

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

_____ Василенко В.Н.

«25» _____ 05 _____ 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

Специальность
38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Квалификация выпускника
Бухгалтер

1. Цели и задачи дисциплины

Целями освоения дисциплины ОГСЭ. 05 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ» является формирование компетенций обучающегося в области профессиональной деятельности:

- документирование хозяйственных операций и ведение бухгалтерского учета активов организации;
- ведение бухгалтерского учета источников формирования активов, выполнение работ по инвентаризации активов и финансовых обязательств организации;
- проведение расчетов с бюджетом и внебюджетными фондами;
- составление и использование бухгалтерской (финансовой) отчетности.

Программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), входящей в состав укрупненной группы специальностей 38.00.00 Экономика и управление (утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 5 февраля 2018 г. N 69 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)" (с изменениями и дополнениями от 17 декабря 2020 г.)).

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- цели, структуры и средства общения;
- психологические основы деятельности коллектива;
- психологические особенности личности;
- роли и ролевых ожиданий в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания;
- правила ведения деловой беседы, деловые переговоры, деловые дискуссии;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- особенности конфликтной личности; нравственные принципы общения;

уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности;
- искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе;
- находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;
- организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать внутри коллектива;
- грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;
- применять техники слушания, тренировки памяти и внимания;
- выявлять конфликтогены; разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях;
- проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения.

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции
-------	-----------------	--------------------------	-----------------------------------

1	ОК 01	Выбирать способы решения задач профессионально и деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
2	ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессионально и деятельности	<p>Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>
3	ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
4	ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
5	ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей,	<p>Умения: описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения</p> <p>Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения</p>

		применять стандарты антикоррупционного поведения	
6	ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы СПО:

Дисциплина «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла и изучается в 6 семестре 3 года обучения.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 32 ак. ч.

Виды учебной работы	Всего	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		6
Общая трудоемкость дисциплины	32	32
Контактная работа в т.ч. аудиторные занятия:	30	30
Лекции	14	14
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	6	6
Практические занятия	16	16
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	16	16
Консультации текущие	2	2
Вид аттестации	-	Зачет
Самостоятельная работа:	-	-

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1 Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела учебного предмета	Содержание раздела (указываются темы и дидактические единицы)	Трудоемкость раздела, ак. час	
			в традиционной форме	в форме практической подготовки
1.	Теоретические основы психологии общения. Средства общения.	<p>Психология общения как наука. Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия и средство передачи накопленного опыта. Роль общения в повседневной жизни и в профессиональной деятельности.</p> <p>Теоретические основы психологии общения. Классификация общения. Виды общения. Функции общения: коммуникативная, познавательная, информационная, психологическая, креативная. Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон.</p> <p>Средства общения. Средства общения. Вербальные средства общения. Речь и язык в общении. Диалогические и монологические коммуникации. Невербальные средства общения. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Классификация жестов. Роль невербальных средств общения для эффективной коммуникации. Методы развития коммуникативных способностей. Правила и техники слушания. Развитие средств общения.</p>	4	8
2.	Деловое общение.	<p>Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми. Имидж как средство делового общения. Формы делового общения. Деловая беседа. Фазы протекания деловой беседы. Анализ деловой беседы. Деловые переговоры. Общая модель. Требования деловой этики к проведению деловых переговоров. Культура делового спора. Дискуссия. Полемика. Общая модель деловых переговоров. Искусство публичного выступления. Требования, предъявляемые к выступающему. Нравственные основы общения. Понятия этика и мораль. Этические принципы делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности.</p>	2	7
3.	Личность.	<p>Личность и индивидуальность. Психические познавательные процессы: память, внимание. Основные процессы и виды памяти. Способы развития памяти. Свойства и виды внимания. Приемы развития внимания. Эмоциональные состояния: аффект, собственно эмоции, чувства, настроения, стресс. Сферы эмоциональных</p>	2	7

проявлений личности. Стресс. Управление эмоциями. Типы темперамента и их психологическая характеристика. Роль темперамента в деятельности человека.
Личность и группа. Конфликты. Психология конфликта и его функции. Виды конфликтов. Конструктивный и деструктивный конфликт. Причины возникновения конфликтных ситуаций. Схема развития конфликта. Основные черты конфликтной личности. Пути преодоления конфликтных ситуаций. Взаимодействие в группе. Виды социальных групп. Коллектив. Модели и стадии развития коллектива. Лидерство в группе. Типы руководителей и стили руководства. Деловые качества современного руководителя

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции, ак. ч		Практические занятия, ак. ч		СРО, ак. ч
		в традиционной форме	в форме практической подготовки	в традиционной форме	в форме практической подготовки	
1	Теоретические основы психологии общения. Средства общения.	4	2		6	
2	Деловое общение.	2	2		5	
3.	Личность.	2	2		5	
4	<i>Консультации текущие</i>	2				
5	<i>Зачет</i>					

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, ак. ч
1	Теоретические основы психологии общения. Средства общения.	Психология общения как наука	2
		Теоретические основы психологии общения	2
		*Средства общения	2
2	Деловое общение.	Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми.	1
		*Нравственные основы общения	1
		Этические принципы делового общения	1

		*Деловой этикет в профессиональной деятельности	1
3	Личность	Личность и индивидуальность	1
		*Конфликты	1
		Личность и группа	1
		*Типы руководителей и стили руководства	1

*в форме практической подготовки

5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость, ак. ч
1	Теоретические основы психологии общения. Средства общения.	*Психология общения как наука	2
		*Теоретические основы психологии общения	2
		*Средства общения	2
2	Деловое общение.	*Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми.	2
		*Нравственные основы общения	1
		*Этические принципы делового общения	1
		*Деловой этикет в профессиональной деятельности	1
3	Личность	*Личность и индивидуальность	2
		*Конфликты	1
		*Личность и группа	1
		*Типы руководителей и стили руководства	1

*в форме практической подготовки

5.2.3 Лабораторный практикум

не предусмотрен

5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся (СРО)

не предусмотрена

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Для освоения дисциплины обучающийся может использовать:

6.1. Основная литература

1. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва : Юрайт, 2021

<https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-471154#page/1>

2. Пшеничнова, Л. М. Психология общения : учебное пособие. – Воронеж, 2019
<http://biblos.vsu.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/4768>

3. Мандель, Б.Р. Психология общения: история и проблематика – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018
https://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=494799

6.2. Дополнительная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования — Москва : Издательство Юрайт, 2022
<https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-489869#page/1>

Периодические издания

Студенчество. Диалоги о воспитании

6.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	https://www.edu.ru/
Научная электронная библиотека	https://elibrary.ru/defaultx.asp?
Национальная исследовательская компьютерная сеть России	https://niks.su/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsu.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	https://minobrnauki.gov.ru/
Портал открытого on-line образования	https://npoed.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	https://education.vsu.ru/

6.5 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен».

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение– н-р, ОС Windows, ОС ALTLinux.

7. Материально-техническое обеспечение учебного предмета:

Обеспеченность процесса обучения техническими средствами полностью соответствует требованиям ФГОС по направлению подготовки. Материально-техническая база приведена в лицензионных формах и расположена во внутренней сети по адресу <http://education.vsu.ru>.

При чтении лекций, проведении практических занятий и контроле знаний обучающихся по дисциплине используется:

Кабинет социально-экономических дисциплин (ауд. 4)	Мультимедиа проектор SANVOPLC –XU 50 - 1 шт. Экран – 1 шт. Крепление проектора потолочное универсальное IC-PR-1t Titanium – 1 шт.; Экран настенный ScreenMedia MW 153x153 – 1шт.; НоутбукASUSK 73 E15-2410 MСPU\4096\500\DVD-RW \ Intel(R) HDGraphics 3000– 3 шт.; Маркерная доска; Плакаты, наглядные пособия, информационные стенды, справочные материалы, карты; Рабочие места по количеству обучающихся; Рабочее место преподавателя	Microsoft Windows7 ; Adobe Reader XI; Microsoft Office 2007 Standart;
--	--	---

Аудитория для самостоятельной работы студентов:

Компьютерный класс для самостоятельной работы, в т.ч. для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.19)	ALT Linux Образование 9 + LibreOffice; Маркерная доска; Информационные стенды, справочные материалы; Комплект учебной мебели.
---	---

Дополнительно, самостоятельная работа обучающихся, может осуществляться при использовании:

Ресурсный центр	Компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно справочными системами.	Альт Образование 8.2 + LibreOffice 6.2+Maxima Лицензия № ААА.0217.00 с 21.12.2017 г. по «Бессрочно»
-----------------	--	--

8. Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по учебному предмету

Оценочные материалы (ОМ) для дисциплины включают в себя:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций, этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и практического опыта.

ОМ представляются отдельным комплектом и **входят в состав рабочей программы дисциплины.**

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ
ДИСЦИПЛИНЫ
ОГСЭ 05. Психология общения**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции
1	ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
2	ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>
3	ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
4	ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>

5	ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	Умения: описывать значимость своей профессии (специальности); применять стандарты антикоррупционного поведения
			Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
6	ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
			Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать цели, структуры и средства общения;
 психологические основы деятельности коллектива;
 психологические особенности личности;
 роли и ролевых ожиданий в общении;
 техники и приемы общения, правила слушания;
 правила ведения деловой беседы, деловые переговоры, деловые дискуссии;
 механизмы взаимопонимания в общении;
 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
 особенности конфликтной личности; нравственные принципы общения;

уметь применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности;

искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе;

находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;

организовывать работу коллектива и команды;

взаимодействовать внутри коллектива;

грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;

применять техники слушания, тренировки памяти и внимания;

выявлять конфликтогены; разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях;

проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения.

Содержание разделов дисциплины.

Психология общения как наука. Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия и средство передачи накопленного опыта. Роль общения в повседневной жизни и в профессиональной деятельности. Теоретические основы

психологии общения. Классификация общения. Виды общения. Функции общения: коммуникативная, познавательная, информационная, психологическая, креативная. Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон. Средства общения. Средства общения. Вербальные средства общения. Речь и язык в общении. Диалогические и монологические коммуникации. Невербальные средства общения. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Классификация жестов. Роль невербальных средств общения для эффективной коммуникации. Методы развития коммуникативных способностей. Правила и техники слушания. Развитие средств общения.

Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми. Имидж как средство делового общения. Формы делового общения. Деловая беседа. Фазы протекания деловой беседы. Анализ деловой беседы. Деловые переговоры. Общая модель. Требования деловой этики к проведению деловых переговоров. Культура делового спора. Дискуссия. Полемика. Общая модель деловых переговоров. Искусство публичного выступления. Требования, предъявляемые к выступающему. Нравственные основы общения. Понятия этика и мораль. Этические принципы делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности.

Личность и индивидуальность. Психические познавательные процессы: память, внимание. Основные процессы и виды памяти. Способы развития памяти. Свойства и виды внимания. Приемы развития внимания. Эмоциональные состояния: аффект, собственно эмоции, чувства, настроения, стресс. Сферы эмоциональных проявлений личности. Стресс. Управление эмоциями. Типы темперамента и их психологическая характеристика. Роль темперамента в деятельности человека. Личность и группа. Конфликты. Психология конфликта и его функции. Виды конфликтов. Конструктивный и деструктивный конфликт. Причины возникновения конфликтных ситуаций. Схема развития конфликта. Основные черты конфликтной личности. Пути преодоления конфликтных ситуаций. Взаимодействие в группе. Виды социальных групп. Коллектив. Модели и стадии развития коллектива. Лидерство в группе. Типы руководителей и стили руководства. Деловые качества современного руководителя.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования

№	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1.	ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять ее составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>составлять план действия; определять необходимые ресурсы;</p> <p>владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</p> <p>реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>
			<p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</p> <p>методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
2.	ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p>
			<p>Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>
3.	ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную</p>

		личностное развитие.	<p>терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
4.	ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
5.	ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, В том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	<p>Умения: описывать значимость своей <i>профессии (специальности)</i>; применять стандарты антикоррупционного поведения</p> <p>Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности</p>
6.	ОК 09	Использовать информационные технологии в - профессиональной деятельности	<p>Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p> <p>Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p>

2 Паспорт оценочных материалов по дисциплине

№ п/ п	Разделы дисциплины	Индекс контроли - руемой компетен ции (или ее части)	Оценочные средства		Технология/процеду ра оценивания (способ контроля)
			наименование	№ задани й	
1	Теоретические основы психологии общения. Средства общения	ОК 01, ОК 02	Банк тестовых заданий	№№1- 15	Процентная шкала
			Собеседование (задания к практическим работам)	№№ 126- 128	Уровневая шкала
			Собеседование (вопросы к дифференцированно му зачету)	№№ 138- 148	Процентная шкала
2	Деловое общение	ОК 03, ОК 04	Банк тестовых заданий	№№ 16-60	Процентная шкала
			Собеседование (задания к практическим работам)	№№ 129- 132	Уровневая шкала
			Собеседование (вопросы к дифференцированно му зачету)	№№ 149- 157	Проверка преподавателем (процентная шкала)
3	Личность	ОК 06, ОК 09	Банк тестовых заданий	№№ 61-125	Процентная шкала

		Собеседование (вопросы к дифференцированно му зачету)	№№ 158- 170	Проверка преподавателем (уровневая шкала)
		Собеседование (задания к практическим работам)	№№ 133- 137	Уровневая шкала

3. Оценочные материалы для промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)

(типичные контрольные задания (включая тесты) и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины)

3.1 Банк тестовых заданий

3.1.1 ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам,

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

№	Формулировка задания
1.	При телефонном звонке следует...: а). снять трубку после второго или третьего звонка б). не снимать трубку в течение 5 минут в). снять трубку после 5 звонка
2.	Тип совещания: а). оперативное б). конструктивное в). стратегическое г). тактическое
3.	Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации 1) проекция 2) установка 3) эмпатия 4) идентификация
4.	В структуру речевого общения входит ... а). значение и смысл слов, фраз б). кинесика в). паралингвистика г). такесика

5.	Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией определяется понятием ... 1) мода 2) убеждение 3) заражение 4) конформность	
6.	Если в процессе коммуникации собеседник отводит взгляд в сторону – это означает что он: а) не понимает б) не хочет общаться в) формулирует мысль г) хочет закончить разговор	
7.	В течение жизни у человека могут изменяться: а) черты характера; б) темперамент; в) все ответы верны; г) все ответы неверны.	
8.	Проявление эмоций зависит: а) от воспитания; б) от темперамента; в) от привычек; г) все ответы верны.	
9.	Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это: 1. мимика жесты 3. позы	2.
10.	Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека 1) общение 2) сотрудничество 3) эмпатия 4) рефлексия	
11.	Вид наблюдения, при котором люди не знают, что они являются наблюдаемыми: а) стороннее б) скрытое в) включенное г) открытое	
12.	Система средств общения, предполагающая включение в речь пауз, покашливаний, плач, смех 1) экстралингвистика 2) такесика 3) кинесика 4) паралингвистика	
13.	Владение мимикой, жестами, движениями, способствующими адекватной передаче мыслей и чувств, относится к (один вариант ответа)... а) невербальным средствам общения б) речевым способностям	

	<p>в) перцептивными способностями</p> <p>г) вербальными средствами общения</p>
14.	<p>Коммуникацией может считаться взаимодействие, в котором участвуют</p> <p>1. объекты живой природы, чье существование реализуется как поведение</p> <p>2. любые объекты при условии, что они обмениваются информацией</p> <p>3. любые объекты, чье существование реализуется как поведение</p> <p>4. только люди</p>
15.	<p>Эксперимент, протекающий в специально созданных условиях, где действия испытуемого определяются инструкцией, называется (один вариант ответа)...</p> <p>а) естественным</p> <p>б) формирующим</p> <p>в) лабораторным</p> <p>г) констатирующим</p>

3.1.2 ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, Использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях,

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

№	Формулировка задания
16.	<p>Длительные психические состояния, имеющие четко выраженный предметный характер:</p> <p>а) эмоциональный тон</p> <p>б) эмоции</p> <p>в) чувства</p> <p>г) настроение</p>
17.	<p>Заключительный момент борьбы мотивов:</p> <p>а) принятие решения</p> <p>б) осмысление цели</p> <p>в) выбор цели</p> <p>г) реализация цели</p>
18.	<p>.Кем был впервые введен термин «этика»?</p> <p>а) Цицероном;</p> <p>б) Архимедом;</p> <p>в) Аристотелем;</p> <p>г) Сократом?</p>
19.	<p>Нормами этикета являются:</p> <p>а) упорство, настойчивость;</p> <p>б) принципиальность, беспрекословность;</p> <p>в) вежливость, тактичность;</p> <p>г) скромность, сдержанность.</p>
20.	<p>Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин?</p> <p>Выберите правильный ответ:</p> <p>а) отличаются по размеру;</p> <p>б) не отличаются;</p> <p>в) отличаются по цвету;</p>

	г) отличаются за счет «украшательств».
21.	<p>Этикет - это:</p> <p>а) наука о морали; б) манера поведения; в) общая культура; г) система этических ценностей.</p>
22.	<p>Выберите то, что относится к особенности невербального общения:</p> <p>а) Его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания б) Отсутствие возможности подделать эти импульсы в) Все ответы верны</p>
23.	<p>Неформальному общению соответствует дистанция:</p> <p>1. 0...0,5 м 2. 0,51...1,2 м 3. более 3,6 м 4. 1,21...3,6 м</p>
24.	<p>Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:</p> <p>1. слишком быстрая 2.слишком громкая 3. слишком медленная 4. неразборчивая</p>
25.	<p>Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:</p> <p>1. самоуверенность, благодушие настроения, нет готовности к деятельности 2. крайне отрицательное отношение к собеседнику 3. высокая степень заинтересованности в предмете разговора 4. недостаток дисциплины, бесцеремонность, леность</p>
26.	<p>Когда психология сформировалась, как самостоятельная наука?</p> <p>а) в 18 в. б) в 19 в. в) к концу 19 в.</p>
27.	<p>Выберите направление психологии, основной задачей которого является применение научных знаний для помощи населению в повседневных и критических ситуациях.</p> <p>а) практическая психология б) общая психология в) социальная психология г) поведенческий подход</p>
28.	<p>Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:</p> <p>а) жестов; б) информационных технологий; в) установления дистанции между общающимися; г) устной речи.</p>
29.	<p>Стиль общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью: а) либеральный; б) индивидуальный; в) демократический; г) авторитарный.</p>

30.	Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает: а) «частное, не разделяемое ни с кем»; б) «общее, разделяемое со всеми»; в) «целое, не делимое на части»; г) «особенное, не похожее на других».
31.	Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению: а) рефлексия; б) эмпатия; в) идентификация; г) стереотипизация.
32.	Феномен, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке — на оценку его отдельных качеств, называется: а) эффектом «ореола»; б) эффектом «проецирования»; в) эффектом «авансирования»; г) эффектом «последней информации».
33.	Неразборчивая речь: а). снижает интерес у собеседника б). плохо воспринимается по смыслу в). вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум г). создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение
34.	Вид слушания, предполагающий минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней, называется а). эмпатическим б). направленным, критическим в). рефлексивным г). нерефлексивным
35.	Влияние на первое впечатление о человеке оказывает: а) образование; б) социальный статус; в) внешний вид; г) манера поведения; д) манера поведения.
36.	Как называется нормативно – одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию: а) Социальная роль б) Ролевые ожидания в) Психологический контакт
37.	Виды коммуникации: 1. первичные и вторичные 2. главные и второстепенные 3. вербальные и речевые 4. вербальные и невербальные
38.	Самое длительное, или “хроническое” эмоциональное состояние, окрашивающее все поведение: а) страсть б) эмоции в) настроение г) чувства

39.	<p>Структура и содержание характера определяется:</p> <p>а) спецификой проявления эмоций б) интеллектуальными особенностями в) направленностью личности г) динамикой воли д) высшими психическими свойствами</p>
40.	<p>Психическое свойство личности, определяющее линию поведения человека и выражающееся в его отношениях к окружающему миру, к труду и другим людям:</p> <p>а) характер б) мотивация в) темперамент г) направленность</p>
41.	<p>К какому виду памяти человек в естественных условиях не имеет доступа:</p> <p>а) к долговременной б) к кратковременной в) к оперативной</p>
42.	<p>Сколько в среднем слов за раз может запомнить человек:</p> <p>а) 5 – 9 б) 3 – 4 в) 17 – 20</p>
43.	<p>Запоминание может быть:</p> <p>а) непреднамеренное б) многократное в) случайное</p>
44.	<p>Количество и качество невербальных сигналов зависит от:</p> <p>а) возраста; б) пола; в) типа темперамента; г) все ответы верны.</p>
45.	<p>Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:</p> <p>а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»; б) демонстрируйте свое превосходство; в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию; г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером.</p>
46.	<p>Конфликтогены - это слова, действия, которые:</p> <p>А) способствуют возникновения конфликта; Б) препятствуют возникновения конфликта; В) помогают разрешить конфликт.</p>
47.	<p>Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:</p> <p>а) женщины; б) мужчины; в) младшие по возрасту; г) младшие по положению (подчиненный)</p>

48.	Аргументы применяются с целью: а) защиты своих взглядов и намерений; б) доказательства своего превосходства; в) склонить партнёра на какие-либо действия.
49.	Выберите правильный ответ. Взгляд партнёра в процессе делового общения сверху вниз указывает на: а) неуверенность; б) превосходство и гордость; в) скрытое наблюдение.
50.	К видам общения относятся: а) « контакт масок »; б) вербальное общение; в) ролевое общение; г) деловое общение; д) невербальное общение; е) светское общение.
51.	Чего нельзя допускать в условиях конфликта: а) преувеличивать свои заслуги; б) обрушивать на партнера множество претензий; в) исходить из добрых намерений партнера; г) видеть все только со своей позиции.
52.	Поговорка «Семь раз отмерь, один раз отрежь» характеризует: а) сангвиника; б) меланхолика; в) флегматика; г) холерика. По продолжительности память бывает: а) оперативная б) кратковременная в) длительная
53.	Основой характера является: а) воля; б) эмоции; в) способности. г) все ответы верны.
54.	Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других: а) Примитивное б) Закрытое в) Открытое
55.	Что из перечисленного характеризует речь: а) Психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов б) Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка в) Средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений

56.	<p>Что относится к основным качествам манипулятора:</p> <p>а) Недоверие к себе и другим</p> <p>б) Примитивность чувств</p> <p>в) Оба варианта верны</p> <p>г) Нет верного ответа</p>
57.	<p>Отметьте этапы делового общения:</p> <p>а) установление контакта</p> <p>б) выявление мотивов общения</p> <p>в) Оба варианта верны</p> <p>г) Нет верного ответа</p>
58.	<p>Вербальные коммуникации – это:</p> <p>1. язык телодвижений и параметры речи</p> <p>2. устные и письменные</p> <p>3. знаковые и тактильные</p> <p>4. нет правильного ответа</p>
59.	<p>Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:</p> <p>а) эмпатия</p> <p>б) все ответы верны</p> <p>в) рефлексия</p> <p>г) идентификация</p>
60.	<p>Отметьте этапы делового общения:</p> <p>а) установление контакта</p> <p>б) выявление мотивов общения</p> <p>в) взаимодействие</p> <p>г) завершение общения</p> <p>д) все варианты верны</p>

3.1.3 ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, В том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

ОК 09 Использовать информационные технологии в - профессиональной деятельности

№	Формулировка задания
61	<p>Какие позиции соответствуют <i>эффективному деловому общению!</i></p> <p>а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;</p> <p>б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;</p> <p>в) партнер слышит только то, что хочет услышать;</p> <p>г) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать.</p>
62	<p>Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:</p> <p>а) многословие одного из партнеров;</p> <p>б) бестактность;</p> <p>в) неконтролируемость эмоционального состояния;</p> <p>г) все ответы верны.</p>

63	<p>Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?</p> <p>а) примитивное б) закрытое в) ролевое г) открытое</p>
64.	<p>Приписывание другому человеку собственных свойств называется...</p> <p>а) оцениванием б) внушением в) проекцией г) идентификацией</p>
65.	<p>Что не способствует успеху делового общения?</p> <p>а) учитывать мнение собеседника б) говорить только о себе в) видеть положительное в собеседнике г) проявлять искренность и доброжелательность</p>
66.	<p>Быстро сходится с людьми, жизнерадостен, легко переключается с одного вида деятельности на другой, но не любит однообразной работы:</p> <p>а) сангвиник б) флегматик в) холерик г) меланхолик</p>
67.	<p>Укажите правильный ответ. Когда мы говорим «человек с характером», «мямля», то подразумеваем:</p> <p>а) свойства темперамента; б) волевые черты характера; в) оба ответа верны; г) оба ответа неверны.</p>
68.	<p>Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре - это:</p> <p>а) вежливость; б) дипломатичность; в) тактичность; г) предупредительность; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.</p>
69.	<p>Проявление эмоций зависит:</p> <p>а) от воспитания; б) от темперамента; в) от привычек; г) от принятых правил приличия; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.</p>
70.	<p>Кульминационная структура изложения материал:</p> <p>а).основная проблема раскрывается в середине выступления б). решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется в). выводы делаются в конце выступления</p>

71.	Идентификация: а). предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели; б). позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника; в). позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации
72.	Характеристика делового общения: а). партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта б). общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела в). основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество г). все ответы правильные
73.	Что такое конгруэнтность: а) Совпадение самовосприятие и внешней оценки б) Адекватность поведения ситуации в) Состояние целостности, когда все части личности действуют вместе, преследуя одну цель
74.	Что свойственно манипуляторному стилю общения: а) имеет тайный характер намерений б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка в) предполагает ясность внутренних приоритетов
75.	Что будет являться существенным признаком внушения: а) Некритическое восприятие информации б) Недоверие в) Критичность
76.	Факторы, не способствующие эффективному выступлению: а). отдавайте предпочтение длинным предложениям б). никаких скороговорок в). держите паузу г). берите в руки что поярче и расставляйте акценты
77.	Чем является определенное эмоциональное состояние массы людей, являющееся средством дефицита информации о какой-либо пугающей или непонятной новости, либо избытка информации? а) стрессом; б) фрустрацией; в) паникой.
78.	Чем является «заражение, внушение, подражание»? а) способы регуляции; б) способы воздействия; в) способы исследования.
79.	Чем является «заражение, внушение, подражание»? а) способы регуляции; б) способы воздействия; в) способы исследования.

80.	<p>Чем является физическое и вербальное поведение, направленное на причинение вреда кому-либо?</p> <p>а) злостью; б) завистью; в) агрессией.</p>
81.	<p>Речь – это воплощение и проявление бессознательных влечений человека, его инстинкту, так ли это:</p> <p>а) Нет б) Отчасти в) Да</p>
82.	<p>Что из перечисленного характеризует язык:</p> <p>а) Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка б) Система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения в) Средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений</p>
83.	<p>Как называется мотив оказания кому-либо помощи, не связанный сознательно с собственными эгоистическими интересами?</p> <p>а) карьеризм; б) альтруизм; в) эгоизм.</p>
84.	<p>Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?</p> <p>а) примитивное б) закрытое в) ролевое г) открытое</p>
85.	<p>Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:</p> <p>а) оперативка б) переговоры в) брифинг г) совещания д) беседа е) видеоконференция</p>
86.	<p>Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?</p> <p>а) понимание целей партнера б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения г) знание индивидуальных особенностей партнера</p>
87.	<p>Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?</p> <p>а) убеждение б) психическое заражение в) эмпатия</p>

88.	<p>О каком процессе идет речь, если видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями?</p> <p>а) идентификации б) эмпатии в) рефлексии</p>
89.	<p>Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией?</p> <p>а) психическое заражение б) конформность в) убеждение г) подражание</p>
90.	<p>Повышает эффективность общения ...</p> <p>а). неотрывный взгляд в глаза б).отсутствие прямого взгляда в).заинтересованный взгляд, направленный на собеседника г).взгляд сквозь вас</p>
91.	<p>К эффективным приемам слушания не относят:</p> <p>а). активная поза слушающего б). умение задавать уточняющие вопросы в). нерефлексивное слушание 3. активное слушание</p>
92.	<p>Как быть внимательным во время беседы?</p> <p>а).не доминируйте во время беседы б). не давайте волю эмоциям 3. смотрите на собеседника в). не принимайте позы обороны</p>
93.	<p>В основе законов аргументации и убеждения лежит:</p> <p>а) принуждение; б) понимание; в) заинтересованность.</p>
94.	<p>При каком стиле общения оба участника чувствуют себя личностью:</p> <p>а) авторитарный б) демократический в) либеральный</p>
95.	<p>Конфликтная ситуация — это:</p> <p>а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов; б) накопившиеся противоречия; в) стечения обстоятельств.</p>
96.	<p>Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:</p> <p>а). Интимная б). Социальная в). личная г). публичная</p>
97.	<p>Бессознательная, невольная подверженность индивида определенным психическим состояниям</p> <p>а). подражание б). внушение в). мода г). заражение</p>

98.	Психологическая совместимость: а) основывается на сходстве ценностных ориентаций б) предполагает равенство интеллектуального потенциала в) зависит от скорости протекания психических процессов г) включает взаимодополняемость характеров.
99.	Система средств общения, предполагающая включение в речь пауз, покашливаний, плач, смех а).кинесика б). паралингвистика в). экстралингвистика г). такесика
100.	Поговорка «Семь раз отмерь, один раз отрежь» характеризует: а) сангвника; б) меланхолика; в) флегматика; г) холерика.
101.	Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия а). убеждение б). просьба в). принуждение г). заражение
102.	Этика – это: а) учение о морали, нравственности; б) наука о психике и ее закономерностях; в) наука, изучающая взаимоотношения между людьми.
103.	«Золотое правило» этики общения гласит: а) «нет лучшего собеседника, чем слушающий других»; б) «относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам»; в) «в общении следует держаться так, чтобы друзей не делать врагами, а врагов друзьями».
104.	Нормы этикета требуют делать замечания человеку... а) оставшись один на один; б) желательно при всех; в) не имеет значения.
105.	Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон, - это: а) компромисс; б) сотрудничество; в) избегание; г) приспособление.
106.	Выберите правильный ответ. Нормами этикета являются: а) упорство, настойчивость; б) принципиальность, беспрекословность; в) вежливость, тактичность.
107.	Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре — это: а) вежливость; б) дипломатичность;

	<p>в) тактичность; г) предупредительность; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.</p>
108.	<p>Коммуникативная личность («homo communicatus») — это: а). человек, общавшийся в прошлом – субъект и продукт предшествующей коммуникации б). человек, общающийся потенциально в). человек, общающийся реально в настоящем г). все ответы верны</p>
109.	<p>Какая из функций общения подтверждает слова известного русского мыслителя XIX в. П. Я. Чаадаева о том, что люди, лишённые общения с другими созданиями, не размышляли бы о своей природе, а щипали траву? а) прагматическая; б) формирующая; в) подтверждения; г) организации и поддержания межличностных отношений; д) внутриличностная.</p>
110.	<p>В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это: а) презрение; б) интерес к собеседнику и его признание; в) проявление подчеркнутого неуважения. Выберите правильный ответ.</p>
111.	<p>Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает: а) превосходство; б) партнерское отношение; в) стремление к подчинению.</p>
112.	<p>Жест закрытости проявляется обычно в позиции: а) руки, скрещенные на груди; б) руки на бедрах; в) рука, поддерживающая подбородок.</p>
113.	<p>Аргументы применяют с целью: а) защиты своих взглядов и намерений; б) доказательства своего превосходства; в) склонить партнера на какие-либо действия.</p>
114.	<p>Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия а).убеждение б).принуждение в).заражение г).просьба</p>
115.	<p>В структуру речевого общения входит ... а) паралингвистика б) кинесика в) значение и смысл слов, фраз г) такесика</p>

116.	<p>Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия:</p> <p>а) убеждение б) психическое заражение в) эмпатия</p>
117.	<p>Выберите то, что относится к особенности невербального общения:</p> <p>а) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания б) отсутствие возможности подделать эти импульсы в) все ответы верны</p>
118.	<p>Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:</p> <p>а) оперативка б) переговоры в) брифинг</p>
119.	<p>Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:</p> <p>а) видеоконференция б) совещания в) брифинг</p>
120.	<p>Согласно французской пословице, чем является умение сказать человеку то, что он сам о себе думает:</p> <p>а) комплиментом б) лестью в) критикой</p>
121.	<p>Язык – внешняя материальная оболочка мысли, своеобразный сосуд, в который как бы наполняется готовая мысль, так ли это:</p> <p>а) нет б) отчасти в) да</p>
122.	<p>Система средств общения, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику:</p> <p>а). кинесика б). паралингвистика в). экстралингвистика г). проксемика</p>
123.	<p>Что будет являться существенным признаком внушения:</p> <p>а) некритическое восприятие информации б) недоверие в) критичность</p>
124.	<p>Психологический механизм самосознания:</p> <p>а). эмпатия б). идентификация в). рефлексия г). атрибуция</p>
125.	<p>Бессознательная, невольная подверженность индивида определенным психическим состояниям:</p> <p>а). подражание б). заражение в). мода г). внушение</p>

3. 2 Собеседование (задания для практических работ)

3.2.1 ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках

№ задания	Тематика практических занятий
126.	Определение особенностей памяти, внимания, силы воли.
127.	Определение собственного эмоционального состояния.
128.	Определение психологического типа личности.
129.	Определение темперамента, характера и их свойств.
130.	Определение акцентуации характера.
131.	Методика «Q - сортировка» или ваше мнение о самом себе
132.	Психологический анализ причин конфликтных ситуаций в коллективе.
133.	Человек как индивид. Темперамент как характеристика индивидуальных свойств человека.
134.	Эмоции.
135.	Изучение мотивации достижения успеха и избегания неудачи.
136.	Метода незаконченных предложений при оценке мотивационной направленности личности.
137.	Средства деловых коммуникаций.

3.3 Собеседование (вопросы для дифференцированного зачета):

3.3.1 ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам,

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

138.	Дайте характеристику структуре и функциям общения.
139.	Перечислите способы вербального воздействия (убеждение, внушение, принуждение).
140.	Назовите основные стороны процесса общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная.
141.	Что такое визуальный контакт и каково его значение в коммуникативном процессе.
142.	Назовите приемы эффективного слушания.
143.	Охарактеризуйте механизмы взаимопонимания в общении.
144.	Дайте характеристику невербальным средствам общения.
145.	Что такое конфликт и какова его социальная роль.

146.	Назовите причины и последствия конфликтов. Приведите примеры разрешения конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
147.	Перечислите невербальные средства общения. Назовите цели и задачи невербального общения.
148.	Дайте характеристику стрессу и его особенностям.

3.3.2 ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

149.	Перечислите механизмы взаимопонимания в общении: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия.
150.	Приведите примеры делового разговора и деловой беседы. Спора. Дискуссии. Полемике. Собеседования. Психологии сотрудничества.
151.	Дайте характеристику культуре речи делового человека.
152.	Назовите трудности и дефекты межличностного общения.
153.	Дайте характеристику вербальному общению. Приведите примеры.
154.	Назовите стержневые особенности личности: темперамента, характера, способностям.
155.	Охарактеризуйте трансактный анализ Э.Берна. Перечислите виды трансакции.
156.	Перечислите психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.).
157.	Дайте характеристику стрессу и перечислите причины возникновения профессионального стресса.

3.3.3 ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, В том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках

158.	Дайте характеристику «Я» личности. Я – концепция как составляющая «Я»
159.	Приведите примеры психологии публичного выступления.
160.	Назовите роли и ролевые ожидания в общении.
161.	Что такое имидж и самопрезентация.
162.	Охарактеризуйте эффекты общения (первичности, новизны, ореола, стереотипа).
163.	Назовите разновидности взаимодействия: уступчивость, противодействие, избегание, сотрудничество.
164.	Перечислите стратегии поведения в конфликтной ситуации.
165.	Охарактеризуйте специфику коммуникационного процесса между людьми: развитие информации в процессе общения.

166.	Назовите причины и последствия конфликтов. Приведите примеры разрешения конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
167.	Что такое вербальная коммуникация. Перечислите значение коммуникативных свойств человеческой речи.
168.	Назовите основные виды невербальной коммуникации. Дайте характеристику оптико-кинетической системы знаков (жесты, мимика, пантомимика) и ее роль в коммуникативном процессе.
169.	Приведите примеры основных типов темперамента.
170.	Охарактеризуйте общение в экстремальной ситуации.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, регламентируются положениями:

- П ВГУИТ 2.4.03 Положение о курсовых экзаменах и зачетах;
- П ВГУИТ 4.1.02 Положение о рейтинговой оценке текущей успеваемости.

Для оценки знаний, умений, навыков, обучающихся по дисциплине, применяется рейтинговая система. Итоговая оценка по дисциплине определяется на основании определения среднеарифметического значения баллов по каждому заданию.

Дифференцированный зачет по дисциплине выставляется в зачетную ведомость по результатам работы в семестре после выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных рабочей программой дисциплины и получении по результатам тестирования по всем разделам дисциплины не менее 60 %.

5. 5. Матрица соответствия результатов обучения, показателей, критериев и шкал оценки

Результаты обучения по этапам формирования компетенций	Предмет оценки (продукт или процесс)	Показатель оценки	Критерии оценивания сформированности компетенций	Шкала оценки	
				Академическая оценка или баллы	Уровень освоения компетенции
<p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам, ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>					
<p>Знать: -актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной</p>	Банк тестовых заданий №№ 1-15	Результаты тестирования	Обучающийся ответил на 85-100 % вопросов	5	Освоена (повышенный)
			Обучающийся ответил на 75-84 % вопросов	4	Освоена (повышенный)
			Обучающийся ответил на 60-74 % вопросов	3	
			Обучающийся ответил на 0-59 % вопросов	2	Освоена(базовый)
	Ответы вопросы дифференцированного зачета №№ 138-148	Уровень владения материалом	Обучающийся ответил на 85-100 % вопросов	5	Освоена (повышенный)
			Обучающийся ответил на 75-84 % вопросов	4	Освоена (повышенный)
			Обучающийся ответил на 60-74 % вопросов	3	Освоена(базовый)
			Обучающийся ответил на 0-59 % вопросов	2	Не освоена (недостаточный)

деятельности;
- номенклатура
информационных
источников,
применяемых в
профессиональной
деятельности; приемы
структурирования
информации; формат
оформления
результатов поиска
информации

--	--	--	--

<p>Уметь: - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять ее составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); -определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации;</p>	<p>Собеседование (задания к практическим работам) №№ 126-128</p>	<p>Уровень владения материалом</p>	<p>Практические занятия выполнены в полном соответствии с требованиями методических указаний, обучающийся представил отчет без недочетов и замечаний, на все вопросы при защите практической работы дал правильные ответы.</p>	<p>5</p>	<p>Освоена (повышенный)</p>
			<p>Практическое занятие выполнено в полном соответствии с требованиями методических указаний, обучающийся представил отчет с небольшими недочетами в оформлении и/или реализации требований к составу описаний, на защите затруднялся при</p>	<p>4</p>	<p>Освоена (повышенный)</p>

планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска			ответах на некоторые вопросы, нуждался в уточняющих вопросах и подсказках со стороны преподавателя		
			Практическое занятие выполнено в полном соответствии с требованиями методических указаний, обучающийся представил отчет с небольшими недочетами в оформлении и/или реализации требований к составу описаний, на защите затруднялся при ответах на некоторые вопросы, нуждался в уточняющих вопросах и подсказках со стороны преподавателя	3	Освоена(базовый)
			Обучающийся не самостоятельно выполнил практическое занятие, не способен пояснить содержание отчета, не ответил ни на один контрольный вопрос на защите	2	Не освоена (недостаточный)

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

Знать: - содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования. Основы предпринимательской	Банк тестовых заданий №№ 16-60	Результаты тестирования	Обучающийся ответил на 85-100 % вопросов	5	Освоена (повышенный)
			Обучающийся ответил на 75-84 % вопросов	4	Освоена (повышенный)
			Обучающийся ответил на 60-74 % вопросов	3	Освоена(базовый)
			Обучающийся ответил на 0-59 % вопросов	2	Не освоена (недостаточный)

<p>деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты, - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>	<p>Ответы вопросы дифференцированного зачета №№ 149-157</p>	<p>Уровень владения материалом</p>	<p>Обучающийся ответил на 85-100 % вопросов</p>	5	Освоена (повышенный)
			<p>Обучающийся ответил на 75-84 % вопросов</p>	4	Освоена (повышенный)
			<p>Обучающийся ответил на 60-74 % вопросов</p>	3	Освоена(базовый)
			<p>Обучающийся ответил на 0-59 % вопросов</p>	2	Не освоена (недостаточный)
<p>Уметь: -определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования. Выявлять достоинства</p>	<p>Собеседование (задания к практическим работам) №№129-132</p>	<p>Уровень владения материалом</p>	<p>Семинарское занятие выполнено в полном соответствии с требованиями методических указаний, обучающийся представил отчет без недочетов и замечаний, на все вопросы при защите практической работы дал правильные ответы.</p>	5	Освоена (повышенный)
			<p>Семинарское занятие выполнено в полном соответствии с требованиями методических указаний, обучающийся представил отчет с небольшими недочетами в оформлении и/или реализации требований к составу описаний, на защите затруднялся при</p>	4	Освоена (повышенный)

и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования; - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности			ответах на некоторые вопросы, нуждался в уточняющих вопросах и подсказках со стороны преподавателя		
			Семинарское занятие выполнено в соответствии с требованиями методических указаний, обучающийся представил отчет с существенными погрешностями в оформлении, неспособен правильно интерпретировать полученные результаты, на защите затруднялся и/или не ответил на большинство вопросов, нуждался в уточняющих вопросах и подсказках со стороны преподавателя	3	Освоена(базовый)
			Обучающийся не самостоятельно выполнил практическое занятие, неспособен пояснить содержание отчета, не ответил ни на один контрольный вопрос на защите.	2	Не освоена (недостаточный)

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, В том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках

Знать: - сущность гражданско-патриотической позиции,	Банк тестовых заданий №№ 61-125	Результаты тестирования	Обучающийся ответил на 85-100 % вопросов	5	Освоена (повышенный)
			Обучающийся ответил на 75-84 % вопросов	4	Освоена (повышенный)
				3	Освоена(базовый)

<p>общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; -правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>	<p>Собеседование (ответы вопросы дифференцированного зачета) №№ 158-170</p>	<p>Уровень владения материалом</p>	<p>Обучающийся ответил на 60-74 % вопросов</p>	2	Не освоена (недостаточный)
			<p>Обучающийся ответил на 0-59 % вопросов</p>		
			<p>Обучающийся ответил на 85-100 % вопросов</p>	5	Освоена (повышенный)
			<p>Обучающийся ответил на 75-84 % вопросов</p>	4	Освоена (повышенный)
			<p>Обучающийся ответил на 60-74 % вопросов</p>	3	Освоена(базовый)
			<p>Обучающийся ответил на 0-59 % вопросов</p>	2	Не освоена (недостаточный)

<p>Уметь: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; диагностировать ведущий сенсорный канал партнера.</p>	<p>Собеседование (задания к практическим работам) №№133-137</p>	<p>Уровень владения материалом</p>	<p>Практическое занятие выполнено в полном соответствии с требованиями методических указаний, обучающийся представил отчет без недочетов и замечаний, на все вопросы при защите практической работы дал правильные ответы.</p>	5	Освоена / повышенный
			<p>Практическое занятие выполнено в полном соответствии с требованиями методических указаний, обучающийся представил отчет с небольшими недочетами в оформлении и/или реализации требований к составу описаний, на защите затруднялся при ответах на некоторые вопросы, нуждался в уточняющих вопросах и подсказках со стороны преподавателя</p>	4	Освоена / повышенный
			<p>Практическое занятие выполнено в соответствии с требованиями методических указаний, обучающийся представил отчет с существенными погрешностями в оформлении, неспособен правильно интерпретировать полученные результаты, на защите затруднялся и/или не ответил на большинство вопросов, нуждался в уточняющих вопросах и подсказках со стороны преподавателя.</p>	3	Освоена(базовый)
			<p>Обучающийся не самостоятельно выполнил практическое занятие, неспособен пояснить содержание</p>	2	Не освоена

			отчета, не ответил ни на один контрольный вопрос на защите.		(недостаточный)
--	--	--	---	--	-----------------