

Компонент ОПОП 39.03.01 Социология
направленность (профиль) Цифровая и экспертно-аналитическая социология
наименование ОПОП

Б1.В.ДВ.02.01
шифр дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплины
(модуля)

Психология делового общения

Разработчик:

Синкевич И.А.

ФИО

доцент

должность

канд.пед.наук, доцент

ученая степень, звание

Утверждено на заседании кафедры
психологии и коррекционной
педагогике

наименование кафедры

протокол № 11 от 28 марта 2024 г.

Заведующий кафедрой ПиКП



подпись

Афонькина Ю.А.

ФИО

1. Критерии и средства оценивания компетенций и индикаторов их достижения, формируемых дисциплиной (модулем)

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора(ов) достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)			Оценочные средства текущего контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации
		<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>		
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>ИД-1_{УК-3} Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.</p> <p>ИД-2_{УК-3} Учитывает и понимает в своей деятельности особенности поведения групп людей, с которыми работает / взаимодействует.</p> <p>ИД-3_{УК-3} Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.</p> <p>ИД-4_{УК-3} Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.</p>	стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективные способы социального взаимодействия в команде	осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде, предвидит последствия личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	способами социального взаимодействия в команде, знаниями, опытом и презентации результатов работы команды	<ul style="list-style-type: none"> • комплект заданий для выполнения практических работ; • тестовые задания; • рефераты, мультимедийные презентации 	Билеты для зачета Результаты текущего контроля
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке	<p>ИД-1_{УК-4} Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>ИД-2_{УК-4} Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>ИД-3_{УК-4} Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>ИД-4_{УК-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>	способы ведения деловой переписки, 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	способами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке, коммуникативно приемлемым стилем делового общения, вербальными и невербальными средствами взаимодействия с партнерами		

2. Оценка уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)

Показатели оценивания компетенций (индикаторов их достижения)	Шкала и критерии оценки уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)			
	Ниже порогового («неудовлетворительно»)	Пороговый («удовлетворительно»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущены некоторые погрешности.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки.
Наличие умений	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Выполнены типовые задания с не грубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме (отсутствуют пояснения, неполные выводы)	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные задания с некоторыми погрешностями. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Задания выполнены в полном объеме без недочетов.
Наличие навыков (владение опытом)	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для выполнения стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продемонстрированы базовые навыки при выполнении стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач.
Характеристика сформированности компетенции	Компетенции фактически не сформированы. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. ИЛИ Зачетное количество баллов не набрано согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков достаточно для решения стандартных профессиональных задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в полной мере достаточно для решения сложных, в том числе нестандартных, профессиональных задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону

3. Критерии и шкала оценивания заданий текущего контроля

3.1 Критерии и шкала оценивания практических работ

Перечень практических работ, описание порядка выполнения и защиты работы, требования к результатам работы, структуре и содержанию отчета и т.п. представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

Оценка/баллы	Критерии оценивания
Отлично	Задание выполнено полностью и правильно. Отчет по лабораторной/практической работе подготовлен качественно в соответствии с требованиями. Полнота ответов на вопросы преподавателя при защите работы.
Хорошо	Задание выполнено полностью, но нет достаточного обоснования или, при верном решении, допущена незначительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений. Все требования, предъявляемые к работе, выполнены.
Удовлетворительно	Задания выполнены частично с ошибками. Демонстрирует средний уровень выполнения задания на лабораторную/практическую работу. Большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены.
Неудовлетворительно	Задание выполнено со значительным количеством ошибок на низком уровне. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены. ИЛИ Задание не выполнено.

3.2.Критерии и шкала оценивания тестирования

Перечень тестовых вопросов и заданий, описание процедуры тестирования представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включен типовой вариант тестового задания:

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 некритическое 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. *Стиль межличностного общения, целью которого является подкрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей, повышение самооценки и самоуважения — это ... стиль:*

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

Оценка/баллы	Критерии оценки
<i>Отлично</i>	90-100 % правильных ответов
<i>Хорошо</i>	70-89 % правильных ответов
<i>Удовлетворительно</i>	50-69 % правильных ответов
<i>Неудовлетворительно</i>	49% и меньше правильных ответов

3.3.Критерии и шкала оценивания реферата

Тематика рефератов по дисциплине (модулю), требования к структуре, содержанию и оформлению изложены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля), представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включены примерные темы рефератов:

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.

Оценка/баллы	Критерии оценки
<i>Отлично</i>	Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована ее актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
<i>Хорошо</i>	Основные требования к реферату и его защите - выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
<i>Удовлетворительно</i>	Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.
<i>Неудовлетворительно</i>	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

3.4. Критерии и шкала оценивания доклада /информационного сообщения

Тематика докладов, информационных сообщений по дисциплине (модулю), требования к структуре, содержанию и оформлению изложены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля), представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включены примерные темы докладов/информационных сообщений:

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.
 Психологические приемы убеждения в споре

Оценка/баллы	Критерии оценки
<i>Отлично</i>	Ориентированность в материале, полные и аргументированные ответы на дополнительные вопросы. Материал изложен логически последовательно, присутствуют самостоятельные выводы, используется материал из дополнительных источников, интернет ресурсов. Сообщение носит исследовательский характер. Используется наглядный материал (презентация).
<i>Хорошо</i>	Ориентированность в материале, но присутствуют некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении. Отсутствует наглядный материал (презентация).
<i>Удовлетворительно</i>	Трудности в подборе материала, его структурировании. Использована, в основном, учебная литература, не использованы дополнительные источники информации. Трудности в ответе на дополнительные вопросы по теме сообщения, формулировке выводов. Материал изложен не последовательно, не установлены логические связи.
<i>Неудовлетворительно</i>	Доклад, информационное сообщение подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме. ИЛИ Доклад, информационное сообщение не подготовлено.

3.5. Критерии и шкала оценивания мультимедийной презентации

Требования к структуре, содержанию и оформлению представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

Оценка/баллы	Критерии оценки
<i>Отлично</i>	Презентация соответствует теме самостоятельной работы. Оформлен титульный слайд с заголовком. Сформулированная тема ясно изложена и структурирована, использованы графические изображения (фотографии, картинки и т.п.), соответствующие теме, выдержан стиль, цветовая гамма, использована анимация, звук. Логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению. Работа оформлена и предоставлена в установленный срок.
<i>Хорошо</i>	Презентация соответствует теме самостоятельной работы. Имеются неточности в изложении материала. Отсутствует логическая последовательность в суждениях. Не выдержан объем презентации, имеются упущения в оформлении. На дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. Работа оформлена и предоставлена в установленный срок.
<i>Удовлетворительно</i>	Презентация соответствует теме самостоятельной работы. Сформулированная тема изложена и структурирована не в полном объеме. Не использованы графические изображения (фотографии, картинки и т.п.), соответствующие теме. Присутствуют существенные отступления от требований к составлению презентации. Допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы.
<i>Неудовлетворительно</i>	Работа не выполнена или не соответствует теме самостоятельной работы.

3.6. Критерии и шкала оценивания посещаемости занятий

Посещение занятий обучающимися определяется в процентном соотношении

Баллы	Критерии
10	посещаемость 75 - 100 %
5	посещаемость 50 - 74 %
0	посещаемость менее 50 %

4. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) при проведении промежуточной аттестации

4.1. Критерии и шкала оценивания результатов освоения дисциплины (модуля) с зачетом

Если обучающийся набрал зачетное количество баллов согласно установленному диапазону по дисциплине (модулю), то он считается аттестованным.

Оценка	Баллы	Критерии оценивания
<i>Зачтено</i>	60 - 100	Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону
<i>Незачтено</i>	менее 60	Зачетное количество согласно установленному диапазону баллов не набрано

5. Задания диагностической работы для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) в рамках внутренней и внешней независимой оценки качества образования

ФОС содержит задания для оценивания знаний, умений и навыков, демонстрирующих уровень сформированности компетенций и индикаторов их достижения в процессе освоения дисциплины (модуля).

Комплект заданий разработан таким образом, чтобы осуществить процедуру оценки каждой компетенции, формируемых дисциплиной (модулем), у обучающегося в письменной форме.

Содержание комплекта заданий включает: *тестовые задания, практико-ориентированные задания*

Комплект заданий диагностической работы

Код и наименование компетенции УК-4	
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.	Заполните пропуски. Каузальная атрибуция как составная часть межличностного восприятия и познания заключается в
10.	Заполните пропуски. Фатический (конвенциональный) уровень общения, на котором
11.	Заполните пропуски. В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты)
12.	Заполните пропуски. Личностный уровень общения предполагает
13.	Заполните пропуски. Личностный уровень общения предполагает
14.	Заполните пропуски. Социальная перцепция включает в себя
15.	Заполните пропуски. Целью ритуального стиля межличностного общения является
Код и наименование компетенции УК-4	
16.	Заполните пропуски. Утаивание информации предлагает
17.	Заполните пропуски. Убеждение, заражение, внушение являются
18.	Заполните пропуски. Формальная группа - это
19.	Заполните пропуски. В структуру малой группы входит
20.	Заполните пропуски. Дискуссионное обсуждение проблем - это
21.	Заполните пропуски. Толерантность – это
22.	Заполните пропуски. Социальная напряженность - это
23.	Заполните пропуски. Дистресс = это
24.	Заполните пропуски. Разновидностью конфликтов в организации являются
25.	Заполните пропуски. Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
26.	Заполните пропуски. Система психотехнических приемов и действий, отражающая

	долговременные цели манипулятора, это
27.	<i>Заполните пропуски.</i> Медиация - это
28.	<i>Заполните пропуски.</i> Приспособление – это стиль взаимодействия в конфликте, при котором
29.	<i>Заполните пропуски.</i> Атрибуцией называется Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей
30.	В манипулятивных технологиях делового общения присутствуют

Максимальное количество баллов – 30