиозному диалогу.
c) Поддержка и пропаганда толерантных ценностей в средствах массовой информации и общественной жизни.

Оценка	***Показатели оценки***

5	Дан верный ответ на 5 вопросов.
4	Дан верный ответ на 4 вопроса.
3	Дан верный ответ на 3 вопроса.

Дидактическая единица: 2.5 составить план действия

Занятие(-я):

4.1.9.Деловая игра "Переговоры".

4.1.10.Деловая игра "Переговоры".

Задание №1

Ответить на вопросы теста:

Вопрос: Что такое деловые переговоры?

Ответ:

a) Процесс взаимодействия между деловыми партнерами с целью достижения взаимовыгодного соглашения.

b) Обмен информацией, идеями и предложениями с целью решения бизнес-проблемы или достижения конкретных целей.

Вопрос: Какие этапы включает процесс деловых переговоров?

Ответ:

a) Подготовка к переговорам - определение целей, анализ ситуации и определение стратегии.

b) Обсуждение и обмен информацией - представление позиций, аргументация и обсуждение вопросов.

c) Поиск решений и компромиссов - идентификация общих интересов и поиск взаимовыгодных решений.

d) Заключение соглашения - оформление договоренностей и согласование условий.

Вопрос: Какие основные навыки необходимы для успешных деловых переговоров?

Ответ:

a) Коммуникативные навыки - умение ясно и эффективно выражать свои мысли, слушать и понимать позицию другой стороны.

b) Аналитические навыки - способность анализировать информацию, оценивать альтернативы и прогнозировать результаты.

c) Умение установить доверительные отношения - создание атмосферы взаимного уважения и понимания.

Вопрос: Какими стратегиями можно воспользоваться в деловых переговорах?

Ответ:

a) Кооперативная стратегия - сотрудничество, поиск взаимовыгодных решений и удовлетворение интересов обеих сторон.

b) Конкурентная стратегия - защита собственных интересов, убеждение и доминирование в переговорном процессе.

c) Компромиссная стратегия - поиск среднего решения, в котором обе стороны

получают частичное удовлетворение своих интересов.
Вопрос: Какие ошибки следует избегать в деловых переговорах?
Ответ:
a) Недостаточная подготовка - отсутствие анализа информации и неопределенность относительно своих целей и интересов.
b) Агрессивность и конфронтация - использование угроз, нападок и жестких позиций, что может привести к нарастанию конфликта.
c) Недостаточное внимание к позиции другой стороны - неслушание и непонимание интересов и потребностей партнера по переговорам.
d) Нежелание искать компромиссы - стремление упорно отстаивать только свою позицию, не проявляя гибкости и открытости к компромиссам.
e) Отсутствие учета сильных и слабых сторон другой стороны - непонимание и недооценка сил и возможностей партнера по переговорам.

Оценка	***Показатели оценки***
5	Дан верный ответ на 5 вопросов.
4	Дан верный ответ на 4 вопроса.
3	Дан верный ответ на 3 вопроса.

Дидактическая единица: 2.6 определить необходимые ресурсы
Занятие(-я):
4.1.9.Деловая игра "Переговоры".
4.1.10.Деловая игра "Переговоры".
Задание №1
Решите ситуацию.
По роду деятельности Вам, как коммерсанту, часто приходится беседовать по телефону. На это уходит очень много служебного времени. Вы решили передать функцию ответов на деловые звонки своему помощнику. При этом существует опасность того, что помощник
недостаточно опытен в том, чтобы отделить важную информацию от второстепенной. Как следует поступить?

Оценка	***Показатели оценки***
5	Ответ дан в полном объеме. Приведены несколько способов.
4	Ответ не в полном объеме. Приведен один способ.
3	Ответ не в полном объеме. Отсутствуют способы решения ситуации.

Дидактическая единица: 2.7 реализовать составленный план

Занятие(-я):
4.1.9.Деловая игра "Переговоры".
4.1.10.Деловая игра "Переговоры".

Задание №1

Проанализируйте ситуацию и ответьте на вопросы:
«В обувном магазине назрела конфликтная ситуация между подчиненными и руководством. Несколько продавцов-консультантов обвинили администрацию магазина в том, что всем назначают одинаковую заработную плату вне зависимости от вклада каждого работника».
1. Какие теории мотивации необходимо изучить руководству для правильного понимания данной проблемы?
2. Каким образом можно убедиться в справедливости выводов продавцов-консультантов?

Оценка	*Показатели оценки*
5	Дан развернутый ответ на все вопросы.
4	Дан не полный ответ на два вопроса.
3	Дан ответ на один вопрос.

Дидактическая единица: 2.8 оценивать результат и последствия своих действий
Занятие(-я):
4.1.9.Деловая игра "Переговоры".
4.1.10.Деловая игра "Переговоры".

Задание №1

1. Какие типы барьеров в общении вы можете назвать и дайте краткое описание каждого из них?
2. Какие языковые барьеры могут возникать в процессе общения, и как они могут повлиять на понимание и передачу информации?
3. Какие физические и невербальные факторы могут создавать барьеры в общении и препятствовать эффективному обмену информацией?

Оценка	*Показатели оценки*
5	Дан ответ на три вопроса.
4	Дан ответ на два вопроса.
3	Дан ответ на один из 3 вопросов.

2.4 Текущий контроль (ТК) № 4

Тема занятия: 6.1.3.Деловая игра "Дебаты".
Метод и форма контроля: Письменный опрос (Опрос)

Вид контроля: Письменная контрольная работа.
Дидактическая единица: 2.3 определять этапы решения задачи
Занятие(-я):
4.1.9.Деловая игра "Переговоры".
4.1.10.Деловая игра "Переговоры".
5.1.6.Стратегии (способы) поведения в конфликте.
Задание №1
Выполните задания теста:
1. Конфликт приводит:
а) Только к разрушению личности;
б) Только к личностному росту
в) И то и другое
2. Конфликтогены – это:
а) Слова и действия, приводящие к конфликту;
б) Слова и действия, приводящие к согласию;
в) Неизвестное для меня слово
3. В каком случае последствия конфликта можно назвать положительными?_____
4. Самый удачный стиль поведения в конфликте:
а) Стиль соперничества;
б) Стиль сотрудничества;
в) Стиль компромисса
5. Конфликтом управлять:
а) Нельзя, конфликты неуправляемы;
б) Можно, но не нужно;
в) Ваш вариант ответа

Оценка	***Показатели оценки***
5	Дан верный ответ на 5 вопросов.
4	Дан ответ на 4 вопроса.
3	Дан ответ на 3 вопросы.

Дидактическая единица: 2.4 выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы
Занятие(-я):
4.1.5.Кодекс будущего специалиста или портрет будущего специалиста
4.1.9.Деловая игра "Переговоры".
4.1.10.Деловая игра "Переговоры".
Задание №1
Замените данные фразы более вежливыми и уважительными. Запишите их.

1.Я проанализировал ситуацию.
2.Я сейчас вам докажу.
3.Я считаю это интересным.
4.Вы поймете это позже.
5.Я с вами не согласен.

Оценка	*Показатели оценки*
5	Приведены все фразы.
4	Приведены 4 фразы из 5.
3	Приведены 3 фразы из 5.

Дидактическая единица: 2.11 взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

Занятие(-я):

2.2.3.Деловая игра "Активное слушание".
3.1.4.Тренинг "Барьеры в общении".
3.1.5.Тренинг "Барьеры в общении".
4.1.5.Кодекс будущего специалиста или портрет будущего специалиста
4.1.6.Формы деловой коммуникации.
5.1.7.Мое поведение в конфликте. Могу ли я быть толерантным.

Задание №1

Ответьте на вопросы:
1. Кого называют коммуникатором, а кого - реципиентом?
2. Какая позиция коммуникатора в общении самая эффективная?
5 Слушать и слышать - это одно и то же? приведите примеры.

Оценка	*Показатели оценки*
5	Дан ответ на все вопросы. Приведены примеры.
4	Дан ответ на 2 вопроса. Приведены примеры.
3	Дан ответ на один вопрос.

Дидактическая единица: 2.12 описывать значимость своей профессии (специальности)

Занятие(-я):

4.1.7.Критика и комплименты в деловой коммуникации
4.1.8.. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
5.1.4.Типы конфликтных личностей.

Задание №1

Ответить на вопросы теста.

Вопрос: Что подразумевается под понятием "деловой этикет"?
Ответ:
a) Набор правил и норм, определяющих приемлемое поведение в деловой среде и общении с коллегами, партнерами и клиентами.
b) Уважение к профессиональным стандартам, этическим принципам и взаимодействие в соответствии с корпоративными ценностями.
Вопрос: Какие основные аспекты включает деловой этикет?
Ответ:
a) Приличие и уважение - соблюдение норм поведения, включая вежливость, уважительность и такт.
b) Профессионализм - соблюдение этических принципов, конфиденциальности, честности и ответственности в профессиональной деятельности.
Вопрос: Какие правила следует соблюдать при деловом общении по электронной почте?
Ответ:
a) Ответ в разумные сроки - своевременное реагирование на письма и запросы.
b) Правильное использование формата письма - ясность, краткость и профессиональный тон.
c) Уважение конфиденциальности - не разглашение чужой информации и использование защиты данных.
Вопрос: Какие особенности следует учитывать при деловых встречах и переговорах?
Ответ:
a) Пунктуальность - приходить вовремя и уважать время других участников.
b) Внимание к внешнему виду и стилю одежды - подбор адекватного и профессионального образа.
c) Вежливость и уважительное общение - проявление внимания, слушание и участие в диалоге.
Вопрос: Какие правила следует соблюдать при использовании мобильного телефона на рабочем месте?
Ответ:
a) Умеренность в использовании - избегать лишних разговоров и смс в рабочее время.
b) Такт и конфиденциальность - избегать разговоров по личным или конфиденциальным темам в общественных местах.

Оценка	***Показатели оценки***
5	Дан ответ на 5 вопросов.
4	Дан ответ на 4 вопроса.
3	Дан ответ на 3 вопроса.

3. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЙ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

№ семестра	Вид промежуточной аттестации
6	Дифференцированный зачет

Дифференцированный зачет может быть выставлен автоматически по результатам текущих контролей
Текущий контроль №1
Текущий контроль №2
Текущий контроль №3
Текущий контроль №4

Метод и форма контроля: Письменный опрос (Опрос)
Вид контроля: По выбору выполнить 1 теоретическое задание и 1 практическое задание
Дидактическая единица для контроля:
1.1 актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить
Задание №1 (из текущего контроля)
Выполните тестовое задание:
1.Из перечисленных родовых понятий и видовых отличий выберите 1 правильный ответ для определения понятия "Общение":
а) связь между людьми, во время которой появляется психологический контакт;
б) процесс взаимного обмена данными между людьми;
в) процесс объединения частей в целое;
г) множество непосредственных контактов незнакомых людей,

2. Установите соответствие между родовыми понятиями и видовыми отличиями:

1. Эксперимент	а) метод, направленный на восприятие и фиксацию параметров изучаемого объекта;
2. Наблюдение	б) метод получения сведений на основе диалога;
3. Беседа	в) метод, направленный на получение новых результатов, проводится в специальных условиях;

3. Определите, какие 2 видовых отличия относятся к понятию "анкетирование":
а) сбор информации;

б) выполняется за конечное число шагов;
в) проводится в специальных условиях;
г) при помощи анкеты.

4. Установите соответствие между терминами и видовыми отличиями:

1. Невербальное общение	а) прямое, естественное, лицом к лицу;
2. Опосредованное общение	б) при помощи речевого аппарата;
3. Вербальное общение	по средствам жестов, мимики, телодвижений
4. Непосредственное	в) с помощью специальных средств, орудий и знаковых систем.

Оценка	***Показатели оценки***
3	Верно выполнены 2 тестовых заданий из 4.
4	Верно выполнены 3 тестовых заданий из 4.
5	Верно выполнены 4 тестовых заданий из 4.

Задание №2
Ответьте на вопросы:
Какие вызовы и возможности представляет современный профессиональный и социальный контекст для студентов, и как вы планируете использовать эти возможности для своего будущего успеха?
Какие навыки и компетенции считаются важными в современном профессиональном контексте, и как вы активно развиваете эти навыки во время учебы?
Как социальные сети и онлайн-сообщества влияют на ваш профессиональный и социальный контекст, и как вы используете их для расширения своей сети контактов и построения своего профессионального имиджа?

Оценка	***Показатели оценки***
3	Дан ответ на 1 вопрос.
4	Дан ответ на 2 вопроса.
5	Дан ответ на 3 вопроса.

Дидактическая единица для контроля:
1.2 основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
Задание №1 (из текущего контроля)
Классифицировать виды общения: а) по средствам; б) по содержанию; в) по

опосредованности.

Оценка	*Показатели оценки*
3	Раскрыта классификация 1 из 3 представленных видов общения.
4	Раскрыта классификация 2 из 3 представленных видов общения.
5	Раскрыта классификация 3 из 3 представленных видов общения.

Задание №2 (из текущего контроля)
Дать характеристику видам барьерам общения в соответствии с источником А.И.Волкова "Психология общения":фонетический, семантический, стилистический.

Оценка	*Показатели оценки*
3	Дана характеристика 1 из 3 видов барьеров в общении, либо перечислены все 3 вида барьеров устной речи без характеристики.
4	Даны характеристики 2 из 3 видов барьеров в общении.
5	Даны характеристики 3 из 3 видов барьеров в общении.

Задание №3 (из текущего контроля)
Дать характеристику следующим техникам активного слушания: выяснение, перефразирование, резюмирование.

Оценка	*Показатели оценки*
3	Дана характеристика 1 тенике активного слушания из 3.
4	Даны характеристики 2 теникам активного слушания из 3.
5	Даны характеристики 3 теникам активного слушания из 3.

Задание №4 (из текущего контроля)
Дать характеристику следующим видам слушания: рефлексивное, нерефлексивное, эмпатическое.

Оценка	*Показатели оценки*
3	Дана характеристика 1 виду слушания из 3: рефлексивное, нерефлексивное, эмпатическое.
4	Дана характеристика 2 видам слушания из 3: рефлексивное, нерефлексивное, эмпатическое.

5	Дана характеристика 3 видам слушания из 3: рефлексивное, нерефлексивное, эмпатическое.

Дидактическая единица для контроля:

1.3 возможные траектории профессионального развития и самообразования

Задание №1 (из текущего контроля)

Перечислить основные и дополнительные методы изучения процесса общения.

Оценка	***Показатели оценки***
3	Перечислены 2 из 4 методов изучения процесса общения.
4	Перечислены 3 из 4 методов изучения процесса общения.
5	Перечислены 4 из 4 методов изучения процесса общения.

Дидактическая единица для контроля:

1.4 психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности

Задание №1 (из текущего контроля)

Дать характеристику типам взаимодействия: кооперация, конкуренция и конфликт.

Оценка	***Показатели оценки***
5	Дана характеристика 3 типам взаимодействия из 3.
4	Дана характеристика 2 типам взаимодействия из 3.
3	Дана характеристика 1 типу взаимодействия из 3.

Дидактическая единица для контроля:

1.5 сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей

Задание №1 (из текущего контроля)

Ответить на вопросы теста:

Вопрос: Что такое толерантность?

Ответ:

a) Принятие и уважение к различиям в мнениях, культуре, религии и идентичности других людей.

b) Отсутствие дискриминации и предубеждений на основе расы, пола, возраста, религии или других характеристик.

Вопрос: Какие виды толерантности вы можете назвать?

Ответ:

a) Культурная толерантность - уважение и понимание культурных различий между людьми.

b) Религиозная толерантность - уважение вероисповедания и практик других религий.
c) Социальная толерантность - уважение различий в образе жизни, политических убеждениях и социальном статусе.
Вопрос: Какие особенности толерантного поведения?
Ответ:
a) Открытость к новым идеям и опыту.
b) Способность прослушивать и понимать точку зрения других людей.
c) Готовность сотрудничать и искать компромиссы в конфликтных ситуациях.
Вопрос: Как толерантность может помочь в разрешении конфликта?
Ответ:
a) Толерантность способствует уменьшению напряженности и вражды между людьми.
b) Она позволяет людям лучше понять друг друга и найти общие решения проблемы.
c) Толерантность создает условия для мирного сосуществования и сотрудничества в различных областях.
Вопрос: Как можно развивать толерантность в себе и в обществе?
Ответ:
a) Образование и просвещение, которые способствуют осознанию и пониманию различий.
b) Содействие межкультурному и межрелигиозному диалогу.
c) Поддержка и пропаганда толерантных ценностей в средствах массовой информации и общественной жизни.

Оценка	***Показатели оценки***
5	Дан верный ответ на 5 вопросов.
4	Дан верный ответ на 4 вопроса.
3	Дан верный ответ на 3 вопроса.

Дидактическая единица для контроля:
1.6 значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)
Задание №1 (из текущего контроля)
Перечислить важные качества личности, необходимые специалисту по выбранной специальности (ИСО).

Оценка	***Показатели оценки***
3	Перечислены 3-4 из 7 качеств личности, необходимые специалисту по выбранной специальности (ИСО).

4	Перечислены 5 из 7 качеств личности, необходимые специалисту по выбранной специальности (ИСО).
5	Перечислены 6-7 из 7 качеств личности, необходимые специалисту по выбранной специальности (ИСО).

Дидактическая единица для контроля:

2.1 распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте

Задание №1 (из текущего контроля)

Прочитайте.

На совещании при директоре, на котором находилось 11 сотрудников, обсуждали вопрос о невыполнении некоторых пунктов плана.Сотрудники Максим Анатольевич и Олеся Илларионовна, докладывали, что из-за нехватки средств невозможно было выполнить запланированную работу. Директор предприятия, Иван Петрович, не сдерживая негативных эмоций и не слушая, то что пытались сказать подчиненные начал повышать голос на сотрудников, обвиняя их в том, что именно они виноваты в случившемся и что из-за того, что подчиненные безответственные и ленивые, предприятие лишилось определенного дохода.

Выявите и запишите ошибки, которые допустил директор, опираясь на знания о критике в деловой беседе.

Оценка	***Показатели оценки***
3	Выявлены и записаны не менее 2 ошибок из 4, которые допустил директор.
4	Выявлены и записаны не менее 3 ошибок из 4, которые допустил директор.
5	Выявлены и записаны 4 ошибки из 4, которые допустил директор.

Дидактическая единица для контроля:

2.2 анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части

Задание №1 (из текущего контроля)

Установить соответствие между способами манипуляций и способами защиты от манипуляций.

Способы манипуляции	**Способы защиты**
1. Навязывание роли.	А) Подумайте: «А мое ли это дело?»
2. Вас делают «другом».	Б) Задайте себе вопрос: «С чего это вдруг он стал открывать мне глаза?»

3. Доброжелатель.	В) Прервать его высказывания вопросом: «Вы это о чем?»
4. «Дружим против общего врага».	Г) Не проявлять дружеского участия.
5. Вас делают соратником по общему делу.	Д) Отказ от роли.
6. Туманные намеки.	Е) «Заезженная пластинка».
7. Берет измором.	Ж) *Не быть откровенным* с человеком, которого вы не считаете другом.

Оценка	***Показатели оценки***
3	Установлено соответствие 3 способов манипуляции и 3 способов защиты из 7 представленных.
4	Установлено соответствие 5 способов манипуляции и 5 способов защиты из 7 представленных.
5	Установлено соответствие 7 способов манипуляции и 7 способов защиты из 7 представленных.

Дидактическая единица для контроля:

2.3 определять этапы решения задачи

Задание №1 (из текущего контроля)

Выполните задания теста:

1. Конфликт приводит:

а) Только к разрушению личности;

б) Только к личностному росту

в) И то и другое

2. Конфликтогены – это:

а) Слова и действия, приводящие к конфликту;

б) Слова и действия, приводящие к согласию;

в) Неизвестное для меня слово

3. В каком случае последствия конфликта можно назвать положительными?_____

4. Самый удачный стиль поведения в конфликте:

а) Стиль соперничества;

б) Стиль сотрудничества;

в) Стиль компромисса

5. Конфликтом управлять:

а) Нельзя, конфликты неуправляемы;

б) Можно, но не нужно;

в) Ваш вариант ответа

Оценка	*Показатели оценки*
5	Дан верный ответ на 5 вопросов.
4	Дан ответ на 4 вопроса.
3	Дан ответ на 3 вопросы.

Дидактическая единица для контроля:

2.4 выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы

Задание №1 (из текущего контроля)

Замените данные фразы более вежливыми и уважительными. Запишите их.

1.Я проанализировал ситуацию.

2.Я сейчас вам докажу.

3.Я считаю это интересным.

4.Вы поймете это позже.

5.Я с вами не согласен.

Оценка	*Показатели оценки*
5	Приведены все фразы.
4	Приведены 4 фразы из 5.
3	Приведены 3 фразы из 5.

Дидактическая единица для контроля:

2.5 составить план действия

Задание №1 (из текущего контроля)

Ответить на вопросы теста:

Вопрос: Что такое деловые переговоры?

Ответ:

a) Процесс взаимодействия между деловыми партнерами с целью достижения взаимовыгодного соглашения.

b) Обмен информацией, идеями и предложениями с целью решения бизнес-проблемы или достижения конкретных целей.

Вопрос: Какие этапы включает процесс деловых переговоров?

Ответ:

a) Подготовка к переговорам - определение целей, анализ ситуации и определение стратегии.

b) Обсуждение и обмен информацией - представление позиций, аргументация и обсуждение вопросов.

c) Поиск решений и компромиссов - идентификация общих интересов и поиск взаимовыгодных решений.

d) Заключение соглашения - оформление договоренностей и согласование условий.
Вопрос: Какие основные навыки необходимы для успешных деловых переговоров?
Ответ:
a) Коммуникативные навыки - умение ясно и эффективно выражать свои мысли, слушать и понимать позицию другой стороны.
b) Аналитические навыки - способность анализировать информацию, оценивать альтернативы и прогнозировать результаты.
c) Умение установить доверительные отношения - создание атмосферы взаимного уважения и понимания.
Вопрос: Какими стратегиями можно воспользоваться в деловых переговорах?
Ответ:
a) Кооперативная стратегия - сотрудничество, поиск взаимовыгодных решений и удовлетворение интересов обеих сторон.
b) Конкурентная стратегия - защита собственных интересов, убеждение и доминирование в переговорном процессе.
c) Компромиссная стратегия - поиск среднего решения, в котором обе стороны получают частичное удовлетворение своих интересов.
Вопрос: Какие ошибки следует избегать в деловых переговорах?
Ответ:
a) Недостаточная подготовка - отсутствие анализа информации и неопределенность относительно своих целей и интересов.
b) Агрессивность и конфронтация - использование угроз, нападок и жестких позиций, что может привести к нарастанию конфликта.
c) Недостаточное внимание к позиции другой стороны - неслушание и непонимание интересов и потребностей партнера по переговорам.
d) Нежелание искать компромиссы - стремление упорно отстаивать только свою позицию, не проявляя гибкости и открытости к компромиссам.
e) Отсутствие учета сильных и слабых сторон другой стороны - непонимание и недооценка сил и возможностей партнера по переговорам.

Оценка	***Показатели оценки***
5	Дан верный ответ на 5 вопросов.
4	Дан верный ответ на 4 вопроса.
3	Дан верный ответ на 3 вопроса.

Дидактическая единица для контроля:
2.6 определить необходимые ресурсы
Задание №1 (из текущего контроля)
Решите ситуацию.
По роду деятельности Вам, как коммерсанту, часто приходится беседовать по

телефону. На это уходит очень много служебного времени. Вы решили передать функцию ответов на деловые звонки своему помощнику. При этом существует опасность того, что помощник
недостаточно опытен в том, чтобы отделить важную информацию от второстепенной. Как следует поступить?

Оценка	*Показатели оценки*
5	Ответ дан в полном объеме. Приведены несколько способов.
4	Ответ не в полном объеме. Приведен один способ.
3	Ответ не в полном объеме. Отсутствуют способы решения ситуации.

Дидактическая единица для контроля:
2.7 реализовать составленный план
Задание №1 (из текущего контроля)
Проанализируйте ситуацию и ответьте на вопросы:
«В обувном магазине назрела конфликтная ситуация между подчиненными и руководством. Несколько продавцов-консультантов обвинили администрацию магазина в том, что всем назначают одинаковую заработную плату вне зависимости от вклада каждого работника».
1. Какие теории мотивации необходимо изучить руководству для правильного понимания данной проблемы?
2. Каким образом можно убедиться в справедливости выводов продавцов-консультантов?

Оценка	*Показатели оценки*
5	Дан развернутый ответ на все вопросы.
4	Дан не полный ответ на два вопроса.
3	Дан ответ на один вопрос.

Дидактическая единица для контроля:
2.8 оценивать результат и последствия своих действий
Задание №1 (из текущего контроля)
1. Какие типы барьеров в общении вы можете назвать и дайте краткое описание каждого из них?
2. Какие языковые барьеры могут возникать в процессе общения, и как они могут повлиять на понимание и передачу информации?
3. Какие физические и невербальные факторы могут создавать барьеры в общении и препятствовать эффективному обмену информацией?

Оценка	*Показатели оценки*
5	Дан ответ на три вопроса.
4	Дан ответ на два вопроса.
3	Дан ответ на один из 3 вопросов.

Дидактическая единица для контроля:
2.9 определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования

Задание №1 (из текущего контроля)
Дайте определение «коммуникативной компетенции».

Оценка	*Показатели оценки*
5	Коммуникативная компетенция – это готовность и способность к взаимодействию, вербальному и невербальному (мимика, язык тела), с другими людьми.
4	Коммуникативная компетенция – это умение установить связи, находить успешные формы общения на любом языке для взаимодействия с другими людьми.
3	Коммуникативная компетенция – это способность к взаимодействию и пониманию других людей.

Дидактическая единица для контроля:
2.10 организовывать работу коллектива и команды

Задание №1 (из текущего контроля)
Перечислить основные правила, необходимые для организации работы в команде.

Оценка	*Показатели оценки*
3	Перечислены 2-3 из 6 основных правил, необходимых для организации работы в команде.
4	Перечислены 4-5 из 6 основных правил, необходимых для организации работы в команде.
5	Перечислены 6 из 6 основных правил, необходимых для организации работы в команде.

Дидактическая единица для контроля:
2.11 взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

Задание №1 (из текущего контроля)

Перечислить задачи, решаемые на начальном этапе беседы.

Оценка	*Показатели оценки*
3	Перечислены 2-3 задачи из 5, решаемые на начальном этапе беседы.
4	Перечислены 4 задачи из 5, решаемые на начальном этапе беседы.
5	Перечислены 5 задач из 5, решаемые на начальном этапе беседы.

Дидактическая единица для контроля:

2.12 описывать значимость своей профессии (специальности)

Задание №1 (из текущего контроля)

Ответить на вопросы теста.

Вопрос: Что подразумевается под понятием "деловой этикет"?

Ответ:

a) Набор правил и норм, определяющих приемлемое поведение в деловой среде и общении с коллегами, партнерами и клиентами.

b) Уважение к профессиональным стандартам, этическим принципам и взаимодействие в соответствии с корпоративными ценностями.

Вопрос: Какие основные аспекты включает деловой этикет?

Ответ:

a) Приличие и уважение - соблюдение норм поведения, включая вежливость, уважительность и такт.

b) Профессионализм - соблюдение этических принципов, конфиденциальности, честности и ответственности в профессиональной деятельности.

Вопрос: Какие правила следует соблюдать при деловом общении по электронной почте?

Ответ:

a) Ответ в разумные сроки - своевременное реагирование на письма и запросы.

b) Правильное использование формата письма - ясность, краткость и профессиональный тон.

c) Уважение конфиденциальности - не разглашение чужой информации и использование защиты данных.

Вопрос: Какие особенности следует учитывать при деловых встречах и переговорах?

Ответ:

a) Пунктуальность - приходить вовремя и уважать время других участников.

b) Внимание к внешнему виду и стилю одежды - подбор адекватного и профессионального образа.

c) Вежливость и уважительное общение - проявление внимания, слушание и участие

в диалоге.
Вопрос: Какие правила следует соблюдать при использовании мобильного телефона на рабочем месте?
Ответ:
a) Умеренность в использовании - избегать лишних разговоров и смс в рабочее время.
b) Такт и конфиденциальность - избегать разговоров по личным или конфиденциальным темам в общественных местах.

Оценка	***Показатели оценки***
5	Дан ответ на 5 вопросов.
4	Дан ответ на 4 вопроса.
3	Дан ответ на 3 вопроса.