

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

Психология общения

(наименование в соответствии с РУП)

Специальность

43.02.15 Поварское и кондитерское дело

(шифр и наименование специальности/профессии)

Квалификация выпускника

специалист по поварскому и кондитерскому делу

Разработчик

(подпись)

25.05.2023г.

(дата)

Ротарь Г.Г.

(Ф.И.О)

СОГЛАСОВАНО:

Председатель цикловой комиссии технологии ресторанного сервиса

(наименование ЦК, являющейся ответственной за данную специальность, профессию)

(подпись)

25.05.2022 г.

(дата)

Еремина Т.А.

(Ф.И.О.)

1. Цели и задачи дисциплины

Целями освоения дисциплины ОГСЭ. 03 «Психология общения» является формирование компетенций обучающегося в области профессиональной деятельности: процессы приготовления, оформления и подготовки к реализации блюд, кулинарных и кондитерских изделий, закусок, напитков сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.

Дисциплина направлена на решение задач следующих видов профессиональной деятельности:

1. организация и ведение процессов приготовления и подготовки к реализации полуфабрикатов для блюд, кулинарных изделий сложного ассортимента;

2. организация и ведение процессов приготовления, оформления и подготовки к реализации горячих блюд, кулинарных изделий, закусок сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания;

3. организация и ведение процессов приготовления, оформления и подготовки к реализации холодных блюд, кулинарных изделий, закусок сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания;

4. организация и ведение процессов приготовления, оформления и подготовки к реализации холодных и горячих десертов, напитков сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания;

5. организация и ведение процессов приготовления, оформления и подготовки к реализации хлебобулочных, мучных кондитерских изделий сложного ассортимента с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания;

6. организация и контроль текущей деятельности подчиненного персонала.

Программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело (утв. Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. N 1565).

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

В результате освоения дисциплины в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

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 приемы саморегуляции в процессе общения.

Уметь: применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	и умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития
		и знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	и умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
		и знания: психология коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	и умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
		и знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 09	Использовать информационные технологии профессиональной деятельности	и умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
		и знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
		и знания: основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Дисциплина относится к вариативной части цикла ОГСЭ. 03 и изучается в 7

семестре 4 года обучения.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 48 ак. ч.

Виды учебной работы	Всего академических часов	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		7 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	48	48
Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:	38	38
Лекции	32	32
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-
Практические/семинарские занятия	6	6
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	-	-
Консультации текущие	-	-
Вид аттестации (контрольная работа)	Контрольная работа 4	Контрольная работа 4
Самостоятельная работа:	6	6
проработка материала по конспекту лекций	2	2
подготовка к тестированию	2	2
выполнение реферата	2	2

5.1 Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (указываются темы и дидактические единицы)	Трудоемкость раздела, ак. час	
			в традиционной форме	в форме практической подготовки

1	Психология общения	<p>Общение -основа человеческого бытия. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль. Классификация общения. Виды, функции общения. Структура и средства общения. Единство общения и профессиональной деятельности. Причины возникновения манипуляций в межличностном общении, негативные последствия и преимущества смешения межличностного и ролевого общения. Репрезентативные системы общения.</p> <p>Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона). Понятие социальной перцепции. Факторы, оказывающие влияние на восприятие и общение. Искажения в процессе восприятия и общения. Психологические механизмы восприятия и общения. Влияние имиджа на восприятие и общение. Стиль делового воспитания и общения.</p> <p>Общение как взаимодействие (интерактивная сторона). Типы взаимодействия при и общении: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия и общения в системе трансактного анализа. Ориентация на понимание и стиль общения. Взаимодействие и общение как организация совместной деятельности.</p> <p>Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона). Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона). Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Вербальная коммуникация и общение при прохождении производственной практики. Коммуникативные барьеры. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективного общения. Групповое принятие решений при общении.</p> <p>Формы делового общения и их характеристики. Деловая беседа. Правила ведения беседы. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Корректное ведения диспута, публичного выступления. Аргументация</p>	16	-
---	--------------------	--	----	---

2	Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	Конфликт, его сущность и основные характеристики. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов. Эмоционально реагирование в конфликтах и саморегуляция. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Роль негативных эмоций в общении человека. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.	12	-
3	Этические формы общения	Общие сведения об этической культуре. Понятие этики и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	10	-
		<i>Консультации текущие</i>	-	-
		<i>Консультации контрольной работой</i>	-	-
		<i>Контрольная работа</i>	4	-

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции, ак. ч		Практические/семинарские занятия ак. ч		СРО, ак. ч 6 час.
		в традиционной форме	в форме практической подготовки	в традиционной форме	в форме практической подготовки	
1	Психология общения	12	-	2	-	2
2	Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	12	-	2	-	2
3	Этические формы общения	8	-	2	-	2

4	Консультации текущие	-
5	Консультации перед контрольной работой	-
6	Контрольная работа	4

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, Ак. Час
1	Психология общения	Общение -основа человеческого бытия	4
		Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона)	4
		Общение как взаимодействие (интерактивная сторона)	4
		Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона)	4
		Формы делового общения и их характеристики	4
2	Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	Конфликт, его сущность и основные характеристики	4
		Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.	4
3	Этические формы общения	Общие сведения об этической культуре.	4

5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика практических/лабораторных занятий	Трудоемкость, ак. ч
1	Психология общения	Общение -основа человеческого бытия	0,4
		Общение как восприятие людьми друг друга(перцептивная сторона)	0,4
		Общение как взаимодействие (интерактивная сторона)	0,4
		Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона)	0,4

		Формы делового общения и их характеристики	0,4
2	Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	Конфликт: его сущность и основные характеристики. Понятие конфликта и его структура. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов	1
		Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляции. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации	1
3	Этические формы общения	Общие сведения об этической культуре. Понятие: этика и мораль. Категория этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.	1
		Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	1

5.2.3 Семинарские занятия

Не предусмотрены

5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся (СРО)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРО	Трудоемкость, Час
1	Психология общения	Проработка материала по конспекту лекций	0,5
		Подготовка реферата	1
		«Самодиагностика уровня владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Ролевая игра «Диспут»	0,5

2	Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	«Самодиагностика на тему «Твоя конфликтность». Анализ своего поведения на основе диагностики» «Анализ производственных конфликтов и составления алгоритма выхода из конфликтной ситуации». Практическое занятие «Составление правил поведения для выхода из конфликтов при изучении конкретных ситуаций».	2
3	Этические формы общения	Практическое занятие «Разработка этических норм своей профессиональной деятельности». Практическое занятие «Формулировка принципов делового этикета, их значение в профессиональной сфере»	2

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Для освоения дисциплины обучающийся может использовать:

6.1 Основная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова. – Москва : Юрайт, 2021. – 463 с.

2. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник для СПО / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. – Москва : Юрайт, 2021. – 468 с.

3. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для СПО / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. – Москва : Юрайт, 2021. – 437 с.

4. Психология общения : учебник и практикум для СПО / отв. ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова. – Москва : Юрайт, 2021. – 350 с.

5. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2021. – 209 с.

6. Якуничева, О. Н. Психология общения : учебник для СПО / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-5851-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/152619> : — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7. Якуничева, О. Н. Психология. Упражнения, развивающие память, внимание, мышление : учебное пособие / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2020. — 44 с. — ISBN 978-5-8114-5435-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/140734> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

8. Пшеничнова, Л. М., Ротарь Г.Г. Психология общения: учебное пособие ; ВГУИТ, Факультет среднего профессионального образования. – Воронеж, 2019

6.2 Дополнительная литература

1. Лавриненко, В. Н. Деловая культура: учебник и практикум для СПО / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан. – Москва : Юрайт, 2021. – 118 с.
2. Этика и психология профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. И. Рогов [и др.]. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 509 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11054-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475688> (дата обращения: 06.11.2021).

6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

1. Пшеничнова, Л. М., Ротарь Г.Г. Психология общения: учебное пособие; ВГУИТ, Факультет среднего профессионального образования. – Воронеж, 2019

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

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	http://www.edu.ru/index.php
Научная электронная библиотека	http://www.elibrary.ru/defaulttx.asp?
Федеральная университетская компьютерная сеть России	http://www.runnet.ru/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://www.window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsuet.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	http://minobrnauki.gov.ru
Портал открытого on-line образования	http://npoad.ru
Информационно-коммуникационные технологии в образовании. Система федеральных образовательных порталов	http://www.ict.edu.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ	http://education.vsuet.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 адре-су <http://education.vsu.ru>.

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

Кабинет Гуманитарных дисциплин (ауд. 4)	Мультимедиа проектор SANYOPLC –XU 50 - 1 шт.; Экран переносной – 1 шт.; Ноутбук ASUS K 73 E I5-2410 M CPU\4096\500\DVD-RW \Intel(R) HD Graphics 3000– 1 шт.; Маркерная доска; Плакаты, наглядные пособия, схемы; 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)	Локальная сеть, коммутатор Д-Link DES-1016 с выходом в «Интернет»; Компьютер в сборе в составе: IntelCore i3-540/4096/500/DVD-RW/GeForce CT220 – 8 шт.; Принтер лазерный HPLaserjet P-2035 A4 30 стр.в мин. – 1 шт.; Сканер HP Scanjet- 3110-1шт.; Мультимедиа проектор SANVO PLC –XU 50 – 1 шт.; Экран переносной – 1 шт.; НоутбукASUSK 73 EI5-2410 M CPU\4096\500\DVD-RW \Intel(R) HDGraphics 3000 – 1 шт.;	ALT Linux Образование 9 + LibreOffice
---	---	---------------------------------------

	Маркерная доска; Плакаты, наглядные пособия, схемы; 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 № AAA.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».

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**
по учебному предмету
Психология общения

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования

№	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1.	ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
			Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
2.	ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
			Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
3.	ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Умения: излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы
			Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов
4.	ОК 09	Использовать информационные технологии 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

2 Паспорт фонда оценочных материалов по дисциплине

№ п/п	Разделы дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или ее части)	Оценочные средства		Технология/процедура оценивания (способ контроля)
			наименование	№ заданий	
1	Теоретические основы психологии общения	ОК 03	Банк тестовых заданий	№№1-25	Тестирование Контроль преподавателя Процентная шкала. 0-100%; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% -

					удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.
			Собеседование (задания для семинарских занятий)	№№ 71,72	Проверка преподавателем (уровневая шкала)
			<i>Домашнее задание (творческий проект)</i>	№№ 171-177	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
			Собеседование (вопросы к тестированию)	№№ 77-106	Проверка преподавателем (процентная шкала)
2	Прикладные аспекты психологии общения	ОК 04	Банк тестовых заданий	№№ 26-43	Тестирование Контроль преподавателя Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительн о; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.
Собеседование (задания для семинарских занятий)			№№73,74	Проверка преподавателем (уровневая шкала)	
Собеседование (вопросы к тестированию)			№№ 107-129	Проверка преподавателем (процентная шкала)	
<i>Домашнее задание (творческий проект)</i>			№№ 178-182	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»	
3	Социальная психология межличностных отношений	ОК 05 ОК 09	Банк тестовых заданий	№№44-70	Тестирование Контроль преподавателя Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительн о; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично.
Собеседование			№№75,76	Проверка	

		(задания для семинарских)		преподавателем (уровневая шкала)
		<i>Домашнее задание (творческий проект)</i>	№№ 183-200	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
		Собеседование (вопросы к тестированию)	№№ 130-170	Проверка преподавателем (процентная шкала)

3. Оценочные материалы для промежуточной аттестации (тестирование) (типовые контрольные задания (включая тесты) и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения учебного предмета)

Для оценки знаний, умений, навыков студентов по учебному предмету применяется балльно-рейтинговая система оценки.

Балльно-рейтинговая система оценки осуществляется в течение всего семестра при проведении аудиторных занятий и контроля самостоятельной работы. Показателями ОМ являются: текущий опрос в виде собеседования на семинарских и лабораторных занятиях, тестовые задания и самостоятельная работа обучающихся. Оценки выставляются в соответствии с графиком контроля текущей успеваемости студентов в автоматизированную систему баз данных (АСУБД) «Рейтинг студентов».

Студент, набравший за текущую работу в семестре менее 60 %, т.к. не выполнил всю работу в семестре по объективным причинам (болезнь, официальное освобождение и т.п.) или желающий повысить оценку, полученную автоматически, допускается до контрольной работы, однако ему дополнительно задаются вопросы на собеседовании по разделам, выносимым на тестирование.

3.1 Банк тестовых заданий

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

Тестовое задание	Формулировка задания
Выбрать один ответ	
1.	Система средств общения, предполагающая включение в речь пауз, покашливаний, плач, смех а) экстралингвистика б) такесика в) кинесика г) паралингвистика
	Деловой протокол — это: а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;

2.	<p>б) свод правил в деловых и служебных отношениях; в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки; г) все ответы верны.</p>
3.	<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>
4.	<p>Атмосфера <i>доброжелательности</i> во время деловой беседы зависит от: а) пунктуальности; б) первых фраз во время бесед в) установления контакта с партнером; г) все ответы верны.</p>
5.	<p>Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации а) проекция б) установка в) эмпатия г) идентификация</p>
6.	<p>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</p>
7.	<p>В течение жизни у человека могут изменяться: а) черты характера; б) темперамент; в) все ответы верны; г) все ответы неверны.</p>
8.	<p>Проявление эмоций зависит: а) от воспитания; б) от темперамента; в) от привычек; г) все ответы верны.</p>
9.	<p>Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это : а). мимика б). жесты в). позы г). жесты и позы</p>

10.	<p>Жесты открытости:</p> <p>а). пиджак расстегнут</p> <p>б). ладони рук прижаты к груди</p> <p>в). развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх</p> <p>г). все ответы правильные</p>
11.	<p>Вид наблюдения, при котором люди не знают, что они являются наблюдаемыми:</p> <p>а) стороннее</p> <p>б) скрытое</p> <p>в) включенное</p> <p>г) открытое</p>
12.	<p>Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека</p> <p>а) общение</p> <p>б) сотрудничество</p> <p>в) эмпатия</p> <p>г) рефлексия</p>
13.	<p>Владение мимикой, жестами, движениями, способствующими адекватной передаче мыслей и чувств, относится к (один вариант ответа)...</p> <p>а) невербальным средствам общения</p> <p>б) речевым способностям</p> <p>в) перцептивным способностям</p> <p>г) вербальным средствам общения</p>
14.	<p>Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией определяется понятием ...</p> <p>а) мода</p> <p>б) убеждение</p> <p>в) заражение</p> <p>г) конформность</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>
16.	<p>Бессознательная, невольная подверженность индивида определенным психическим состояниям</p> <p>а) подражание</p> <p>б) внушение</p> <p>в) мода</p> <p>г) заражение</p>
17.	<p>Особенность невербального общения:</p> <p>а) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания</p> <p>б) отсутствие возможности подделывать эти импульсы</p> <p>в) все ответы верны</p> <p>г) его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения</p>

18.	<p>Вид слушания, предполагающий минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней, называется</p> <p>а) эмпатическим б) направленным, критическим в) рефлексивным г) нерефлексивным</p>
19.	<p>Коммуникацией может считаться взаимодействие, в котором участвуют</p> <p>а) объекты живой природы, чье существование реализуется как поведение б) любые объекты при условии, что они обмениваются информацией в) любые объекты, чье существование реализуется как поведение г) только люди</p>
20.	<p>Организация совместной деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества – это ... уровень общения.</p> <p>а) деловой б) интимно – личностный в) ритуальный, или социально – ролевой г) прагматический</p>
21.	<p>Если личность заняла позицию, отличную от позиции своей группы, то возникший в результате этого конфликт по виду является:</p> <p>а) межличностным; б) межгрупповым; в) внутриличностным; г) между личностью и группой.</p>
Выбрать несколько ответов	
22.	<p>Какие из перечисленных способов разрешения конфликтов относятся к педагогическим:</p> <p>а) убеждение; б) просьба; в) беседа; г) решение суда.</p>
23.	<p>Выделяют три взаимосвязанные стороны общения:</p> <p>а) интерактивную б) субъективную в) коммуникативную г) перцептивную д) рефлексивную</p>
24.	<p>Укажите, какие позиции <i>делового взаимодействия</i> соответствуют нравственным критериям:</p> <p>а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли; б) не доверяй никому и уважай себя; в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников; г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство).</p>

25.	<p>Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:</p> <p>а) императивное; б) интерактивное; в) манипулятивное; г) перцептивное. д) диалогическое.</p>
-----	--

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

№ задания	Тестовое задание
Выбрать один ответ	
26.	<p>Длительные психические состояния, имеющие четко выраженный предметный характер:</p> <p>а) эмоциональный тон б) эмоции в) чувства г) настроение</p>
27.	<p>Заключительный момент борьбы мотивов:</p> <p>а) принятие решения б) осмысление цели в) выбор цели г) реализация цели</p>
28.	<p>Кем был впервые введен термин «этика»?</p> <p>а) Цицероном; б) Архимедом; в) Аристотелем; г) Сократом?</p>
29.	<p>Нормами этикета являются:</p> <p>а) упорство, настойчивость; б) принципиальность, беспрекословность; в) вежливость, тактичность; г) скромность, сдержанность.</p>
30.	<p>Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин? Выберите правильный ответ:</p> <p>а) отличаются по размеру; б) не отличаются; в) отличаются по цвету; г) отличаются за счет «украшательств».</p>
31.	<p>Этикет - это:</p> <p>а) наука о морали; б) манера поведения; в) общая культура; г) система этических ценностей.</p>
32.	<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>

33.	Неформальному общению соответствует дистанция: а) 0...0,5 м б) 0,51...1,2 м в) более 3,6 м г) 1,21...3,6 м
34.	Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь: а)слишком быстрая б)слишком громкая в) слишком медленная г) неразборчивая
35.	Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной: а)самоуверенность, благодушие настроения, нет готовности к деятельности б)крайне отрицательное отношение к собеседнику в)высокая степень заинтересованности в предмете разговора г)недостаток дисциплины, бесцеремонность, леность
36.	Когда психология сформировалась, как самостоятельная наука? а) в 18 в. б) в 19 в. в) к концу 19 в.
37.	Выберите направление психологии, основной задачей которого является применение научных знаний для помощи населению в повседневных и критических ситуациях. а) практическая психология б) общая психология в) социальная психология г) поведенческий подход
38.	Вербальные коммуникации осуществляются с помощью: а) жестов; б) информационных технологий; в) установления дистанции между общающимися; г) устной речи.
39.	Стиль общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью: а) либеральный; б) индивидуальный; в) демократический; г) авторитарный.
40.	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».
41.	Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению: а) рефлексия; б) эмпатия; в) идентификация; г) стереотипизация.
42.	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».
43.	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

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

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

№ задания	Тестовое задание
Выбрать один ответ	
44.	Как называется нормативно – одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию: а) Социальная роль б) Ролевые ожидания в) Психологический контакт
45.	Виды коммуникации: а). первичные и вторичные б). главные и второстепенные в). вербальные и речевые г). вербальные и невербальные
46.	Самое длительное, или “хроническое” эмоциональное состояние, окрашивающее все поведение: а) страсть б) эмоции в) настроение г) чувства
47.	Психическое свойство личности, определяющее линию поведения человека и выражающееся в его отношениях к окружающему миру, к труду и другим людям: а) характер б) мотивация в) темперамент г) направленность
48.	К какому виду памяти человек в естественных условиях не имеет доступа: а) к долговременной б) к кратковременной в) к оперативной

49.	<p>Сколько в среднем слов за раз может запомнить человек:</p> <p>а) 5 – 9 б) 3 – 4 в) 17 – 20</p>
50.	<p>Запоминание может быть:</p> <p>а) непреднамеренное б) многократное в) случайное</p>
51.	<p>Количество и качество невербальных сигналов зависит от:</p> <p>а) возраста; б) пола; в) типа темперамента; г) все ответы верны.</p>
52.	<p>Конфликтогены - это слова, действия, которые:</p> <p>а) способствуют возникновению конфликта; б) препятствуют возникновению конфликта; в) помогают разрешить конфликт</p>
53.	<p>Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:</p> <p>а) женщины; б) мужчины; в) младшие по возрасту; г) младшие по положению (подчиненный).</p>
54.	<p>Аргументы применяются с целью:</p> <p>а) защиты своих взглядов и намерений; б) доказательства своего превосходства; в) склонить партнёра на какие-либо действия.</p>
55.	<p>Выберите правильный ответ. Взгляд партнёра в процессе делового общения сверху вниз указывает на:</p> <p>а) неуверенность; б) превосходство и гордость; в) скрытое наблюдение.</p>
56.	<p>Поговорка «Семь раз отмерь, один раз отрежь» характеризует:</p> <p>а) сангвиника; б) меланхолика; в) флегматика; г) холерика.</p>
57.	<p>По продолжительности память бывает:</p> <p>а) оперативная б) кратковременная в) длительная</p>
58.	<p>Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других:</p> <p>а) Примитивное б) Закрытое в) Открытое</p>
59.	<p>Что из перечисленного характеризует речь:</p> <p>а) Психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов б) Общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка</p>

	в) Средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений
60.	Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека: а) эмпатия б) все ответы верны в) рефлексия г) идентификация
61.	Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта: а) многословие одного из партнеров; б) бестактность; в) неконтролируемость эмоционального состояния; г) все ответы верны.
62.	Что не способствует успеху делового общения? а) учитывать мнение собеседника б) говорить только о себе в) видеть положительное в собеседнике г) проявлять искренность и доброжелательность
63.	Быстро сходится с людьми, жизнерадостен, легко переключается с одного вида деятельности на другой, но не любит однообразной работы: а) сангвиник б) флегматик в) холерик г) меланхолик
64.	Укажите правильный ответ. Когда мы говорим «человек с характером», «мямля», то подразумеваем: а) свойства темперамента; б) волевые черты характера; в) оба ответа верны; г) оба ответа неверны.
65.	Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре - это: а) вежливость; б) дипломатичность; в) тактичность; г) предупредительность; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.
66.	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
67.	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.
68.	Чем является «заражение, внушение, подражание»? а) способы регуляции; б) способы воздействия; в) способы исследования.

69.	Чем является физическое и вербальное поведение, направленное на причинение вреда кому-либо? а) злостью; б) завистью; в) агрессией.
70.	Как называется мотив оказания кому-либо помощи, не связанный сознательно с собственными эгоистическими интересами? а) карьеризм; б) альтруизм; в) эгоизм.

3.2 Собеседование (задания для семинарских занятий)

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

№ задания	Тематика семинарских занятий
71.	Социальная природа феномена личности как способа существования человека в обществе.
72.	Взаимосвязь общения и эффективности деятельности.

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

№ задания	Тематика семинарских занятий
73.	Восприятие индивидом группы.
74.	Учимся строить взаимоотношения.

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

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

№ задания	Тематика практических занятий
75.	Общение как взаимодействие.
76.	Феномен общения в социальной психологии»

Критерии оценки:

семинарское задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; показан высокий уровень знания изученного материала по

заданной теме, проявлен творческий подход, умение глубоко анализировать проблему и делать обобщающие практико-ориентированные выводы; работа выполнена без ошибок и недочетов или допущено не более одного недочета – **отлично**;

семинарское задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; показан хороший уровень владения изученным материалом по заданной теме, работа выполнена полностью, но допущено в ней: а) не более одной негрубой ошибки и одного недочета; б) или не более двух недочетов - **хорошо**;

семинарское задание выполнено в установленный срок с частичным использованием рекомендаций преподавателя; продемонстрированы минимальные знания по основным темам изученного материала; выполнено не менее половины работы или допущены в ней а) не более двух грубых ошибок, б) не более одной грубой ошибки и одного недочета, в) не более двух-трех негрубых ошибок, г) одна негрубая ошибка и три недочета, д) при отсутствии ошибок, 4-5 недочетов) - **удовлетворительно**;

число ошибок и недочетов превосходит норму, при которой может быть выставлена оценка «удовлетворительно» или если правильно выполнено менее половины задания; если обучающийся не приступал к выполнению задания или правильно выполнил не более 10 процентов всех заданий - **неудовлетворительно**.

3.4 Собеседование (вопросы к тестированию)

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

№ задания	Формулировка вопроса
77.	Охарактеризуйте структуру и функции общения.
78.	Дайте характеристику способам вербального воздействия (убеждение, внушение, принуждение).
79.	Охарактеризуйте основные стороны процесса общения: коммуникативную, интерактивную, перцептивную.
80.	Что такое визуальный контакт и его значение в коммуникативном процессе.
81.	Охарактеризуйте приемы эффективного слушания.
82.	Перечислите механизмы взаимопонимания в общении. Приведите примеры.
83.	Приведите примеры основных типов темперамента.
84.	Назовите общие понятие конфликта и их социальную роль.
85.	Перечислите причины и последствия конфликтов. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
86.	Перечислите невербальные средства общения. Цели и задачи невербального общения.
87.	Что такое стресс ,назовите его особенности.
88.	Охарактеризуйте механизмы взаимопонимания в общении: идентификацию, эмпатию, аттракцию, рефлексю.
89.	Приведите примеры. Что такое деловой разговор и деловая беседа. Спор. Дискуссия. Полемика. Собеседование. Деловой стиль общения. Психология сотрудничества.

90.	Какие бывают трудности и дефекты межличностного общения.
91.	Охарактеризуйте культуру речи делового человека.
92.	Охарактеризуйте стержневые особенности личности: темперамент, характер, способности.
93.	Расскажите, что такое трансактный анализ Э.Берна. Виды трансакции. Приведите примеры.
94.	Охарактеризуйте психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.).
95.	Охарактеризуйте понятие и причины возникновения профессионального стресса
96.	Перечислите причины конфликтов в организации.
97.	Назовите роли и ролевые ожидания в общении.
98.	Приведите примеры принципов этики делового общения.
99.	Перечислите правила ведения бесед, совещаний.
100.	Охарактеризуйте средства делового общения.
101.	Что такое имидж и самопрезентация.
102.	Охарактеризуйте гендерные особенности социального поведения.
103.	Приведите примеры «Я» личности. Я – концепция как составляющая «Я»
104.	Охарактеризуйте вербальную коммуникацию. Значение коммуникативных свойств человеческой речи. Приведите примеры.
105.	Дайте характеристику конфликта. Какие стратегии поведения в конфликтной ситуации, приведите примеры.
106.	Приведите примеры принципов этики делового общения.

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

№ задания	Формулировка вопроса
107.	Охарактеризуйте структуру межличностного взаимодействия.
108.	Назовите механизмы межличностного восприятия (идентификация, рефлексия), роль эмпатии в межличностном восприятии.
109.	Охарактеризуйте деловой этикет в профессиональной деятельности, этические принципы общения.
110.	Дайте характеристику структура и динамика конфликта.
111.	Дайте характеристику этике. Понятие об этикете, истории его возникновения и развития. Деловой этикет. Правила этикета.
112.	Что такое стрессы и стрессовые ситуации.
113.	Дайте характеристику социальной роли, назовите виды социальных ролей.
114.	Охарактеризуйте возникновение психологических барьеров при взаимодействии, их преодоление.
115.	Охарактеризуйте самооценку и ее влияние на межличностные отношения.

116.	Дайте характеристику гендерным особенностям социального поведения.
117.	Дайте определения понятиям «общение» и «коммуникация». В чем сходство и различие этих понятий?
118.	Назовите элементы процесса общения
119.	Какова роль речевой деятельности в процессе общения?
120.	Суть понятия «социальный статус».
121.	Назовите 3 стороны процесса общения.
122.	Назовите функции процесса общения.
123.	Дайте сравнительную характеристику стилей общения.
124.	Дайте сравнительную характеристику разных видов общения.
125.	В чем отличие вербального общения от невербального?
126.	Назовите техники и приемы эффективного общения.
127.	Какова структура процесса общения?
128.	Перечислите типы межличностного общения (императивное, манипулятивное, диалогическое). Их особенности.
129.	Какова роль речевой деятельности в процессе общения?

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

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

№ задания	Формулировка вопроса
130.	Что такое темперамент. Приведите примеры
131.	Охарактеризуйте аудиальную систему общения.
132.	Охарактеризуйте межнациональные различия невербального общения.
133.	Дайте характеристику структуры и динамике протекания конфликта. Поведенческой модели разрешения конфликта.
134.	Охарактеризуйте конструктивные и деструктивные формы влияния на собеседника.
135.	Что такое манипуляция и какие способы противостояния манипуляциям бывают.
136.	Охарактеризуйте общение в экстремальной ситуации.
137.	Особенности проявления манипулятивных систем в семейном общении.
138.	Расскажите о влиянии толерантности на разрешение конфликтной ситуации.

139.	Охарактеризуйте и приведите примеры жесты и позы защиты.
140.	Приведите примеры основных типов темперамента.
141.	Охарактеризуйте схемы формирования первого впечатления о человеке.
142.	Назовите уровни общения.
143.	Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?
144.	Дайте определение понятию «межличностные отношения».
145.	В чем отличие формальной группы от неформальной?
146.	Какова роль речевой деятельности в процессе общения?
147.	Каковы цели процесса общения?
148.	В чем сущность транзактного анализа Э. Берна и какую практическую значимость он имеет для вас?
149.	Перечислите типы делового взаимодействия. Дайте краткую характеристику.
150.	В чем заключается суть понятия «самооценка»?
151.	Назовите стратегии взаимодействия. Дайте их краткую характеристику.
152.	Назовите и охарактеризуйте механизмы социальной перцепции.
153.	Назовите и охарактеризуйте механизмы социальной перцепции.
154.	Каким образом строится восприятие партнера в процессе общения?
155.	Определите роль восприятия в развитии межличностного общения.
156.	Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.
157.	Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности?
158.	Каким образом стереотипы и установки могут повлиять на взаимопонимание партнеров по общению?
159.	Почему человеку необходимо слышать и слушать?
160.	Почему по речи судят об общей культуре человека?
161.	Охарактеризуйте простую модель коммуникативного процесса.
162.	Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной? Приведите примеры.
163.	Репрезентативные системы восприятия информации. Краткая характеристика.
164.	В чем отличие вербального общения от невербального?
165.	Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то приведите конкретные примеры)
166.	Назовите техники и приемы эффективного общения.
167.	Назовите модели общения (информационная, убеждающая, экспрессивная, внушающая, ритуальная). Их особенности.
168.	Что такое темперамент. Расскажите о свойствах темперамента по И.П. Павлову
169.	Дайте характеристику вербальному и невербальному общению. Какие бывают барьеры в общении.
170.	Расскажите как влияет группа на личность и личность на группу.

3. 5. Домашнее задание (творческий проект)

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

№	Темы творческого проекта
171.	Эмпатия в общении или общение как восприятие и понимание людьми друг друга.
172.	Содержание, цель и средства общения.
173.	Проблема эффективности публичного выступления. Критерии эффективности. Факторы успешности публичного выступления.
174.	Манипулирование в общении.
175.	Речевые средства общения. Позиции в общении. Деловая беседа.
176.	Знаковые системы невербальной коммуникации, классификация жестов на основе их функций.
177.	Характеристика темпераментов.

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

178.	Использование знаковых систем в коммуникативном процессе. Вербальная коммуникация.
179.	Варианты речевого поведения: говорение и слушание. Приемы эффективного слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
180.	Невербальная коммуникация, ее виды.
181.	Виды взаимодействия. Проблемы кооперации и конфликта.
182.	Понимание в процессе межличностного общения. Свойства личности как предпосылка понимания другого человека. Стереотипы и их роль в понимании.

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

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

183.	Влияние семьи на становление личности.
184.	Воздействие, способы и механизмы воздействия.
185.	Конструктивное общение. Контроль эмоций.
186.	Трудности и дефекты общения.
187.	Эмоции и язык.
188.	Характер и имя.
189.	Имидж как внешний «Я-образ».
190.	Роль общения в психическом развитии человека.
191.	Барьеры межличностной коммуникации. Классификации барьеров, способы преодоления
192.	Массовая коммуникация и ее специфика.

193.	Специфика межличностного взаимодействия.
194.	Межличностное влияние. Цели и виды влияния. Конформизм.
195.	Правила слушания или искусство слушать собеседника.
196.	Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия.
197.	Деловая беседа. Психологические особенности публичного выступления.
198.	Понятие команды в психологии. (Групповые роли. Правила эффективной командной работы.)
199.	Стили лидерства.
200.	Корпоративная культура организации.

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.

Тестирование 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
				Академическая оценка или баллы
5.1. ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие				
Знать:	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	Банк тестовых заданий	Обучающимся даны правильные ответы на 85-100% тестовых вопросов	Отлично
			Обучающимся даны правильные ответы на 75-84,99% тестовых вопросов	Хорошо
			Обучающимся даны правильные ответы на 60-74,99% тестовых вопросов	Удовлетворительно
			Обучающимся даны правильные ответы менее, чем на 59,99% тестовых вопросов	Неудовлетворительно
		Собеседование (вопросы к тестированию)	Обучающимся даны правильные ответы на 85-100% тестовых вопросов	Отлично
			Обучающимся даны правильные ответы на 75-84,99% тестовых вопросов	Хорошо
			Обучающимся даны правильные ответы на 60-74,99% тестовых вопросов	Удовлетворительно
			Обучающимся даны правильные ответы менее, чем на 59,99% тестовых вопросов	Неудовлетворительно
Уметь:	определять актуальность нормативно-правовой документации	Собеседование (вопросы к семинарским заданиям)	Семинарские задания выполнены в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; показан высокий уровень знания изученного материала по заданной теме, проявлен творческий подход, умение глубоко анализировать	Отлично

	<p>профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p>		<p>проблему и делать обобщающие практико-ориентированные выводы; работа выполнена без ошибок и недочетов или допущено не более одного недочета</p>	
			<p>Семинарские задания выполнены в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; показан хороший уровень владения изученным материалом по заданной теме, работа выполнена полностью, но допущено в ней: а) не более одной негрубой ошибки и одного недочета; б) или не более двух недочетов</p>	Хорошо
			<p>Семинарские задания выполнены в установленный срок с частичным использованием рекомендаций преподавателя; продемонстрированы минимальные знания по основным темам изученного материала; выполнено не менее половины работы или допущены в ней а) не более двух грубых ошибок, б) не более одной грубой ошибки и одного недочета, в) не более двух-трех негрубых ошибок, г) одна негрубая ошибка и три недочета, д) при отсутствии ошибок, 4-5 недочетов)</p>	Удовлетворительно
			<p>Число ошибок и недочетов превосходит норму, при которой может быть выставлена оценка «удовлетворительно» или если правильно выполнено менее половины задания; если обучающийся не приступал к выполнению задания или правильно выполнил не более 10 процентов всех заданий</p>	Неудовлетворительно

			<p>Домашнее задание является самостоятельным, оригинальным текстом, в котором прослеживается авторская позиция, продуманная система аргументов, а также наличествует обоснованные выводы; используются термины, понятия по дисциплине, в рамках которой выполняется работа; полностью соответствует выбранной теме, цели и задачам; текст домашнего задания логически выстроен, имеет четкую структуру; домашнее задание выполнено в установленный срок</p>	Зачтено
		Выполнение домашнего задания (творческий проект)	<p>Домашнее задание не является самостоятельным, оригинальным текстом, в котором не прослеживается авторская позиция, не продумана система аргументов, а также отсутствуют обоснованные выводы; не используются термины, понятия по дисциплине, в рамках которой выполняется работа; не соответствует выбранной теме, цели и задачам; текст домашнего задания композиционно не выстроен; домашнее задание не выполнено в установленный срок</p>	Не зачтено

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

Знать:	психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности	Банк тестовых заданий	Обучающимся даны правильные ответы на 85-100% тестовых вопросов	Отлично
			Обучающимся даны правильные ответы на 75-84,99% тестовых вопросов	Хорошо
			Обучающимся даны правильные ответы на 60-74,99% тестовых вопросов	Удовлетворительно
			Обучающимся даны правильные ответы менее, чем на 59,99% тестовых вопросов	Неудовлетворительно

		Собеседование (вопросы к тестированию)	Обучающимся даны правильные ответы на 85-100% тестовых вопросов	Отлично
			Обучающимся даны правильные ответы на 75-84,99% тестовых вопросов	Хорошо
			Обучающимся даны правильные ответы на 60-74,99% тестовых вопросов	Удовлетворительно
			Обучающимся даны правильные ответы менее, чем на 59,99% тестовых вопросов	Неудовлетворительно
Уметь:	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Собеседование (вопросы к семинарским заданиям)	Семинарские задания выполнены в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; показан высокий уровень знания изученного материала по заданной теме, проявлен творческий подход, умение глубоко анализировать проблему и делать обобщающие практико-ориентированные выводы; работа выполнена без ошибок и недочетов или допущено не более одного недочета	Отлично
			Семинарские задания выполнены в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; показан хороший уровень владения изученным материалом по заданной теме, работа выполнена полностью, но допущено в ней: а) не более одной негрубой ошибки и одного недочета; б) или не более двух недочетов	Хорошо
			Семинарские задания выполнены в установленный срок с частичным использованием рекомендаций преподавателя; продемонстрированы минимальные знания по основным темам изученного материала; выполнено не менее половины работы или допущены в ней а) не более двух грубых ошибок, б) не более одной грубой	Удовлетворительно

		<p>ошибки и одного недочета, в) не более двух-трех негрубых ошибок, г) одна негрубая ошибка и три недочета, д) при отсутствии ошибок, 4-5 недочетов)</p> <p>Число ошибок и недочетов превосходит норму, при которой может быть выставлена оценка «удовлетворительно» или если правильно выполнено менее половины задания; если обучающийся не приступал к выполнению задания или правильно выполнил не более 10 процентов всех заданий</p>	Неудовлетворительно
	Выполнение домашнего задания (творческий проект)	<p>Домашнее задание является самостоятельным, оригинальным текстом, в котором прослеживается авторская позиция, продуманная система аргументов, а также наличествует обоснованные выводы; используются термины, понятия по дисциплине, в рамках которой выполняется работа; полностью соответствует выбранной теме, цели и задачам; текст домашнего задания логически выстроен, имеет четкую структуру; домашнее задание выполнено в установленный срок</p>	Зачтено
		<p>Домашнее задание не является самостоятельным, оригинальным текстом, в котором не прослеживается авторская позиция, не продумана система аргументов, а также отсутствуют обоснованные выводы; не используются термины, понятия по дисциплине, в рамках которой выполняется работа; не соответствует выбранной теме, цели и задачам; текст домашнего задания композиционно не выстроен; домашнее задание не выполнено в установленный срок.</p>	Не зачтено

5.3 ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с представителями социального и культурного контекста.

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

Знать:	Особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов. Современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.	Банк тестовых заданий	Обучающимся даны правильные ответы на 85-100% тестовых вопросов	Отлично
			Обучающимся даны правильные ответы на 75-84,99% тестовых вопросов	Хорошо
			Обучающимся даны правильные ответы на 60-74,99% тестовых вопросов	Удовлетворительно
			Обучающимся даны правильные ответы менее, чем на 59,99% тестовых вопросов	Неудовлетворительно
		Собеседование (вопросы к тестированию)	Обучающимся даны правильные ответы на 85-100% тестовых вопросов	Отлично
			Обучающимся даны правильные ответы на 75-84,99% тестовых вопросов	Хорошо
			Обучающимся даны правильные ответы на 60-74,99% тестовых вопросов	Удовлетворительно
			Обучающимся даны правильные ответы менее, чем на 59,99% тестовых вопросов	Неудовлетворительно
Уметь:	Излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы. Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение.	Собеседование (вопросы к семинарским заданиям)	Семинарские задания выполнены в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; показан высокий уровень знания изученного материала по заданной теме, проявлен творческий подход, умение глубоко анализировать проблему и делать обобщающие практико-ориентированные выводы; работа выполнена без ошибок и недочетов или допущено не более одного недочета	Отлично

			<p>Семинарские задания выполнены в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя; показан хороший уровень владения изученным материалом по заданной теме, работа выполнена полностью, но допущено в ней: а) не более одной негрубой ошибки и одного недочета; б) или не более двух недочетов</p>	Хорошо
			<p>Семинарские задания выполнены в установленный срок с частичным использованием рекомендаций преподавателя; продемонстрированы минимальные знания по основным темам изученного материала; выполнено не менее половины работы или допущены в ней а) не более двух грубых ошибок, б) не более одной грубой ошибки и одного недочета, в) не более двух-трех негрубых ошибок, г) одна негрубая ошибка и три недочета, д) при отсутствии ошибок, 4-5 недочетов)</p>	Удовлетворительно
			<p>Число ошибок и недочетов превосходит норму, при которой может быть выставлена оценка «удовлетворительно» или если правильно выполнено менее половины задания; если обучающийся не приступал к выполнению задания или правильно выполнил не более 10 процентов всех заданий</p>	Неудовлетворительно

		<p>Выполнение домашнего задания (творческий проект)</p>	<p>Домашнее задание является самостоятельным, оригинальным текстом, в котором прослеживается авторская позиция, продуманная система аргументов, а также наличествует обоснованные выводы; используются термины, понятия по дисциплине, в рамках которой выполняется работа; полностью соответствует выбранной теме, цели и задачам; текст домашнего задания логически выстроен, имеет четкую структуру; домашнее задание выполнено в установленный срок</p>	<p>Зачтено</p>
			<p>Домашнее задание не является самостоятельным, оригинальным текстом, в котором не прослеживается авторская позиция, не продумана система аргументов, а также отсутствуют обоснованные выводы; не используются термины, понятия по дисциплине, в рамках которой выполняется работа; не соответствует выбранной теме, цели и задачам; текст домашнего задания композиционно не выстроен; домашнее задание не выполнено в установленный срок.</p>	<p>Не зачтено</p>