

Федеральное государственное образовательное бюджетное  
учреждение высшего образования  
**«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»  
(Финуниверситет)**

**Самарский финансово-экономический колледж  
(Самарский филиал Финуниверситета)**

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по учебно-методической работе

  
Л.А Косенкова  
« 21 »  20 22 г.



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

**СПЕЦИАЛЬНОСТЬ: 09.02.07 ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ И  
ПРОГРАММИРОВАНИЕ**

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан в соответствии с рабочей программой по дисциплине «Психология общения», с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 года № 1547

Присваиваемая квалификация: администратор баз данных

Разработчики:

Кузнецова М.А.



Преподаватель Самарского филиала  
Финуниверситета

Рецензент:

Шарамыгина Т.В.



Директор ООО «Ризотек»

Фонд оценочных средств дисциплины рассмотрен и рекомендован к утверждению на заседании предметной (цикловой) комиссии социально-гуманитарных дисциплин

Протокол от « 24 » января 20 22 г. № 5

Председатель ПЦК  Н.Д. Махова

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения по специальности среднего профессионального образования 09.02.07. Информационные системы и программирование.

В результате освоения дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения обучающийся должен освоить соответствующие общие компетенции:

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 традиционных общечеловеческих ценностей;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **приобрести практический опыт:**

- способность к восприятию личности другого, эмпатии, установлению доверительного контакта и диалога, убеждению и поддержке людей;
- способность к нахождению организационно-управленческих решений в нестандартных ситуациях и ответственности за них;
- владеть способами убеждения;
- владеть навыками публичных выступлений;
- владеть навыками ведения переговоров, собрания.

В результате оценки осуществляется проверка умений:

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

уметь 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;

уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива;

грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;

применять техники слушания, тренировки памяти и внимания;

выявлять конфликтогены;

уметь 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.

В результате оценки осуществляется проверка знаний:

целей, структуры и средств общения;

психологических основ деятельности коллектива; психологических особенностей личности;

роли и ролевых ожиданий в общении;

техник и приемов общения, правил слушания;

правил ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;

механизмов взаимопонимания в общении;

источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов;

особенностей конфликтной личности;

нравственных принципов общения.

ПАСПОРТ  
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	ОК	Наименование темы	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
<p><b>Знать:</b>  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  номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации  содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p><b>Уметь:</b>  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;</p>	ОК 1,2,3	<b>Тема 1. Теоретические основы психологии общения</b>	Устный опрос Практическое занятие № 1	Тесты для проведения дифференцированного зачета

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	ОК	Наименование темы	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
<p>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>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>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p>				
<p><b>Знать:</b> номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p> <p><b>Уметь:</b></p>	ОК 2,3,4	<b>Тема 2.</b> <b>Деловое общение</b>	Устный опрос  Практическое занятие № 2	Тесты для проведения дифференцированного зачета

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	ОК	Наименование темы	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
<p>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>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>				
<p><b>Знать:</b>  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  номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>	ОК 1,2,3,4,6,	<b>Тема 3. Конфликт в деловом общении</b>	Устный опрос  Практическое занятие № 3	Тесты для проведения дифференцированного зачета

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	ОК	Наименование темы	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
<p>содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p> <p>традиционные общечеловеческие ценности.</p> <p>Самостоятельно принимать решения в конкретных нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p> <p>современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>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;</p> <p>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>определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать</p>				

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	ОК	Наименование темы	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
<p>получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности оформлять результаты поиска отстаивать свою гражданско-патриотическую позицию применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение.</p>				

## Материалы для текущего контроля (по темам)

### Тема 1. Теоретические основы психологии общения

#### **Вопрос 1 .Общение это-**

1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
3. Отношение к поступающей информации.

#### **Вопрос 2. Из каких сторон состоит структура общения?**

1. Коммуникативная
2. Интерактивная
3. Перцептивная
4. Пассивная.
5. Активная.

#### **Вопрос 3. Стили общения бывают:**

1. Ритуальный.
2. Манипулятивный.
3. Иронический.

#### **Вопрос 4. Из скольких действий организуется структура акта общения:**

1. 12.
- 6.13.
3. 15.
4. 14.

#### **Вопрос 5. Содержание общения:**

1. Передача от человека к человеку информации.
2. Восприятие партнерами по общению друг друга.
3. Ориентация в коммуникативной ситуации.
4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга.
5. Взаимодействие партнеров друг с другом.

#### **Вопрос 6. Функции общения:**

1. Инструментальная.
2. Интегративная.
3. Деловая.
4. Трансляционная.
5. Экспрессивная.

#### **Вопрос 7. Виды общения:**

1. Формальное.
2. Деловое.
3. Спор.
4. Духовное.
5. Светское.

#### **Вопрос 8. Структура делового общения состоит из:**

1. Коммуникативной стороны.
2. Интерактивной стороны.
3. Перцептивной стороны.
4. Субъективной стороны.

#### **Вопрос 9. Стил ь общения это:**

1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.
2. Индивидуально-типологические особенности между людьми.
3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми.

#### **Вопрос 10. Механизм общения включает в себя:**

1. Заражение.
2. Внушение.
3. Убеждение.
4. Принуждение.
5. Копирование.

**Вопрос 11. Барьеры восприятия в общении бывают:**

1. Эстетический барьер.
2. Барьер «возраста».
3. Состояние здоровья.
4. Некомпетентность.
5. Барьер «боязни контактов».

**Вопрос 12. Какие элементы невербального общения можно выделить?**

1. Позы, жесты, мимика
2. Паралингвистика
3. Проксемика
4. Контакт глаз
5. Эмпатия.

**Вопрос 13. Что включает в себя паралингвистика или просодика?**

1. Особенности произношения
2. Тембр голоса
3. Темп речи
4. Слова.
5. Паузы между словами.

**Вопрос 14. О чем могут сообщить невербальные средства общения?**

1. Указать собеседнику на особенно важные моменты сообщения
2. Свидетельствуют об отношении к собеседнику
3. Дают возможность судить о человеке, о его состоянии в данный момент, о его психологических качествах.
4. Могут дополнить содержание высказывание
5. О характере речи.

**Вопрос 15. Какие системы специальных знаков-символов выработаны людьми в рамках невербального общения?**

1. Знаки управления движением транспорта
2. Форменная одежда
3. Знаки отличия
4. Звуковая речь.
5. Награды.

**Вопрос 16. Какие жесты свидетельствуют об искренности и желание говорить откровенно?**

1. Раскрытые руки
2. Расстегивание пиджака
3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья.
4. Расхаживание по комнате.
5. Закладывание рук за голову.

**Вопрос 17. Что может послужить знаком того, что собеседник расстроен и пытается взять себя в руки?**

1. Раскрытые руки.
2. Расстегивание пиджака.
3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья
4. Расхаживание по комнате.
5. Закладывание рук за голову.

**Вопрос 18. Какие формы общения существуют?**

1. Межличностное.
2. Деловое.

3. Публичное выступление.
4. Общение через электронные средства.
5. Общение с друзьями и близкими.

**Вопрос 19. При каких формах общения обсуждаются темы, возникающие спонтанно?**

1. Деловое обсуждение.
2. Непринужденные беседы.

**Критерии оценки выполнения тестовых заданий:**

Оценка	Удельный вес правильно выполненных заданий в общем объеме теста
отлично	90-100 %
хорошо	70-89%
удовлетворительно	40-69%
неудовлетворительно	менее 40%

**Контрольные вопросы для устного опроса.**

**Тема1. Теоретические основы психологии общения**

**Вопросы:**

1. Что вы знаете об основных подходах к структуре общения?
2. Каковы основные компоненты общения?
3. Перечислите функции коммуникации в общении.
4. Назовите профессии, в которых императивный тип общения используется эффективно.
5. Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении?
6. Назовите функции, которые проявляются в общении.
7. Какие виды общения вам известны?
8. Какие стороны входят в структуру общения?

**Критерии оценки результатов устного опроса:**

Если студент правильно отвечал на вопросы, обращенные к нему преподавателем, то ему ставится отметка «зачтено» в журнал преподавателя

Если студент неправильно отвечал на вопросы, обращенные к нему преподавателем, или не отвечал вовсе, то ему ставится отметка «не зачтено».

**Тема 2. Деловое общение**

**Вопрос 1. В каких формах реализуется деловое общение?**

1. Деловая беседа
2. Деловые переговоры
3. Деловая переписка.
4. Деловые совещания
5. Публичные выступления.

**Вопрос 2. Основные этапы деловой беседы?**

1. Начало беседы и информирование партнеров
2. Аргументирование выдвигаемых положений
3. Принятие решения
4. Аргументирование принятых решений.
5. Завершение беседы.

**Вопрос 3. Какие важные функции выполняет деловая беседа?**

1. Взаимное общение работников из одной деловой сферы
2. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
3. Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий

4. Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
5. Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

**Вопрос 4. Какие можно выделить правильные способы начать беседу?**

1. Метод снятия напряжения
2. Метод зацепки
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

**Вопрос 5. Каковы функции языка в общении?**

1. Коммуникативная и познавательная
2. Аккумулятивная, конструктивная
3. Эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая
4. Психологическая.
5. Реорганизационная.

**Вопрос 6. Каких способов рекомендуется придерживаться при общении через электронную почту?**

1. Получение выгоды, которая дает задержка обратной связи.
2. Включение тех же формулировок, которые были получены.
3. Принятие во внимание отсутствие значимых невербальных сигналов.
4. Отсутствие тайны переписки.
5. Никаких.

**Вопрос 7. Перечислите аспекты слушания:**

1. Сосредоточение.
2. Понимание.
3. Запоминание.
4. Оценка.
5. Взвешивание.

**Вопрос 8. Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:**

1. Цель не конкретизируется.
2. Неправильно выбрано время для разговора.
3. Излишняя эмоциональная насыщенность.
4. Длительные телефонные переговоры.
5. Использование жестов.

**Вопрос 9. Основные принципы грамотного телефонного общения:**

1. Положительные эмоции.
2. Хорошее настроение собеседника.
3. Жаргон.
4. Четкость и правильность произношения слов.
5. Нецензурное общение.

**Вопрос 10. Какими могут быть методы учителя направленные на организацию порядка и дисциплины в классе?**

1. Убеждение.
2. Требование.
3. Воззрение.
4. Запрос.
5. Внушение.

**Вопрос 11. Какие существуют способы начала беседы («правильные деюты»)?**

1. Метод снятия напряжения.
2. Метод зацепки.
3. Метод координации.
4. Метод прямого подхода.

**Вопрос 12. Основными этапами деловой беседы являются?**

1. Начало беседы.
2. Аргументирование выдвигаемых положений.

3. Информирование партнеров.
4. Принятие решения.
5. Подведение итогов.

**Вопрос 13. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это ...**

- А) интервью
- Б) деловая беседа
- В) деловые переговоры

**Вопрос 14. К особенностям деловых переговоров относят ...**

- А) взаимозависимость участников переговоров
- Б) разнородность интересов сторон
- В) обострение отношений с партнерами

**Вопрос 15. Стратегии ведения переговоров – это ...**

- А) позиционный торг
- Б) разрешение сложившегося конфликта
- В) взаимный учет интересов участников

**Вопрос 16. Основные этапы деловой беседы:**

1. Планирование беседы.
2. Информирование партнеров.
3. Аргументирование выдвигаемых положений.
4. Принятие решений.
5. Завершение беседы.

**Вопрос 17. Принципы поведения деловой беседы:**

1. Рациональность.
2. Метод прямого подхода.
3. Понимание.
4. Внимание.
5. Комплексность.

**Вопрос 18. Что такое аргументация:**

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

**Критерии оценки выполнения тестовых заданий:**

Оценка	Удельный вес правильно выполненных заданий в общем объеме теста
отлично	90-100 %
хорошо	70-89%
удовлетворительно	40-69%
неудовлетворительно	менее 40%

**Контрольные вопросы для устного опроса.**

**Тема 3. Деловое общение**

**Вопросы:**

1. Что такое мораль?
2. Что такое этика и чем она отличается от морали?
3. Охарактеризуйте понятие «Этика делового общения»?
4. Назовите виды этикета?
5. Охарактеризуйте понятие «Деловой этикет»?
6. Назовите основную функцию этикета?

7. Какие составляющие входят в понятие «Имидж делового человека»?

8. Назовите составляющие имиджа?

### **Критерии оценки результатов устного опроса:**

Если студент правильно отвечал на вопросы, обращенные к нему преподавателем, то ему ставится отметка «зачтено» в журнал преподавателя

Если студент неправильно отвечал на вопросы, обращенные к нему преподавателем, или не отвечал вовсе, то ему ставится отметка «не зачтено».

### **Тема 3. Конфликты в деловом общении**

#### **Вопрос 1. Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:**

1. Приспособление.
2. Компромисс.
3. Сотрудничество.
4. Игнорирование.
5. Уход.

#### **Вопрос 2. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:**

1. Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.
2. Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
3. Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.
4. Использовать способ привлечения внимания собеседника.
5. Использовать противоположные жесты и позу.

**Вопрос 3. Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это ...**

- А) конфликт внутриличностный
- Б) конфликт межличностный
- В) конфликт между организациями или группами

**Вопрос 4. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, – это ...**

- А) конфликт по горизонтали
- Б) конфликт по вертикали
- В) конфликт смешанного типа

#### **Вопрос 5. Наиболее распространенные типы конфликтов – ...**

- А) конфликты по горизонтали
- Б) конфликты по вертикали
- В) конфликты смешанного типа

#### **Вопрос 6. К позитивным функциям конфликта относятся ...**

- А) получение новой информации об оппоненте
- Б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе
- В) стимулирование к изменениям и развитию

**Вопрос 7. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт ...**

- А) конструктивный
- Б) деструктивный
- В) объективный

#### **Вопрос 8. Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?**

- А) силовое давление
- Б) уговоры
- В) невмешательство

#### **Вопрос 9. Конструктивное разрешение конфликта зависит от ...**

- А) адекватности восприятия конфликта
- Б) открытости и эффективности общения

В) количества отрицательных эмоций

**Вопрос 10.** Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль ...

- А) конкуренции
- Б) сотрудничества
- В) компромисса
- Г) приспособления

**Вопрос 11.** Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль ...

- А) компромисса
- Б) конкуренции и соперничества

#### Критерии оценки выполнения тестовых заданий:

Оценка	Удельный вес правильно выполненных заданий в общем объеме теста
отлично	90-100 %
хорошо	70-89%
удовлетворительно	40-69%
неудовлетворительно	менее 40%

#### Контрольные вопросы для устного опроса.

##### Вопросы:

1. Что относится к психологическим характеристикам группы?
2. Дайте определение «малой группы».
3. Какие формы групповой дискуссии вы знаете?
4. Что такое «феномен группового давления»?
5. Набор каких психологических качеств является характерным для авторитарной личности?
6. В чем суть понятий «внутригрупповой фаворитизм» и «внешнегрупповая дискриминация»?

#### Критерии оценки выполнения тестовых заданий:

Оценка	Удельный вес правильно выполненных заданий в общем объеме теста
отлично	90-100 %
хорошо	70-89%
удовлетворительно	40-69%
неудовлетворительно	менее 40%

#### Критерии оценки результатов устного опроса:

Если студент правильно отвечал на вопросы, обращенные к нему преподавателем, то ему ставится отметка «зачтено» в журнал преподавателя

Если студент неправильно отвечал на вопросы, обращенные к нему преподавателем, или не отвечал вовсе, то ему ставится отметка «не зачтено».

#### Критерии оценки выполнения заданий для самостоятельной работы:

Если студент без ошибок и в срок выполнял задания, данные преподавателем, то ему ставится отметка «зачтено» в журнал преподавателя напротив соответствующего задания.

Если студент с ошибками выполнил задание или не выполнил его вовсе, то ему ставится отметка «не зачтено».

До дифференцированного зачета студент, получивший отметку «не зачтено», должен исправить ошибки, отмеченные преподавателем и отчитаться ещё раз по выполнению задания.

### **Критерии оценки выполнения заданий для практического занятия:**

Если студент без ошибок и в срок выполнял задания, данные преподавателем, то ему ставится отметка «зачтено» в журнал преподавателя напротив соответствующего задания.

Если студент с ошибками выполнил задание или не выполнил его вовсе, то ему ставится отметка «не зачтено».

До дифференцированного зачета студент, получивший отметку «не зачтено», должен исправить ошибки, отмеченные преподавателем и отчитаться ещё раз по выполнению задания.

## Материалы для промежуточной аттестации

### Вопросы для подготовки к дифференцированному зачёту

1. Социально-психологическая характеристика общения.
2. Понятие общения, его виды и функции.
3. Взаимосвязь общения и деятельности.
4. Общение как коммуникация или коммуникативная сторона общения.
5. Общение как взаимосвязь или интерактивная сторона общения.
6. Общение как восприятие людьми друг друга или перцептивная сторона общения.
7. Особенности межличностного взаимодействия.
8. Убеждение как способ организованного воздействия на психику человека.
9. Виды и приемы манипулирования.
10. Природа конфликтов. Виды, причины возникновения, динамика развития.
11. Виды и техники слушания. Приемы активного слушания. Правила ведения беседы.
12. Методы разрешения конфликтов.
13. Роль невербальных средств общения в жизни человека.
14. Виды общения.
15. Стороны общения.
16. Правила ведения беседы.
17. Этика делового общения.
18. Виды и формы делового общения.
19. Виды деловых совещаний.
20. Классификация групп вопросов в деловом общении.
21. Этические и культурные требования к выступлению в аудитории.
22. Позиции общения.
23. Конфликты, их источники и причины.
24. Роль и место конфликта в общении.
25. Типы конфликтов.
26. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
27. Способы предупреждения конфликтов в процессе общения.
28. Пути и методы разрешения конфликтных ситуаций.
29. Стили поведения в конфликтной ситуации.
30. Конструктивное разрешение конфликта в процессе эффективного общения.
31. Основные правила критики.
32. Невербальные признаки указывающие на ложь.
33. Невербальная коммуникация(4 знак сист.)
34. Способы установки и поддержания контакта с аудиторией.
35. Причины ослабления и отвлечения внимания.
36. Роль установки в процессе восприятия.
37. Категория общения, виды, подходы.
38. Структура речи общения.
39. Влияние личных качеств на общение.
40. Социальные и психологические коммуникативные барьеры.
41. Толерантность, как способ разрешения конфликта (понятие, особенности, основная характеристика).
42. Основы общей этики (понятие: этика и мораль, нормы морали, категории этики, моральные принципы и нормы как основа эффективного общения).
43. Техника общения: слушание в деловой коммуникации.
44. Публичное выступление (цель, формы, этапы).
45. Имидж делового человека (понятие, характеристика, особенности, способы формирования).
46. Деловая беседа по телефону (характеристика, особенности, приемы общения).
47. Деловой этикет в профессиональной деятельности (понятие, виды, особенности).

48. Психология лжи (понятие, признаки, виды)
49. Эффекты межличностного восприятия (первого впечатления, ореола, фактор отношения)
50. Психологическая характеристика личности (понятие, структура, особенности).
51. Психологическая типология личности (понятие, основные типы, особенности).
52. Конституционные типы личности.
53. Типология личности по типам темперамента
54. Типология личности, основанная на коммуникативно-поведенческих особенностях личности (демонстративный, педантичный, возбудимый и т.д.).

### Шкала и критерии оценки дифференцированного зачета

Критерии оценки	Оценка
<p>полно раскрыто содержание вопросов билета;  материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, правильно используется терминология;  показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;  продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;  ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов.</p>	отлично
<p>ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом может иметь следующие недостатки:  в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;  допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора;  допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора.</p>	хорошо
<p>неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;  имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;  при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков.</p>	удовлетворительно
<p>ответ не удовлетворяет указанным требованиям</p>	неудовлетворительно