

Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»
Дата и время: 2024-04-24 00:00:00
471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35c9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«КЕМЕРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Кузбасский гуманитарно-педагогический институт
Факультет информатики, математики и экономики

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОГСЭ 03. Психология общения

по специальности
среднего профессионального образования
09.02.07 Информационные системы и программирование

Форма обучения
очная

Новокузнецк, 2024

Фонд оценочных материалов по учебной дисциплине рассмотрен:
на заседании кафедры Информатики и вычислительной техники им. В.К. Буторина
наименование кафедры

25 января 2024 г. протокол № 6 Зав. кафедрой Маркидонов А.В.
Ф.И.О. подпись

на заседании методической комиссии факультета информатики, математики и экономики
наименование факультета

8 февраля 2024 г. протокол № 5 Председатель МК Жибинова И.А.

Эксперты от работодателя:

Общество с ограниченной ответственностью «Инспаер-Тек», г. Новокузнецк
место работы

Генеральный директор

должность подпись, Ф.И.О.

А.Ю. Марченко

Общество с ограниченной ответственностью «Синерго Софт Системс», г. Новокузнецк

место работы

Начальник отдела разработки отраслевых решений

должность подпись, Ф.И.О.

Б.С. Каширин

ППССЗ утверждена

Ученым советом факультета информатики, математики и экономики (протокол Ученого совета факультета № 7 от 08.02.2024 г.)

Год начала подготовки по учебному плану: 2024.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен

уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- управлять невербальными средствами общения и определять психоэмоциональное состояние собеседника;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- особенности общения с детьми, не владеющими русским языком.

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются общие **компетенции:**

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

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

РАЗДЕЛ 1. РЕЗУЛЬТАТЫ ИЗУЧЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

1.1 Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины

Таблица 1

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины <ul style="list-style-type: none">– применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;– управлять невербальными средствами общения и определять психоэмоциональное состояние собеседника;– использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Текущий контроль <i>Оценка результатов выполнения практических заданий</i> Промежуточный контроль <i>Зачет с оценкой (собеседование)</i>
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины <ul style="list-style-type: none">– взаимосвязь общения и деятельности;– цели, функции, виды и уровни общения;– роли и ролевые ожидания в общении;– виды социальных взаимодействий;– механизмы взаимопонимания в общении;– техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;– этические принципы общения;– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;– особенности общения с детьми, не владеющими	Текущий контроль <i>Тестирование</i> <i>Устный опрос</i> <i>Письменный опрос</i> Промежуточный контроль <i>Зачет с оценкой (собеседование)</i>

РАЗДЕЛ 2. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ

2.1. Формы и виды текущего контроля успеваемости

Для установления соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения программой изучения дисциплины предусмотрены следующие формы:

- тестирование;
- опрос (устный, письменный);
- оценка результатов выполнения практических заданий (наблюдение за работой на практических занятиях и др.).

2.2. Характеристика форм и видов текущего контроля успеваемости, критерии оценивания

2.2.1 Тестирование

Тестирование (компьютерное или бланковое) проводится по изученным разделам дисциплины для выявления уровня знаний обучающегося, выявления и устранения пробелов в знаниях, повышения дисциплины и организации деятельности обучающихся. Перед тестированием обучающийся должен быть ознакомлен с правилами тестирования и критериями оценки. Длительность тестирования определяется количеством вопросов в тестовом задании: для ответа на 1 вопрос выделяется 1 минута. За каждый правильный ответ выставляется один балл. Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Таблица 2

Количество набранных баллов в соотношении к максимально возможному количеству баллов	Оценка
более 0,85	отлично
от 0,6 до 0,85	хорошо
от 0,5 до 0,6	удовлетворительно
менее 0,5	неудовлетворительно

2.2.2 Опрос (устный, письменный)

С целью контроля и подготовки обучающихся к изучению новой темы в начале каждого лекционного и практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный опрос в устной или письменной форме по предыдущей теме. Длительность опроса составляет 10 минут.

Критерии оценки:

- правильность ответа по содержанию вопроса (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный ответ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- использование дополнительного материала: требований нормативных документов, учебной литературы и т.п. (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на вопрос (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

- полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести самостоятельно составленные примеры;
- излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1 – 2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного вопроса, но:

- излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке ответа;

- не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

- излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующий вопрос, допускает ошибки в формулировке определений или ответа в целом, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

2.2.3 Оценка результатов выполнения практических заданий

Оценивание практических работ включает:

- наблюдение за работой на занятиях;

- проверку правильности выполнения работы, полноты и корректности выводов о проделанной работе;

- оформления результатов работы;

- собеседование при защите работ.

Критерии оценки:

- правильность выполнения практического задания (учитывается полнота отчета, наличие всех необходимых данных, наличие выводов, наличие ошибок и неточностей);

- самостоятельность выполнения задания и работы с методической литературой (учитывается работа в течение занятия, быстрота и способность отыскания в методических указаниях нужной информации);

- правильность ответа по теме и содержанию практического задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

- использование дополнительного материала, фактов, примеров (обязательное условие);

- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

Таблица 3

	Минимальный ответ	Изложенный, раскрытый ответ	Законченный, полный ответ	Образцовый, примерный ответ
Работа на практическом занятии	Работа выполнена не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов	Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки	Выполнены все требования к оценке «отлично», но допущены 2 – 3 недочета	Самостоятельно выполняет задания; умеет работать с методическими указаниями; действия выполняет в правильной последовательности; рационально использует время, отведенное на задание; проявляет активность при выполнении практической работы

Результаты	Работа выполнена не полностью; содержит ошибки и неточности	Работа выполнена, но в оформлении допущены недочеты и ошибки	Выполнены все требования к оценке «отлично», но допущены 2 – 3 недочета	Работа оформлена аккуратно, содержит все необходимые данные и выводы; отсутствуют ошибки и неточности
Устные ответы на вопросы при защите	Не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы и допустил больше ошибок и недочетов, чем необходимо для оценки «удовлетворительно»; не может ответить ни на один из поставленных вопросов	Правильно понимает суть вопроса, но в ответе имеются отдельные пробелы в усвоении вопросов дисциплины, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала; допущено не более одной грубой ошибки и двух недочетов	Ответ удовлетворяет основным требованиям к оценке «отлично», но дан без использования собственного плана, новых примеров, без применения знаний в новой ситуации, а также допущены одна ошибка или не более двух недочетов, которые исправлены самостоятельно или с небольшой помощью преподавателя	Излагает материал последовательно и правильно; полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения; рационально использует время, отведенное на ответ
Оценка	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично

РАЗДЕЛ 3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Типовые задания для текущего контроля и оценивания по учебной дисциплине

3.1.1. Введение

(текущий контроль не предусмотрен)

Раздел 1. Психология общения как наука

3.1.1.1 Тестирование

Перечень вопросов для тестирования

1. Психология общения – это:

а) раздел общей психологии, изучающий особенности трудовой деятельности человека

б) раздел общей психологии, изучающий психологическое обеспечение решения проблем организации в условиях рыночной системы хозяйствования

в) раздел общей психологии, предметом которого является психологическая специфика процессов общения

2. Какое общение направлено на извлечение выгоды от собеседника?

а) формально-ролевое

б) манипулятивное

в) духовное

3. Коммуникативная сторона общения – это:

а) обмен информацией между людьми

б) взаимодействие между людьми

в) восприятие друг друга

4. Невербальные средства общения – это:

а) средства передачи словесной информации

- б) средства передачи отношения к партнеру по общению
в) средства передачи словесной информации и отношения к партнеру
5. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении – это:
- а) кинесические средства
б) такесические средства
в) проксемические средства
6. Средства общения, связанные с голосом – это:
- а) экстралингвистика
б) просодика и кинесика
в) просодика и экстралингвистика
7. Мимика – это:
- а) движения руками и головой
б) движение мышц лица
в) эмоциональное состояние человека
8. Какие средства общения, связаны с пространственной ориентацией?
- а) такесические
б) кинесические
в) проксемические
9. Персональное общение предполагает следующие расстояние между партнерами:
- а) 0-45 см.
б) 45-120 см.
в) 120-400 см.
10. Публичное общение предполагает следующие расстояние между партнерами:
- а) 400-750 см.
б) 120-400 см.
в) 45-120 см.
11. Какой характер общения, если партнеры расположены за столом напротив друг друга?
- а) независимая позиция
б) дружеская беседа
в) оборонительный
12. Что относится к кинесическим средствам общения?
- а) высота голоса, скорость речи, тембр голоса
б) мимика, взгляд, жесты
в) визуальный контакт, рукопожатие, похлопывание
13. Индивидуально-психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов – это:
- а) характер
б) темперамент
в) черты характера
14. Укажите тип ВНД, соответствующий холерику:
- а) сильный – неуравновешенный – подвижный
б) сильный – уравновешенный – подвижный
в) сильный – уравновешенный – инертный
15. Укажите тип ВНД, соответствующий меланхолику:
- а) слабый – уравновешенный – подвижный
б) сильный – уравновешенный – подвижный
в) слабый – неуравновешенный – инертный
16. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы (возрастной, половой, профессиональной) без достаточного осознания различий между ними – это ...
- стереотипизация*
17. Основные качества манипулятора
- а) недоверие к себе и другим

б) лживость

в) примитивность чувств

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

манипулятивное

18. Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация ... функции общения.

терапевтической

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

ореола

20. На формирование аттракции оказывают наибольшее влияние:

а) совместная деятельность

б) «помогающее поведение»

в) сходство характеристик общающихся

г) сходство ситуации, в которой находятся партнеры

21. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

социальная роль

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

смысловые

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

а) понимание целей партнера

б) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения

в) знание индивидуальных особенностей партнера

24. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...

стереотипизация

25. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...

конформность

26. Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это ...

аттракция

27. Манипулирующее воздействие проявляется в ...

использовании человека в корыстных целях

28. Постигание эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...

эмпатия

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

идентификации

30. Способность к идентификации себя с группой людей, свойство человека быть таким как другие, практицизм, приспособленчество, в конфликтной ситуации внешнее или внутреннее некритическое принятие требований большинства или "законного" авторитета –

...

3.1.1.2 Опрос (устный или письменный)

Используется для определения степени освоения учебного материала, а также актуализации знаний, полученных в ходе освоения предшествующих дисциплин.

Перечень вопросов для организации опроса:

1. Какова специфика общения в системе межличностных и общественных отношений?
2. Охарактеризуйте социальную роль общения.
3. Как связаны общение и деятельность?
4. Каковы этические «требования к требовательности»?
5. Определите особенности целей, функций, видов и уровней общения.
6. Охарактеризуйте функции общения: прагматическая, формирующая, функция подтверждения, функция организации и поддержания межличностных отношений, внутриличностная функция.
7. Охарактеризуйте виды общения: по содержанию, по целям, по средствам.
8. Представьте примеры общения по количеству участников (межличностное, групповое, публичное).
9. Какой из видов общения считается наиболее сложным с точки зрения организации? Почему?
10. Охарактеризуйте виды делового общения по средствам реализации.
11. Назовите основные каналы передачи информации.
12. Дайте определение понятию «вербальные средства».
13. Каковы требования к «языку внешнего вида» делового человека?
14. Охарактеризуйте роль невербальных средств в реализации задач общения.
15. Дайте определение понятию «официальное общение».
16. Дайте определение понятию «дистанционное общение».

3.1.1.3 Выполнение практических заданий

При изучении раздела 1 планируется проведение практических занятий по темам, предусмотренным программой учебной дисциплины.

Задания для практических работ, теоретический и методический материал представлены в методических указаниях к проведению практических работ.

Оценка выполнения практических работ осуществляется в соответствии с п. 2.2.3.

3.1.2 Раздел 2. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения

3.1.2.1 Тестирование

Перечень вопросов для тестирования:

1. Под конфликтом следует понимать....
 - а) столкновение
 - б) соглашение
 - в) понимание
2. Определите тип конфликтной личности по В.П. Шейну. Характеризуются стремлением быть всегда в центре внимания, пользоваться успехом.
 - а) ригидные
 - б) демонстративные
 - в) неуправляемые
3. Конфликтная ситуация-это....
 - а) объективная ситуация, фиксирующая обострение реально существующих противоречий у участников в определенной сфере, выявляющая отношение сторон к объекту конфликта и их позиции.
 - б) столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух или более людей.
 - в) борьба за ценности и претензии на определенный статус, власть, ресурсы, в которой целями являются, нейтрализация, нанесения ущерба или уничтожение соперника.
4. Наиболее эффективной формой предупреждения конфликта является устранение его:
 - а) последствий
 - б) причин
 - в) факторов.
5. Приемлемое для конфликтующих сторон решение, в выработке которого все члены

группы сознательно и рационально принимают участие-это...

- а) консенсус
- б) компромисс
- в) сотрудничество

6. Острое негативное переживание, вызванное затянувшейся борьбой структур внутреннего мира личности, отражающее противоречивые связи с социальной средой и задерживающее принятие решения -это....

- а) внутриличностный конфликт
- б) межличностный конфликт
- в) внутригрупповой конфликт

7. Это инцидент, во время которого большинство теряет самообладание и привычно движется по накатанной схеме. Как называется стадия?

- а) конфликт
- б) постконфликт
- в) предконфликт

8. Конфликт возникает только при наличии его

- а) объекта
- б) предмета
- в) интереса

9. Какие конфликты относятся к социальным?

- а) конфликт между руководителем и подчиненным
- б) конфликт между болельщиками разных команд
- в) конфликт между преподавателем и студентами

10. Сколько стадий развития имеет конфликт?

- а) 2 стадии
- б) 3 стадии
- в) 4 стадии

11. Основой всех конфликтов являются.... ,возникающие между людьми или внутри структуры самой личности.

- а) противоречия
- б) убеждения
- в) противоборства

Ответ: противоречия

12 ... -это деятельность, направленная на недопущение его возникновения и разрушительного влияния на ту или иную сторону, тот или иной элемент общественной системы.

- а) предупреждение конфликта
- б) конфликт
- в) латентность

Ответ: предупреждение конфликта

13. Слова, действия, порождающее или способное привести к конфликту-это...

- а) конфликтоген
- б) конфликтность
- в) убеждение

14. По К.Томасу. В противоположность соперничеству принесение в жертву собственных интересов ради другого- это...

- а) приспособление
- б) избегание
- в) сотрудничество

15. Эффективная форма участия третьего лица в разрешении конфликтов -это....

- а) переговорный процесс;
- б) сотрудничество;
- в) компромисс.

16.... — те, кто непосредственно участвует в конфликте и открыто заявляет свои позиции.

- а) участники

б) косвенные участники

в) прямые участники

17. По К. Томасу. Уход от конфликта, игнорирование интересом своих и интересов другого человека. Стремление выйти из конфликтной ситуации, не решая ее- это...

а) приспособление

б) избегание

в) сотрудничество

18. В конфликт рассматривается, как особый тип социального взаимодействия.

а) педагогике

б) психологии

в) социологии

19. -это процесс, в ходе которого участники конфликта с помощью нейтрального посредника планомерно выявляют проблемы и пути их решения.

а) медиация

б) фасилитация

в) проекция

20. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

а) переговорный процесс;

б) сотрудничество;

в) компромисс.

3.1.2.2 Опрос (устный или письменный)

Используется для определения степени освоения учебного материала, а также актуализации знаний, полученных в ходе освоения предшествующих дисциплин.

Перечень вопросов для организации опроса:

1 Дайте определение понятию «конфликт»

2 Каковы этапы развития конфликта?

3 Назовите факторы, способствующие появлению конфликта.

4 Что такое конфликтная ситуация?

5 Охарактеризуйте конфликты взаимодействий.

6 Охарактеризуйте конфликты деятельности, поведения, отношений.

7 Каковы модели разрешения конфликтов?

8 Охарактеризуйте особенности эмоционального реагирования в конфликтах.

9 Каковы возможности психологической саморегуляции в конфликте?

3.1.2.3 Выполнение практических заданий

При изучении раздела 2 планируется проведение практических занятий по темам, предусмотренным программой учебной дисциплины.

Задания для практических работ, теоретический и методический материал представлены в методических указаниях к проведению практических работ.

Оценка выполнения практических работ осуществляется в соответствии с п. 2.2.3.

3.1.3. Раздел 3. Этические формы общения

3.1.3.1 Тестирование

Перечень вопросов для тестирования:

1. Этика как наука существует:

а) более 20 веков;

б) более 10 веков;

в) с конца 18 века;

г) с IV века до нашей эры.

2. Этика — это наука:

а) которая изучает добродетели;

б) об общепринятых и повторяющихся формах поведения людей

в) морали, нравственности;

г) о нравах, обычаях.

3. Мораль — это:

- а) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;
- б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;
- в) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению;
- г) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

4. Социальные нормы — это:

- а) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;
- б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;
- в) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению;
- г) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

5. Ритуалы — это:

- а) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.
- б) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению.
- в) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
- г) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

6. Традиции — это:

- а) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
- б) представляют собой правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.
- в) духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания.
- г) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

7. Права — это:

- а) представляют собой правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.
- б) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
- в) духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания.
- г) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

8. Нормы общественных организаций — представляют собой:

- а) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.
- б) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
- в) правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.
- г) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению.

9. Этикет - это :

- а) религиозное учение;
- б) памятник древней этической мысли;
- в) культура поведения.

10. В этике справедливость — категория,

а) означающая такое положение вещей, которое рассматривается как должное, отвечающее представлениям о сущности человека, его неотъемлемых правах, исходящее из признания равенства между всеми людьми и необходимости соответствия между деянием и воздаянием за добро и зло;

б) специфически моральная категория;

в) специфически правовая категория.

11. Долг представляет собой:

а) нравственную задачу, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.

б) самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимноличностных регуляторов поведения людей.

в) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности

12. Ответственность — это:

а) выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности.

б) нравственную задачу, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.

в) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности.

г) обязанность и необходимость давать отчет в своих действиях, поступках, отвечать за их возможные последствия.

13. Репутация— это:

а) самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимноличностных регуляторов поведения людей.

б) нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.

в) мнение о нравственном облике человека, сложившееся у окружающих, основанное на его предшествующем поведении.

г) выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности.

14. К универсальной этике не относится:

а) добро;

б) честь;

в) совесть;

г) мужество.

15. Объектом профессиональной этики является:

а) закон;

б) государство;

в) человек;

г) культура.

16. Уже древние греки придавали большое значение межгосударственным отношениям, они активно развивали:

а) дипломатический этикет;

б) придворный этикет;

в) деловой этикет;

г) производственный этикет.

17. Право — это:

а) нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.

б) необходимые, взаимосвязанные и взаимопроникающие системы регуляции общественной жизни.

в) совокупность установленных или санкционированных государством общеобязательных правил поведения (норм), соблюдение которых обеспечивается мерами государственного воздействия

18. Мораль и право – это:

а) необходимые, взаимосвязанные и взаимопроникающие системы регуляции общественной жизни.

б) совокупность установленных или санкционированных государством общеобязательных правил поведения (норм), соблюдение которых обеспечивается мерами государственного воздействия

в) выполняют единую социальную функцию – регулирование поведения людей в обществе.

г) признание достоинства и ценности личности.

3.1.3.2 Опрос (устный или письменный)

Перечень вопросов для организации опроса

1. Дайте определение понятию «этика».

2. Дайте определение понятию «репутация».

4. Каковы особенности корпоративной этики.

5. Назовите категории этики.

6. В чем особенности нормы морали?

7. Охарактеризуйте моральные принципы и нормы как основу эффективного общения.

8. Дайте определение понятию «деловой этикет»

9. Каковы особенности делового этикета в профессиональной деятельности?

10. Охарактеризуйте взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

3.1.3.3 Выполнение практических заданий

При изучении раздела 3 планируется проведение практических занятий по темам, предусмотренным программой учебной дисциплины.

Задания для практических работ, теоретический и методический материал представлены в методических указаниях к проведению практических работ.

Оценка выполнения практических работ осуществляется в соответствии с п. 2.2.3.

3.2 Типовые задания для промежуточной аттестации

3.2.1 Промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у обучающихся по учебной дисциплине является зачет с оценкой. Зачет с оценкой проводится в форме собеседования. Перед началом собеседования обучающийся имеет возможность подготовиться к ответу.

Вопросы зачета с оценкой

1. Предмет психологии общения. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль общения. Взаимосвязь общения и деятельности.

2. Цели, функции, виды и уровни общения. Функции общения: прагматическая, формирующая, функция подтверждения, функция организации и поддержания межличностных отношений, внутриличностная функция.

3. Виды общения: по содержанию, по целям, по средствам.

4. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).

Понятие социальной перцепции.

5. Факторы, оказывающие влияние на восприятие. Искажения в процессе восприятия. Психологические механизмы восприятия: познание и понимание людьми друг друга (идентификация, эмпатия, аттракция); познание самого себя в процессе общения (рефлексия); прогнозирование поведения партнера по общению (каузальная атрибуция).

6. Психологические эффекты, влияющие на восприятие и понимание людьми друг друга: эффект ореола, эффект новизны и первичности, эффект стереотипизации. Обратная связь в общении. Влияние имиджа на восприятие человека.

7. Коммуникативная сторона общения. Понятие коммуникация. Средства коммуникации. Основные элементы коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация Ком-

муникативные барьеры. Социальный и психологический характер коммуникативных барьеров. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.

8. Барьеры общения и причины их возникновения, способы преодоления барьеров общения. Феномен одиночества.

9. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).

10. Виды мотивов взаимодействия. Виды взаимодействий: кооперация и конкуренция, согласие и конфликт, приспособление оппозиция

11. Конфликт, его сущность и основные характеристики. Источники, причины, виды конфликтов и способы их разрешения.

12. Технология подлинного общения Э. Берна. Трансактный анализ общения. Социальные позиции.

13. Взаимодействие как организация совместной деятельности. Стили лидерства. Типы лидеров. Конфликт, его сущность и основные характеристики. Причины. Особенности конфликтов.

14. Модели разрешения конфликтов. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.

15. Этика, репутация и ценности в организации. Корпоративная этика. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.

16. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

Критерии оценки

Таблица 5

Оценка	Требования
отлично	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он исчерпывающе, последовательно, четко и логически излагает учебный материал, умеет связать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение.
хорошо	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине.
удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой.
неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине

Составитель:

Мартынова А.В., доцент кафедры ПМНО