

**Приложение 2 к РПД Психология делового общения**  
**39.03.01 Социология**  
**Направленность (профиль) –**  
**Цифровая и экспертно-аналитическая социология**  
**Форма обучения – очная**  
**Год набора – 2022**

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ  
ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**1. Общие сведения**

1.	Кафедра	Психологии и коррекционной педагогики
2.	Направление подготовки	39.03.01 Социология
3.	Направленность (профиль)	Цифровая и экспертно-аналитическая социология
4.	Дисциплина (модуль)	Психология делового общения
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2022

**2. Перечень компетенций**

- УК-3 - способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;
- УК-4 - способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

### 3. Критерии и показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Индикаторы компетенций	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности и компетенций
			Знать:	Уметь:	Владеть:	
<p>1. Сущность психологии делового общения.</p> <p>2. Психология трудового коллектива.</p> <p>3. Имидж в деловом общении.</p> <p>4. Технология и этикет делового общения.</p> <p>5. Психологические аспекты переговорного процесса.</p> <p>6. Основы профессиональной конфликтологии.</p> <p>7. Психологические особенности публичного выступления.</p> <p>8. Коммуникативный стресс в условиях профессиональной деятельности.</p> <p>9. Происхождение и психологические особенности спора, дискуссии, полемики.</p>	<p>УК-3 - способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.</p> <p>3.2. Учитывает и понимает в своей деятельности особенности поведения групп людей, с которыми работает / взаимодействует.</p> <p>3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.</p> <p>3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды</p>	<p>способы эффективного использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде;</p>	<p>учитывать и понимать в своей деятельности особенности поведения групп людей, с которыми работает / взаимодействует; предвидеть результаты (последствия) личных действий и планировать последовательность шагов для достижения заданного результата</p>	<p>способами эффективного взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды</p>	<p>Подготовка докладов занятий</p> <p>Подготовка презентации</p> <p>Работа на практических занятиях</p> <p>Бланочное тестирование</p>

<p>1. Сущность психологии делового общения.</p> <p>2. Психология трудового коллектива.</p> <p>3. Имидж в деловом общении.</p> <p>4. Технология и этикет делового общения.</p> <p>5. Психологические аспекты переговорного процесса.</p> <p>6. Основы профессиональной конфликтологии.</p> <p>7. Психологические особенности публичного выступления.</p> <p>8. Коммуникативный стресс в условиях профессиональной деятельности. Происхождение и психологические особенности спора, дискуссии, полемики.</p>	<p>УК-4 - способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>4.1. Выбирает на государственном и иностранном(ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>4.2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном(ых) языках.</p> <p>4.3. Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном(ых) языках.</p> <p>4.4. Выполняет перевод профессиональных (в т.ч. деловых) текстов с иностранного языка на государственный язык Российской Федерации и с государственного языка Российской Федерации на иностранный.</p>	<p>коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами на государственном и иностранном(ых) языках.</p>	<p>вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном(ых) языках; коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном(ых) языках.</p>	<p>переводом профессиональных (в т.ч. деловых) текстов с иностранного языка на государственный язык Российской Федерации и с государственного языка Российской Федерации на иностранный.</p>	<p>Подготовка докладов занятий</p> <p>Подготовка презентации</p> <p>Работа на практических занятиях</p> <p>Бланочное тестирование</p>
--	---	---	--	---	--	---

### Шкала оценивания в рамках балльно-рейтинговой системы

«неудовлетворительно» – 60 баллов и менее;  
«хорошо» – 81-90 баллов

«удовлетворительно» – 61-80 баллов  
«отлично» – 91-100 баллов

Зачтено - 61-100 баллов  
Не зачтено менее 60 баллов

#### **4. Критерии и шкалы оценивания**

##### **Самостоятельная работа студентов в условиях балльно-рейтинговой системы обучения.**

Рейтинговая система обучения предполагает многобалльное оценивание студентов, но это не простой переход от пятибалльной шкалы, а возможность объективно отразить в баллах расширение диапазона оценивания индивидуальных способностей студентов, их усилий, потраченных на выполнение того или иного вида самостоятельной работы. Существует большой простор для создания блока дифференцированных индивидуальных заданий, каждое из которых имеет свою «цену». Правильно организованная рейтинговая система обучения позволяет с самого начала уйти от пятибалльной системы оценивания и прийти к ней лишь при подведении итогов, когда заработанные студентами баллы переводятся в привычные оценки (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно).

Кроме того, в систему рейтинговой оценки включаются дополнительные поощрительные баллы за оригинальность, новизну подходов к выполнению заданий для самостоятельной работы или разрешению научных проблем. У студента имеется возможность повысить учебный рейтинг путем участия во внеучебной работе (участие в олимпиадах, конференциях; выполнение индивидуальных творческих заданий, рефератов; участие в работе научного кружка и т.д.). При этом студенты, не спешащие сдавать работу вовремя, могут получить и отрицательные баллы. Вместе с тем, поощряется более быстрое прохождение программы отдельными студентами. Например, если учащийся готов сдавать зачет или писать самостоятельную работу раньше группы, можно добавить ему дополнительные баллы.

При использовании рейтинговой системы:

- основной акцент делается на организацию активных видов учебной деятельности, активность студентов выходит на творческое осмысление предложенных задач;
- во взаимоотношениях преподавателя со студентами есть сотрудничество и сотворчество, существует психологическая и практическая готовность преподавателя к факту индивидуального своеобразия «Я-концепции» каждого студента;
- предполагается разнообразие стимулирующих, эмоционально-регулирующих, направляющих и организующих приемов вмешательства (при необходимости) преподавателя в самостоятельную работу студентов;
- преподаватель выступает в роли педагога-менеджера и режиссера обучения, готового предложить студентам минимально необходимый комплект средств обучения, а не только передает учебную информацию; обучаемый выступает в качестве субъекта деятельности наряду с преподавателем, а развитие его индивидуальности выступает как одна из главных образовательных целей;
- учебная информация используется как средство организации учебной деятельности, а не как цель обучения.

Рейтинговая система обучения обеспечивает наибольшую информационную, процессуальную и творческую продуктивность самостоятельной познавательной деятельности студентов при условии ее реализации через технологии личностно-ориентированного обучения (проблемные, диалоговые, дискуссионные, эвристические, игровые и другие образовательные технологии). Большинство студентов положительно относятся к такой системе отслеживания результатов их подготовки, отмечая, что рейтинговая система обучения способствует равномерному распределению их сил в течение семестра, улучшает усвоение учебной информации, обеспечивает систематическую работу без «авралов» во время сессии. Большое количество разнообразных заданий, предлагаемых для самостоятельной проработки, и разные шкалы их оценивания позволяют студенту следить за своими успехами, и при желании у него всегда имеется возможность улучшить свой рейтинг (за счет выполнения дополнительных видов самостоятельной работы), не дожидаясь экзамена. Организация процесса обучения в рамках рейтинговой системы обучения с использованием разнообразных видов самостоятельной работы позволяет получить более высокие результаты в обучении студентов по сравнению с традиционной вузовской системой обучения.

Использование рейтинговой системы позволяет добиться более ритмичной работы студента в течение семестра, а так же активизирует познавательную деятельность студентов путем стимулирования их творческой активности. Весьма эффективно использование тестов непосредственно в процессе обучения, при самостоятельной работе студентов. В этом случае студент сам проверяет свои знания. Не ответив сразу на тестовое задание, студент получает подсказку, разъясняющую логику задания и выполняет его второй раз. Следует отметить и все шире проникающие в учебный процесс автоматизированные обучающие и обучающе-контролирующие системы, которые позволяют студенту самостоятельно изучать ту или иную дисциплину и одновременно контролировать уровень усвоения

материала.

#### 4.1. Решение тестов

Процент правильных ответов	До 60%	61-80%	81-100%
Количество баллов за решенный тест	2	5	10

#### 4.2. Подготовка презентаций

Структура презентации	Максимальное количество баллов
<b>Содержание</b>	
Сформулирована цель работы	0,5
Понятны задачи и ход работы	0,5
Информация изложена полно и четко	0,5
Иллюстрации усиливают эффект восприятия текстовой части информации	0,5
Сделаны выводы	0,5
<b>Оформление презентации</b>	
Единый стиль оформления	0,5
Текст легко читается, фон сочетается с текстом и графикой	0,5
Все параметры шрифта хорошо подобраны, размер шрифта оптимальный и одинаковый на всех слайдах	0,5
Ключевые слова в тексте выделены	0,5
<b>Эффект презентации</b>	
Общее впечатление от просмотра презентации	0,5
<b>Мах количество баллов</b>	<b>5</b>
<b>Окончательная оценка:</b>	

#### 4.3. Подготовка докладов

Баллы	Характеристики ответа студента
<b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• студент глубоко и всесторонне усвоил проблему;</li> <li>• уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;</li> <li>• опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью;</li> <li>• умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;</li> <li>• делает выводы и обобщения;</li> <li>• свободно владеет понятиями</li> </ul>
<b>1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• студент твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы;</li> <li>• не допускает существенных неточностей;</li> <li>• увязывает усвоенные знания с практической деятельностью;</li> <li>• аргументирует научные положения;</li> <li>• делает выводы и обобщения;</li> <li>• владеет системой основных понятий</li> </ul>
<b>0,5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть студент освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы;</li> <li>• допускает несущественные ошибки и неточности;</li> <li>• испытывает затруднения в практическом применении знаний;</li> <li>• слабо аргументирует научные положения;</li> <li>• затрудняется в формулировании выводов и обобщений;</li> <li>• частично владеет системой понятий</li> </ul>
<b>0</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• студент не усвоил значительной части проблемы;</li> <li>• допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• испытывает трудности в практическом применении знаний;</li> <li>• не может аргументировать научные положения;</li> <li>• не формулирует выводов и обобщений;</li> <li>• не владеет понятийным аппаратом</li> </ul>
--	---

#### 4.4. Работа на практических занятиях

Баллы	Характеристики ответа студента
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• студент глубоко и всесторонне усвоил проблему;</li> <li>• уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;</li> <li>• опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью;</li> <li>• умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;</li> <li>• делает выводы и обобщения;</li> <li>• свободно владеет понятиями</li> </ul>
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• студент твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы;</li> <li>• не допускает существенных неточностей;</li> <li>• увязывает усвоенные знания с практической деятельностью;</li> <li>• аргументирует научные положения;</li> <li>• делает выводы и обобщения;</li> <li>• владеет системой основных понятий</li> </ul>
0,5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть студент усвоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы;</li> <li>• допускает несущественные ошибки и неточности;</li> <li>• испытывает затруднения в практическом применении знаний;</li> <li>• слабо аргументирует научные положения;</li> <li>• затрудняется в формулировании выводов и обобщений;</li> <li>• частично владеет системой понятий</li> </ul>
0	<ul style="list-style-type: none"> <li>• студент не усвоил значительной части проблемы;</li> <li>• допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее;</li> <li>• испытывает трудности в практическом применении знаний;</li> <li>• не может аргументировать научные положения;</li> <li>• не формулирует выводов и обобщений;</li> <li>• не владеет понятийным аппаратом</li> </ul>

**5. Типовые контрольные задания и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы по дисциплине**

##### 5.1. Типовое тестовое задание

**1. Механизм социальной перцепции, характеризующийся осознанным или бессознательным уподоблением себя другому человеку или его себе, - это:**

- а) атрибуция
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) рефлексия

**2. Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему, - это:**

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) стереотипия
- г) аттракция

- 3. Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние, - это:**
- а) убеждение
  - б) заражение
  - в) подражание
  - г) мода
- 4. Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий не критическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это:**
- а) внушение
  - б) убеждение
  - в) заражение
  - г) подражание
- 5. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся:**
- а) языковой, эмоциональный, национальный
  - б) информационный, структурный
  - в) логический, фонетический, семантический
  - г) недоверие, агрессивность
- 6. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, - это:**
- а) общение
  - б) потребность
  - в) деятельность
  - г) активность
- 7. Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки, - это:**
- а) приспособление
  - б) конкуренция
  - в) сотрудничество
  - г) компромисс
- 8. К невербальным средствам общения относятся:**
- а) речевые интерпретации
  - б) визуальные, аудиальные, тактильные средства
  - в) устные и письменные средства
  - г) эмоциональные переживания
- 9. Механизм социальной перцепции, состоящий в интерпретации поступков и чувств другого человека (группы) через приписывание причин, лежащих в основе этих чувств и поступков, - это:**
- а) каузальная атрибуция
  - б) идентификация
  - в) эмпатия
  - г) рефлексия
- 10. Уровень общения, на котором происходит простой обмен репликами для поддержания разговора, называется:**
- а) информационный
  - б) личностный
  - в) диалогический
  - г) фатический (конвенциональный)
- 11. В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты):**
- а) невербальная, вербальная
  - б) диалогическая, монологическая, полилогическая
  - в) коммуникативная, интерактивная, перцептивная
  - г) авторитарная, демократическая, либеральная
- 12. Уровень общения, который предполагает глубокое самораскрытие сущности другого человека, называется:**
- а) диалогический
  - б) личностный
  - в) фатический (конвенциональный)
  - г) информационный

**13. Стратегия взаимодействия в конфликте, при которой человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, называется:**

- а) конкуренция
- б) приспособление
- в) компромисс
- г) сотрудничество

**14. Социальная перцепция включает в себя:**

- а) осознание поведения окружающих людей
- б) межличностное, межгрупповое восприятие, самовосприятие
- в) восприятие окружающей среды и себя
- г) художественное восприятие

**15. Стилль межличностного общения, целью которого является подкрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей, повышение самооценки и самоуважения — это ... стилль:**

- а) ритуальный
- б) конформистский
- в) альтруистический
- г) манипулятивный

**Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний**

**Ключи к тестовым заданиям «Психология делового общения»**

Вариант	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1 вариант	б	г	Б	а	в	а	г	б	а	г	в	б	а	б	а

**Критерии оценки результатов тестирования по модулю**

Кол-во баллов	Отметка
от 14 до 15	5
от 11 до 13	4
от 8 до 10	3
менее 7	2

**5.2. Вопросы к зачету**

1. Понятие делового общения.
2. Формы и виды делового общения.
3. Особенности делового общения.
4. Общие принципы построения делового общения.
5. Деловая беседа как основная форма делового общения.
6. Психологические приемы влияния на партнера.
7. Понятия коллектив, группа.
8. Законы существования коллектива.
9. Стадии развития коллектива.
10. Жизненные циклы развития организации.
11. Понятие о корпоративной культуре организации.
12. Социально-психологические характеристики эффективного руководителя.
13. Особенности самопрезентации при деловом общении.
14. Значение технологии передачи информации.
15. Обмен деловой информацией.
16. Каналы восприятия информации.
17. Раппорт и подстройка.
18. Приемы управления вниманием.
19. Техника постановки вопросов. Искусство слушать.
20. Деловое общение по телефону.
21. Деловой этикет.
22. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
23. Выслушивание партнера как психологический прием.
24. Техника и тактика аргументирования.
25. Формирование переговорного процесса.



26. Национальные стили ведения деловых переговоров.
27. Функциональное значение деловых конфликтов.
28. Причины деловых конфликтов.
29. Типы деловых конфликтов и коммуникативные тактики в конфликтных ситуациях.
30. Модель делового конфликта.
31. Последствия делового конфликта.
32. Улаживание конфликта при помощи административных способов воздействия.
33. Психологические способы регуляции деловых конфликтов.
34. Переговоры в конфликтной ситуации.
35. Конфликтный человек в работающей команде.
36. Коммуникативная рефлексия как способ регулирования деловых конфликтов.
37. Правила поведения и общения в конфликтной ситуации.
38. История ораторского искусства.
39. Подготовка к выступлению.
40. Определение цели речи.
41. Планирование основной части речи и заключения.
42. Риторические приемы в публичном выступлении.
43. Понятие о профессиональном стрессе.
44. Стрессовые сценарии.
45. Раздражительность в деловом общении.
46. Коммуникативная агрессия.
47. Принцип справедливости в общении.
48. Формулирование отказа в деловом общении.
49. Манипулирование в деловом общении.
50. Стресс подчинения.
51. Понятия “спор”, “дискуссия”, “полемика”.
52. Классификация видов спора.
53. Культура спора.
54. Психологические приемы убеждения в споре

### **5.3.2 Примерная тематика докладов**

1. Психологические особенности трудового коллектива
2. Психологические особенности спора, дискуссии, полемики, дебатов, прений.
3. Культура спора.
4. Психологические приемы убеждения в споре
5. Национальные стили ведения деловых переговоров.
6. Социально-психологические характеристики эффективного руководителя.
7. Стили руководства.
8. Формулирование отказа в деловом общении.
9. Выслушивание партнера как психологический прием.
10. Причины деловых конфликтов.
11. Функциональное значение деловых конфликтов.
12. Манипулирование в деловом общении.