

**Частное профессиональное образовательное учреждение
«Республиканский гуманитарный медицинский колледж
им. И.А. Агабалаева»**

РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО

На заседании педагогического совета

ЧПОУ «РГМК»

Протокол № 4 от «26» 05 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЧПОУ «РГМК»

Т.М. Ахмедова

«26» 05 2025



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной
аттестации обучающихся по учебной дисциплине**

СГ.08 Психология общения

по программе подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)

по специальности СПО 31.02.05 Стоматология ортопедическая

на базе среднего общего образования

Содержание

1. Пояснительная записка
2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения основной образовательной программы
3. Описание перечня оценочных средств и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования
4. Оценочные средства характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы
5. Критерии и шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования
6. Описание процедуры оценивания знаний и умений, характеризующих этапы формирования компетенций

1. Пояснительная записка

Оценочные материалы разработаны в форме фонда оценочных средств в соответствии с пунктом 9 статьи 2 Федерального закона от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и раздела II Методика расчета и применения аккредитационных показателей по образовательным программам среднего профессионального образования Приказа Минпросвещения России от 14.04.2023 №272 «Об утверждении аккредитационных показателей, методики расчета и применении аккредитационных показателей по образовательным программам среднего профессионального образования» и пункта 7 Приказа Министерства Просвещения Российской Федерации от 24.08.2022 №762 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования».

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) предназначены для оценки уровня освоения компетенций на различных этапах их формирования при изучении учебной дисциплины **СГ.08 Психология общения**.

В результате изучения дисциплины у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

Общие компетенции:

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
		Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структура плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
		Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	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
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
		Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Умения: описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения; использования основы традиционных российских духовно-нравственных ценностей, применять принципы гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений
		Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения, знание основ традиционных российских духовно-нравственных ценностей, принципов формирования межнациональных и межрелигиозных отношений

2. Перечень компетенций с указанием этапов их освоения при изучении учебной дисциплины

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1.	Тема 1. Межличностное общение в деловой сфере	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06	Устный контроль. Тестирование.
2.	Тема 2. Межличностная коммуникация	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06	Устный контроль. Тестирование. Реферат.
3.	Тема 3. Техники слушания. Вопросы и ответы в межличностном общении	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06	Устный контроль. Тестирование. Реферат.
4.	Тема 4. Межличностное взаимодействие	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06	Устный контроль. Тестирование. Реферат.
5.	Тема 5. Восприятие и понимание людьми друг друга в процессе общения	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06	Устный контроль. Тестирование.
6.	Тема 6. Психологические аспекты ведения беседы	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06	Устный контроль. Тестирование.
7.	Тема 7. Правила эффективного общения	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06	Устный контроль. Тестирование. Реферат.

3. Описание перечня оценочных средств на различных этапах освоения компетенций при изучении учебной дисциплины

№п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	Устный опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины

2	Тестовые задания	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Тестовые задания: - на установление соответствия; - на установление последовательности; - с выбором двух (и более) правильных ответов из перечня
3	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
4	Сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.	Темы сообщений
5	Кейс-задание	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы	Задания для решения кейс-задание
6	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
7	Контрольные вопросы	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Перечень контрольных вопросов
8	Практические задания	Задания для проверки умений, навыков в будущей профессиональной деятельности	Перечень практических заданий

4. Оценочные средства, характеризующие этапы освоения компетенций при изучении учебной дисциплины

Контрольные вопросы для устного опроса:

1. Перечислите методы исследования в психологии.
2. Назовите основные категории психологии. Охарактеризуйте их.
3. Перечислите этапы развития психики и сознания.
4. Назовите структуру личности с точки зрения различных теорий личности.
5. Дайте характеристику волевой сферы личности, волевые качества.
6. Расскажите о личности в психологии. Индивид, субъект, личность, индивидуальность.

7. Дайте определение направленности личности. Формы направленности.
8. Дайте понятие деятельности. Структура деятельности.
9. Расскажите об основных способах выполнения действий: умения, навыки и привычки.
10. Перечислите общие понятия об эмоциях в психологии. Виды эмоциональных состояний.
11. Дайте понятие термину «темперамент»; физиологические основы темперамента.
12. Дайте понятие термину «характер», физиологические основы характера.
13. Дайте понятие термину «способности». Задатки и способности.
14. Расскажите об основных видах деятельности, дайте им характеристику.
15. Дайте понятие термину «самоактуализация» в психологии.
16. Дайте объяснение о структуре способностей. Общие и специальные способности.
17. Расскажите о чертах характера, и дайте им характеристику.
18. Расскажите о чувствах, их видах.
19. Расскажите о связи мышления и речи.
20. Перечислите основные приемы воображения.
21. Дайте понятие термину «воображение», и его физиологическим основам.
22. Перечислите мыслительные операции.
23. Дайте понятие термину «запоминание», перечислите условия успешного запоминания.
24. Перечислите основные виды памяти.
25. Охарактеризуйте свойства восприятия, их характеристика.
26. Дайте общую характеристику и физиологическую основу восприятию.
27. Дайте понятие термину «ощущение», виды ощущений.
28. Перечислите основные свойства внимания.
29. Перечислите виды внимания. Дайте характеристику одному из видов.
30. Расскажите об основных способах выполнения действий: умения, навыки и привычки.
31. Дайте понятие деятельности. Структура деятельности.
32. Дайте определение направленности личности. Формы направленности.
33. Расскажите о личности в психологии. Индивид, субъект, личность, индивидуальность.
34. Дайте характеристику волевой сферы личности, волевые качества.
35. Назовите структуру личности с точки зрения различных теорий личности.
36. Перечислите этапы развития психики и сознания.
37. Расскажите о предмете и задачах психологии общения.
38. Расскажите, что обозначает термин «Деловое общение». Перечислите виды делового общения.
39. Дайте понятие термину «Межличностное общение»
40. Расскажите о видах общения. Дать характеристику видов общения.
41. Перечислите уровни общения. Дайте характеристику одному из них.

42. Дайте понятие термину «общение». Перечислите функции общения.
43. Расскажите о правилах слушания.
44. Расскажите о факторах, определяющих общение. Проблема активности общения.
45. Дайте понятие термину «общение». Структура общения.
46. Дайте понятие термину «общение». Охарактеризуйте механизмы общения.
47. Дайте понятие термину «общение». Охарактеризуйте средства общения.
48. Перечислите средства общения и их использование в профессиональной деятельности фармацевта.
49. Охарактеризуйте стратегию в общении.
50. Охарактеризуйте тактику в общении.
51. Охарактеризуйте конфликт как универсальное явление. Виды и уровни конфликтов.
52. Дайте понятие термину «конфликт». Охарактеризуйте функции конфликта.
53. Перечислите источники конфликта.
54. Опишите причины конфликта.
55. Дать понятие термину «конфликт». Охарактеризовать последствия конфликта.
56. Профессиональное выгорание. Дайте характеристику термину «профессиональное выгорание».
57. Перечислите признаки профессионального выгорания.
58. Расскажите о последствиях профессионального выгорания.
59. Перечислите психологические типы собеседников.
60. Расскажите о социально-психологическом климате в организациях, осуществляющих мед. деятельность.
61. Перечислите этапы психологического консультирования.
62. Перечислите психологические барьеры в общении и их преодоление.
63. Дайте характеристику психологическим барьерам.
64. Расскажите о путях преодоления психологических барьеров.
65. Расскажите о саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 66. Расскажите о принятии решения в группе.

Темы рефератов

1. Психология общения: определение и виды общения.
2. Межличностное общение.
3. Деятельность – психология общения.
4. Барьеры в деловом общении. Психологические особенности подготовки и проведения деловой беседы.
5. Влияние семьи на становление личности.
6. Восприятие.
7. Деловое общение: спор.
8. Искусство деловых отношений.
9. Качественные различия интеллекта мужчин и женщин.
10. Культура общения.

- 11.Лидер в организации.
- 12.Личность и коллектив.
- 13.Любовь. Происхождение брака.
- 14.Неравный брак.
- 15.Общение.
- 16.Ораторское искусство.
- 17.Понимание в межличностном общении.
- 18.Правила поведения в общественных местах.
- 19.Проблемы профессиональной этики.
- 20.Психологические проблемы молодой семьи.
- 21.Психология: Дружба.
- 22.Разрешение конфликтных ситуаций.
- 23.Секреты общения.
- 24.Умение слушать.
- 25.Эмоции.
- 26.Эмоции и язык.
- 27.Этика деловых отношений.
- 28.Этикет и межличностное общение.
- 29.Этические нормы в деловом общении.
- 30.Стили общения.
- 31.Жизнь в одиночестве.
- 32.Конфликт и способы его разрешения.
- 33.Конфликт.
- 34.Конфликты, возникающие внутри организации.
- 35.Культура общения.
- 36.Общение как феномен культуры.
- 37.Ораторское искусство.
- 38.Семейные конфликты и их решения.
- 39.Семейные отношения и формирование личности ребенка.
- 40.Этика делового общения: руководители и подчиненные.
- 41.Коллектив и личность
- 42.Деловая беседа. Психологические особенности публичного выступления.

Экзамен

- 43.Психологические аспекты семейных отношений. Функции семьи
- 44.Стили семейного воспитания
- 45.Интимные отношения
- 46.Общение. Структура и средства общения
- 47.Невербальные средства общения
- 48.Речевые средства общения. Позиции в общении. Деловая беседа
- 49.Стили общения. Манипулирование
- 50.Механизмы межличностного восприятия
- 51.Психологические защиты. Барьеры в общении
- 52.Конструктивное общение. Контроль эмоций
- 53.Активное и пассивное слушание

Указания по выполнению тестовых заданий

Типы заданий	Последовательность действий при выполнении заданий
Тестовые задания на установление соответствия	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: Список 1 - вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д. Список 2 - утверждение, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответов (например, А1 или Б4)
Тестовые задания на установление последовательности	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидаются последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответов. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135)
Тестовые задания с выбором двух (и более) правильных ответов из перечня	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответов ожидаются два и более вариантов ответов, наиболее верных. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответов. 3. Выбрать два и более вариантов ответов, наиболее верных. 4. Записать только номера/буквы выбранных вариантов ответов.

Тестовые задания на установление соответствия

1. Установите соответствие между термином и его определением

Термин	Определение
А) общение Б) стиль общения	1) взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности 2) индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми

К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию второго и запишите его в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б

2. Установите соответствие между термином и его определением.

Термин	Определение
А) невербальное поведение	1) скрытые для непосредственного

Б) просодика	наблюдателя социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности 2) название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара
--------------	---

К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию второго и запишите его в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б

3. Установите соответствие между термином и его определением.

Термин	Определение
А) аргументация Б) коммуникация	1) способность донести до собеседника значимые логические доводы 2) процесс взаимодействия, ведущий к пониманию информации

К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию второго и запишите его в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б

4. Установите соответствие между стилями речи и их отличительными особенностями.

Стиль речи	Отличительная особенность
А) официально-деловой стиль речи Б) научный стиль речи В) публицистический стиль речи	1) точность 2) подчеркнутой логичностью и связными выражениями 3) наличие гибкого стандарта

К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию второго и запишите его в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б	В

5. Установите соответствие между термином и его определением.

Термин	Определение
А) коммуникативная компетентность Б) денотация	1) способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми для лучшего взаимодействия 2) прямое точное значение, которое языковое сообщество формально

	приписывает слову
--	-------------------

К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию второго и запишите его в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б

6. Установите соответствие между термином и его определением.

Термин	Определение
А) кинесические средства общения Б) деловая беседа	1) зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении 2) обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта

К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию второго и запишите его в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б

7. Установите соответствие между термином и его определением.

Термин	Определение
А) конфликт между организациями или группами Б) конфликт по вертикали В) объективный конфликт	1) конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой 2) конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу 3) конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям

К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию второго и запишите его в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б	В

8. Установите соответствие между стилем речи и его характеристикой.

Стиль	Характеристика
А) конкуренции Б) сотрудничества	1) стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки 2) стиль поведения в конфликтной

	ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе
--	---

К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию второго и запишите его в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б

9. Установите соответствие между понятием и его определением.

Понятие	Определение
А) эффект ореола Б) эмпатия	1) когнитивное искажение, суть которого заключается в том, что восприятие объекта сильно зависит от первого впечатления, которое он производит 2) осознанное сопереживание текущему эмоциональному состоянию другого человека без потери ощущения происхождения этого переживания

К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию второго и запишите его в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б

10. Установите соответствие между уровнями общения в аптечном трудовом коллективе и их характеристиками.

Уровень общения	Характеристика
А) I уровень Б) II уровень В) III уровень	1) общение провизоров и фармацевтов с посетителями аптеки 2) общение фармацевтических специалистов с медицинскими работниками 3) общение аптечных работников между собой

К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию второго и запишите его в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б	В

11. Установите соответствие между видами пациентов и их особенностями общения.

Пациент	Особенность общения
А) рациональный пациент Б) многословный пациент	1) задает вопросы в лаконичной форме

	2) формирует заказ пространственно
--	------------------------------------

К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию второго и запишите его в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б

12. Установите соответствие между видами пациентов и их особенностями общения.

Пациент	Особенность общения
А) напористый пациент	1) заявляет о себе с активностью и торопливостью
Б) скептически настроенный пациент	2) отличается ироническим тоном

К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию второго и запишите его в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б

13. Установите соответствие между видами пациентов и их особенностями общения.

Пациент	Особенность общения
А) негативно настроенный пациент	1) проявляет агрессивность
Б) неуверенный пациент	2) говорит извиняющимся тоном

К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию второго и запишите его в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б

14. Установите соответствие между приемами общения и их содержанием.

Прием	Содержание
А) прием «эхо»	1) дословное повторение основных высказываний пациента
Б) прием «резюме»	2) воспроизводство сути высказывания пациента в сжатом и обобщенном виде
В) прием «уточнения»	3) уточнение отдельных положений высказываний пациента

К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию второго и запишите его в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б	В

15. Установите соответствие между видами вопросов и их определением.

Вид вопроса	Определение
А) открытые вопросы	1) вопросы, на которые можно ответить однозначно: «Да» или «Нет»
Б) закрытые вопросы	

	2) вопросы, на которые нет готового ответа
--	--

К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию второго и запишите его в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б

16. Установите соответствие между видом барьера в общении и его характеристикой.

Барьер	Характеристика
А) семантический барьер Б) стилистический барьер	1) связан с различиями в системах значений (тезаурусах) участников общения 2) возникает при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению

К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию второго и запишите его в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б

17. Установите соответствие между данными в левом и правом столбце таблицы.

А) Стиль приспособления может быть применим в следующих наиболее характерных ситуациях Б) Стиль уклонения может быть применим в следующих наиболее характерных ситуациях	1) важнейшая задача – восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта; предмет разногласия не важен для вас или вас не особенно волнует случившееся 2) считает, что решить проблему немедленно опасно, так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию
---	--

К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию второго и запишите его в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б

18. Установите соответствие между термином и его определением.

Термин	Определение
А) речь Б) личность	1) исторически сложившаяся форма общения людей посредством языковых конструкций, создаваемых на основе определённых правил 2) понятие, выработанное для

	отображения социальной природы человека, рассмотрения его как субъекта социокультурной жизни, определения его как носителя индивидуального начала, самораскрывающегося в контексте социальных отношений
--	---

К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию второго и запишите его в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б

19. Установите соответствие между термином и его определением.

Термин	Определение
А) самооценка Б) застенчивость	1) представление человека о важности своей личности, деятельности среди других людей и оценивание себя и собственных качеств и чувств, достоинств и недостатков, выражение их открыто или даже закрыто 2) состояние психики и обусловленное им поведение животных и человека, характерными чертами которого являются: нерешительность, боязливость, напряжённость, скованность и неловкость в обществе из-за неуверенности в себе или отсутствия социальных навыков

К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию второго и запишите его в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б

20. Установите соответствие между термином и его определением.

Термин	Определение
А) внутренняя культура Б) внешняя культура	1) знания, чувства и умения, лежащие в основе жизни человека (образованность, развитый интеллект, добродетельность-нравственность, профессиональная подготовка 2) культура поведения, культура непосредственного контакта, общения с людьми, с окружающей средой

К каждой позиции первого столбца подберите соответствующую позицию второго и запишите его в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами.

А	Б

Тестовые задания на установление последовательности

1. Установите последовательность этапов деловой беседы:

- 1) начало разговора
- 2) изложение сути (передача информации)
- 3) аргументирование
- 4) опровержение аргументов
- 5) принятие решения

Ответ: _____

2. Установите последовательность стадии переговорного процесса:

- 1) подготовка к переговорам
- 2) непосредственно процесс переговоров
- 3) стадия достижения согласия

Ответ: _____

3. Какова последовательность этапов деловой дискуссии:

- 1) вступление в контакт
- 2) постановка проблемы
- 3) уточнение предмета общения и предметных позиций (мнений) участников
- 4) выдвижение альтернативных вариантов
- 5) конфронтация участников
- 6) обсуждение и оценка альтернатив, поиск элементов сходства
- 7) установление согласия благодаря выбору наиболее приемлемого или оптимального решения

Ответ: _____

4. Установите последовательность этапов решения конфликта:

- 1) создать атмосферу сотрудничества
- 2) стремиться к ясности отношений и общения
- 3) признать наличие конфликта
- 4) договориться о процедуре (где, когда и как начнется работа по его преодолению)
- 5) очертить конфликт, т.е. определить его в терминах обоюдной проблемы, подлежащей урегулированию
- 6) добиться соглашения
- 7) установить срок решения
- 8) воплотить план в жизнь
- 9) оценить принятое решение

Ответ: _____

5. Установите последовательность уровней непонимания:

- 1) фонетический барьер

- 2) семантический барьер
- 3) стилистический барьер
- 4) логический барьер

Ответ: _____

6. Установите последовательность этапов развития конфликта:

- 1) конфликтные действия
- 2) ущемление интересов другой стороны
- 3) появление проблемы, интересующей двух или более человек
- 4) разрешение конфликта

Ответ: _____

7. Установите последовательность этапов развития психологии

- 1) психология как наука о душе
- 2) психология как наука о сознании
- 3) психология как наука о поведении
- 4) психология как наука, изучающая объективные закономерности, проявления и механизмы психики.

Ответ: _____

8. Установите последовательность потребностей согласно пирамиде А. Маслоу

- 1) физиология
- 2) безопасность
- 3) причастность
- 4) уважение
- 5) самореализация

Ответ: _____

9. Установите последовательность этапов в процедуре исследования методом наблюдения

- 1) определяются предмет наблюдения (поведение), объект (отдельные индивиды или группа), ситуации
- 2) выбирается способ наблюдения и регистрации данных
- 3) исходя из задач, готовится план наблюдения
- 4) выбирается метод обработки результатов
- 5) проводится обработка и интерпретация полученной информации

Ответ: _____

10. Установите последовательность этапов процедуры анкетирования:

- 1) определение содержания анкеты
- 2) выбор вопросов
- 3) определение количества и последовательности вопросов

Ответ: _____

11. Установите последовательность уровни организационного поведения:

- 1) индивидуальное поведение
- 2) поведение группы
- 3) совокупность поведения всех индивидов, групп, межгрупповое поведение, составляющее специфическое поведение организации в целом

Ответ: _____

12. Установите последовательность этапов общения.

- 1) потребность в общении побуждает человека вступить в контакт с другими людьми
- 2) ориентировка в целях общения, в ситуации общения
- 3) ориентировка в личности собеседника
- 4) планирование содержания своего общения: человек представляет себе (обычно бессознательно), что именно скажет
- 5) бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает конкретные средства, речевые фразы, которыми будет пользоваться, решает, как говорить, как себя вести
- 6) восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи
- 7) корректировка направления, стиля, методов общения

Ответ: _____

13. Установите последовательность формирования образа на основе физических качеств человека.

- 1) раса
- 2) пол
- 3) возраст
- 4) внешний вид
- 5) выражение лица
- 6) контакт глаз
- 7) движения
- 8) личное пространство
- 9) прикосновения

Ответ: _____

14. Установите последовательность аргументов для правила Гомера, используемого для убеждения собеседника.

- 1) сильные аргументы
- 2) средние аргументы
- 3) один самый сильный аргумент

Ответ: _____

15. Установите последовательность зон общения.

- 1) интимная зона
- 2) личная зона
- 3) социальная зона
- 4) общественная зона

Ответ: _____

16. Установите последовательность этапов развития стресса.

- 1) истощение
- 2) стабилизация
- 3) реакция тревоги

Ответ: _____

17. Установите последовательность действий в алгоритме управления эмоциями.

- 1) осознать свою эмоцию
- 2) понять свои цели в текущей ситуации, четко определить, чего вы хотите добиться
- 3) определить, в каком эмоциональном состоянии максимально эффективны при достижении своей цели.
- 4) выбрать способ достижения нужного эмоционального состояния
- 5) достичь необходимого состояния, используя выбранный способ

Ответ: _____

18. Установите последовательность уровней структуры отношений в коллективе.

- 1) формальные, регламентированные отношения
- 2) отношения членов коллектива к реализуемой производственной цели, мотивация их трудовой деятельности, ее социальный и личностный смысл для каждого работника
- 3) межличностные отношения, опосредованные содержанием производственного процесса, его целями, задачами, принятыми в коллективе принципами и ценностными ориентациями, «неписанными» нравственными требованиями и традициями
- 4) межличностные отношения, не связанные с содержанием совместной деятельности, основанные на личной симпатии или антипатии, уважении или неуважении и т.п.

Ответ: _____

19. Установите последовательность уровней межличностного общения.

- 1) ритуальный (социально-ролевой)
- 2) деловой или манипулятивный
- 3) интимно-личностный

Ответ: _____

20. Установите последовательность стадий волевого процесса.

- 1) возникновение побуждения или постановка цели
- 2) стадия обсуждения или борьба мотивов (выбор средств, способов и приемов для достижения поставленной цели)
- 3) принятие решения (выбор действий в соответствии с целью)
- 4) исполнение принятого решения

Ответ: _____

Тестовые задания с выбором двух (и более) правильных ответов из перечня

1. Стили общения бывают:

- 1) иронический
- 2) манипулятивный
- 3) ритуальный

Ответ: _____

2. К функциям общения относятся:

- 1) инструментальная
- 2) деловая
- 3) интегративная
- 4) трансляционная
- 5) экспрессивная

Ответ: _____

3. Укажите виды общения:

- 1) спор
- 2) деловое
- 3) формальное
- 4) духовное
- 5) светское

Ответ: _____

4. Механизм общения включает в себя:

- 1) внушение
- 2) заражение
- 3) убеждение
- 4) принуждение
- 5) копирование

Ответ: _____

5. Барьеры восприятия в общении бывают:

- 1) эстетический барьер
- 2) барьер «возраста»
- 3) состояние здоровья
- 4) некомпетентность
- 5) барьер «боязни контактов»

Ответ: _____

6. Невербальные средства общения:

- 1) кинесика
- 2) дистанция
- 3) такесика
- 4) проксемика
- 5) рукопожатие

Ответ: _____

7. Трактовка «взгляда в сторону» означает:

- 1) страх и желание уйти

- 2) не понял, повтори
 - 3) пренебрежение
 - 4) хочу подчинить себе
- Ответ: _____

8. Жесты и позы защиты:

- 1) пощипывание переносицы
- 2) потирание лба
- 3) руки, скрещенные на груди
- 4) сжимание пальцев в кулак

Ответ: _____

9. Из чего складывается речевая структура:

- 1) словарный запас
- 2) точная передача мысли посредством слова
- 3) просторечия
- 4) чистота речи
- 5) правильное произношение слов

Ответ: _____

10. Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:

- 1) установление контакта с собеседником
- 2) создание благоприятной атмосферы для беседы
- 3) привлечение внимания к цели и темы разговора
- 4) пробуждение интереса собеседника
- 5) принятие решения

Ответ: _____

11. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:

- 1) личностный
- 2) эмоциональный
- 3) аргументированный
- 4) познавательный
- 5) аудиторный

Ответ: _____

12. Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:

- 1) метод снятия напряжения
- 2) метод зацепки
- 3) метод риторических вопросов
- 4) метод открытых вопросов
- 5) метод прямого подхода

Ответ: _____

13. Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:

- 1) приспособление
- 2) компромисс
- 3) сотрудничество
- 4) игнорирование

5) уход

Ответ: _____

14. 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

Ответ: _____

15. К видам общения относятся:

- 1) вербальное
- 2) рациональное
- 3) достоверное
- 4) невербальное
- 5) косвенное

Ответ: _____

16. Что является основными механизмами в познании человека?

- 1) идентификация
- 2) эмпатия
- 3) рефлексия
- 4) инверсия
- 5) метонимия

Ответ: _____

17. К способам воздействия партнеров друг на друга относятся:

- 1) заражение
- 2) внушение
- 3) убеждение
- 4) эмпатия
- 5) подражание

Ответ: _____

18. Какие бывают виды контрсуггестии, которые встают на пути коммуникации?

- 1) избегание
- 2) авторитет
- 3) убеждение
- 4) непонимание
- 5) эффект ореола

Ответ: _____

19. Что включает в себя паралингвистика или просодика?

- 1) особенности произношения
- 2) тембр голоса
- 3) темп речи
- 4) слова
- 5) паузы между словами

Ответ: _____

20. 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

Ответ: _____

Задания (практические задачи, ситуационные задачи, кейс-задания)

Задание 1. Прокомментируйте ситуацию, которая произошла в одной из аптек. В чем, по-вашему, причина произошедшего инцидента? Предложите свои варианты конструктивного развития ситуации. Аптеку, расположенную в спальном районе, регулярно посещал пожилой мужчина, участник ВОВ. Примерно через месяц после празднования Дня Победы он зашел в аптеку и увидел муляж георгиевской ленты. Мужчина строго спросил у аптечного работника: «Что это такое!». Молодая девушка, сотрудник аптеки, стала подробно объяснять суть георгиевской ленты. Мужчина грубо отреагировал: «Дура ты! И ушел, даже не завершив покупку лекарства»

Задание 2. Прокомментируйте приведенную ситуацию. Какие проблемы общения она иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения? Является ли данное общение дискриминационным? Очень полная больная говорит провизору о намерении покупки средства для похудения, рекламу которого часто показывают по телевидению. На вопрос посетительницы аптеки: «Как его принимать? До или после еды?», провизор улыбается и отвечает: «Вместо еды. И тогда оно вам определённо поможет». Требуется ли вмешательство руководителя в данной ситуации? Как бы следовало поступить заведующему аптекой, если он стал свидетелем такого разговора? Приведите свою фразу, которая могла бы решить конфликт между работником аптеки и покупателем.

Задание 3. На работника аптеки, где вы являетесь заведующим, стали поступать жалобы на бестактное общение с покупателями. Вы принимаете решение поговорить с работником, но он только раздражается, свою работу считает соответствующей стандартам. Какой метод общения с подчиненным здесь должен быть применен? Какой должен быть стиль беседы?

Задание 4. Прокомментируйте приведенную ситуацию. Какие проблемы общения она иллюстрирует? Что вы можете сказать об участниках общения? Является ли поведение провизора этичным? В аптечное учреждение пришла девочка 13 лет и попросила провизора продать ей контрацептивное средство. Провизор, видя юный возраст пациентки, стал громко возмущаться, что дети с такого раннего возраста занимаются сексом. Ее слова привлекли внимание всех посетителей аптеки, которые с интересом стали рассматривать эту девочку и обсуждать данную проблему. Девочка, взяв покупку, быстро убежала из аптеки. Требуется ли вмешательство руководителя в данной ситуации? Как бы следовало поступить заведующему, если он стал свидетелем такого разговора? Приведите свою фразу, которая могла бы решить конфликт между работником аптеки и покупателем.

Задание 5. Пациентка, узнав высокую цену препарата, который ей выписал врач,

отказывается его выкупать и просит сотрудника аптеки подобрать другое лекарство. Люди в очереди ей порекомендовали определенный препарат как очень эффективный, и она попросила провизора его продать. Как в такой ситуации должен построить беседу фармацевт?

Задание 6. Пациентка, женщина в возрасте 65 лет, попросила у фармацевта препарат от боли в желудке. Тот, который попросила она, в аптеке не оказался, т.к. его поставки временно приостановлены. Вы предлагаете ей аналог, содержащий те же активные вещества, но женщина очень сомневается, поможет ли это лекарство, не хочет слушать ваши доводы. Подумайте, как с ней нужно вести разговор, чтобы она не сомневалась в эффективности препарата.

Задание 7. В аптеку пришел мужчина за препаратом от головной боли. Вы предлагаете обычный анальгетик, на что мужчина с возмущением отреагировал: «Что сейчас новых препаратов не выпускают?» Ваши доводы о том, что это давнее и испытанное средство его не убеждают. Как в такой ситуации можно построить беседу с пациентом?

Задание 8. Разговор в аптеке: Фармацевт: «Вот, бабушка, этот препарат. С Вас 450 рублей!» Пациентка (пожилая женщина): «Да вы что здесь, с ума посходили совсем! Еще месяц назад был по 250, а теперь такие деньжищи! Совести у вас нет!» (цена на препарат, действительно, за месяц поднялась вдвое). Ваша задача – снять эмоциональное напряжение пациентке и продать ей препарат.

Задание 9. В аптеку ворвался пациент с криками о помощи. Он упал, сильное кровотечение на ноге. Он волнуется и просит, чтобы вы пустили его в свой санузел, т.к. нужно промыть рану. Вы отказываете и хотите вызвать скорую. Пациент отказывается и просит тогда вас выйти в зал и обработать ему рану. Разрешите данную коммуникативную ситуацию и постройте грамотно разговор с пациентом.

Задание 10. В аптеке большая очередь, типичная для подобного времени суток (18 часов). Вошла женщина и тут же стала возмущаться, то фармацевт работает медленно. Она громко ругалась, обвиняя его в невнимательности к людям, которые устали после трудовой смены, и медлительности на протяжении всего времени пребывания в очереди. Когда подошла ее очередь, выяснилось, что необходимое ей лекарство в аптеке отсутствует. Тогда она стала обвинять фармацевта в непрофессионализме, в грубой форме оскорблять его и потребовала жалобную книгу, чтобы оставить негативный отзыв о его работе.

Задание 11. Проанализируйте предложенные ситуации с точки зрения проявления динамики конфликта. Родители пришли в детский сад, чтобы забрать документы своего сына. Ребенок посещал детский сад в течение трех дней, после чего заболел, и родители приняли решение забрать ребенка. Заведующая потребовала, чтобы родители оплатили пребывание ребенка в детском саду через Сберегательный банк. Но родители не захотели идти в банк и предложили заплатить деньги лично ей. Заведующая объяснила родителям, что она не может принять деньги. Родители возмутились и, наговорив массу оскорблений в ее адрес и в адрес детского сада, ушли, хлопнув дверью.

Задание 12. Проанализируйте предложенные ситуации с точки зрения проявления динамики конфликта. До начала урока 10 минут. В классе находятся учитель и несколько учеников. Обстановка спокойная, доброжелательная. В класс входит другой учитель с целью получить необходимую информацию у коллеги. Подойдя к коллеге и ведя с ним беседу, вошедший учитель вдруг обрывает ее и обращает свое

внимание на сидящую напротив ученицу 10-го класса, у которой на руке золотое колечко: «Ты посмотри, ученики все в золоте ходят. Кто тебе разрешил носить в школу золото?!». При этом, не дождавшись ответа от ученицы, учитель повернулся к двери и, продолжая громко возмущаться, покинул кабинет, хлопнув при этом дверью. Один из учеников спросил: «Что это было?». Вопрос остался без ответа. Сидящий в классе учитель всё это время молчал, не находя выхода из сложившейся ситуации. Ученица смутилась, покраснела, стала снимать колечко с руки. Обратившись то ли к учителю, то ли ко всем в классе, она спросила: «Почему и за что?» В глазах девушки появились слёзы.

Задание 13. Вы недавно назначены руководителем подразделения. Вы еще плохо знаете сотрудников, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в помещении для курения за беседой. Как бы вы поступили в данной ситуации?

Задание 14. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Как вы поступите в этом случае?

Задание 15. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства». Предложите вариант решения данной проблемы в дальнейшем.

Задание 16. Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился. Какие действия вы предпримете?

Задание 17. У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации?

Задание 18. Вслед за кратким выговором Вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, Вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Задание 19. В подразделении, которым вы руководите, работники часто покрывают друг друга. В течение рабочего дня некоторые из них занимаются своими делами и часто просто отсутствуют на рабочем месте. В то же время, казалось бы, на результатах и сроках выполнения заданий их отсутствие не сказывается. Если вы обнаружили отсутствие кого – либо из сотрудников и говорите об этом, то все вскоре появляются на своих рабочих местах. Как вы отнесетесь в дальнейшем к подобным ситуациям?

Задание 20. «Психология без педагогики бесполезна, педагогика без психологии

бессильна». В чем, по-вашему, смысл этой формулировки? Назовите и ранжируйте - по критерию продуктивности - связи психологии с другими науками.

Задание 21. Молодой преподаватель педагогики утверждает, что психология – отживающая наука, и ее связь с педагогикой сильно преувеличена. Обоснуйте взаимосвязь педагогики и психологии. Определите взаимосвязь психологии с философией, биологией, антропологией, социологией, гигиеной и медициной.

Задание 22. Моника К., 7 лет 11 месяцев. Уже в 4 года девочка была дикой, неуправляемой, дезорганизовывала детский коллектив. В школе оказалась невыносимой, родители были вынуждены забрать ее. Она постоянно лгала, забирала у детей вещи, которые ей нравились, прогуливала уроки, класс ее «не принял». В клинике без всякого стеснения рассказывала о своих выходках, кражах. Никаких признаков стыда не было. Кроме того, Моника все время была неспокойна, ерзала на стуле, говорила возбужденно и без умолку. Настроение у девочки всегда приподнятое. С игрушками Моника обращается на редкость неряшливо. Другие дети в клинике не хотели с ней играть, т.к. она была нетерпима, груба и бесцеремонна. Однако взрослым она льстила напропалую, старалась им понравиться.

Выделите черты, характеризующие темперамент. Выделите черты характера.

Задание 23. Больной А.: У меня всегда хорошее настроение, про меня можно смело сказать, что мой характер приветливый и открытый. Думаю, что добрый. Во всяком случае, охотно принимаю участие в судьбе моих друзей, которых, кстати, у меня много. Я не молчун, с удовольствием принимаю участие в беседе. Охотно помогаю людям, но поскольку много раздаю обещаний, то, естественно, далеко не все могу сдержать. Терпеть не могу нудную, кропотливую работу, которая требует усидчивости и терпения. На работе у меня так много всяких дел, что не успеваю сделать вовремя. Замечал, что окружающие меня охотно слушают, потом повторяют мои наиболее остроумные высказывания, мне ничего не стоит высмеять своего противника. У меня часто бывают оригинальные идеи, но, сознаюсь, не очень люблю заниматься их претворением в жизнь. Люблю девушек, они мне признавались, что я – галантный ухажер. Сколько я встречал людей, все же могу сказать, что мало кого из них поставил выше себя. Не люблю, когда мне противоречат, это начинает меня раздражать; а когда разойдусь, веду себя грубо, кричу, ругаюсь, оскорбляю всех подряд. У меня отличный аппетит. В школе у меня была репутация шалуна, учителя меня считали заводилой во всех шалостях, пожалуй, не без оснований. Кто видел мою мимику, способность передразнивать и копировать людей, всегда говорили, чтобы я шел в актеры. Житейские невзгоды переношу легко, деньгам счет не веду. Легко даю их в долг, также легко залезаю сам в долги.

Выделите черты, характеризующие темперамент. Выделите черты характера

Задание 24. Больной Б.: Пожалуй, основным в моем характере является беспричинная смена периодов разного настроения: то длительное время я себя чувствую очень хорошо, все у меня получается, работа спорится, хорошо сплю; у меня прекрасный аппетит, часто встречаюсь с друзьями, хожу с ними в кино, на танцы, а если же случаются со мной какие либо неприятности, то в этот период переношу их легко. Однако, совершенно непонятным для меня образом настроение портится, чувствую себя в этот период времени больным, унылым, перестаю верить в себя. Иногда появляется страх, что со мной может что-то случиться. От встречающихся трудностей, неприятностей впадаю в уныние. Плохо сплю,

просыпаюсь с ощущением разбитости, плохо ем. Мне не хочется встречаться с людьми, их общество раздражает меня. Хочется лежать в постели и забыть обо всем. Я заметил, что такие смены периодов хорошего настроения и плохого чаще всего происходят либо весной, либо осенью.

Выделите черты, характеризующие темперамент. Выделите черты характера.

Задание 25. Больной С.: —По характеру я человек веселый, открытый, добродушный, однако, малейшая неприятность (перемена погоды, грубое слово, неприязненный взгляд и т.п.) омрачает меня, приводит в глубокое уныние, но ненадолго. Какая-нибудь интересная новость, теплое участие помогают мне обрести прежнее положение духа. В течение дня настроение у меня может неоднократно меняться от самых разнообразных причин. Даже самому не ясно бывает, почему вдруг стало так тоскливо, хотя до этого чувствовал себя хорошо, был весел. Очень внушаем и робок, такой уж у меня характер — немного детский. Слишком нежный. Моим чувствам как-то не особенно верят, считают их поверхностными, хотя это, конечно, не так. Различные, даже мелкие неприятности переношу тяжело.

Выделите черты, характеризующие темперамент. Выделите черты характера.

Задание 26. Больной Д.: Пожалуй, будет правильным сказать про меня, что я — человек робкий, застенчивый, впечатлительный, малодушный. Я очень страдаю, если со мной обращаются грубо, не могу дать отпор, постоять себя. Людское общество меня утомляет, заставляет искать одиночество. Боюсь темноты, вздрагиваю от малейшего шороха. Не переношу вида крови, меня тошнит от вида нечистот. Не выношу горячих споров, стараюсь избегать скандалов, конфликтов: уж лучше я уступлю. Меня не покидает ощущение собственной неполноценности. Нередко мне кажется, что окружающие меня осуждают. Настроение у меня, как правило, пониженное. Меня очень мучает ощущение того, что я не такой, как все, крайне не уверен в себе, с завистью смотрю на людей сильных решительных, уверенных в себе. При появлении в большом обществе робею, чувствую себя неловко, краснею, начинаю заикаться. Сон у меня беспокойный, тревожный, полный кошмарных сновидений.

Выделите черты, характеризующие темперамент. Выделите черты характера.

Задание 27. Больной Х.: Не выношу равнодушного отношения окружающих к себе. Люблю быть в центре внимания, когда с меня берут пример, подражают. Люблю вызывать удивление у других, люблю, когда мной восхищаются. Уж лучше пусть ненавидят меня, чем относятся равнодушно или не замечают. Люблю рассказывать истории, и тем охотнее, чем с большим интересом меня слушают. Считаю, что у меня есть артистические способности. Люблю фантазировать, в моих фантазиях исполняются все мои мечты, я достигаю такого положения, что мне все завидуют и мною восхищаются. Я сразу чувствую отношение людей ко мне. Если я захочу, то со мной охотно дружат. К сожалению, мне не удалось найти настоящего друга. Я ценю такого друга, который всегда внимателен ко мне. Когда я болен, то хочу, чтобы ко мне относились внимательно, ухаживали за мной и даже жалели. Работу люблю увлекающую, такую, чтобы меня ценили и ставили другим в пример. В любви наибольшее удовольствие доставляет флирт. Одеваться люблю так, чтобы мною любовались окружающие.

Выделите черты, характеризующие темперамент. Выделите черты характера.

Задание 28. Больной Ж.: Я по характеру человек компанейский, очень скучаю, когда остаюсь один. По обыкновению беру пример со своих более сильных по

характеру друзей. Не всегда оканчиваю начатое дело, особенно, если меня никто не проверяет и не помогает. Очень люблю всякие развлечения, выпивку в компании друзей. Всегда хочу повеселиться. Вообще мне нравится все то, что запрещено. Мои домашние упрекают меня в том, что я ленив, неаккуратен, беспорядочен, но меня эти упреки мало трогают. Протрезвившись, раскаиваюсь в своих поступках, ругаю себя, но в то же время, подумав, понимаю, что вина моя не так уж велика. Если бы не ряд некоторых обстоятельств, то было бы все иначе. Хотел бы иметь верного друга, который бы меня защищал от бед, иначе я могу пропасть. О будущем своем я думаю мало, особенно в моменты, когда мне весело и хорошо.

Выделите черты, характеризующие темперамент. Выделите черты характера.

Задание 29. Больной Н.: Основные черты моего характера – крайняя нерешительность, боязливость, постоянная склонность к сомнениям. Самое тяжелое для меня – принять решение. Решившись на что-нибудь, начав уже действовать, я постоянно сомневаюсь, так ли я поступаю, то ли я делаю, что хочу; и эти вечные сомнения делают эту работу медленной и мучительной. Люблю, когда меня утешают, не умею обходиться без дружеской поддержки. Боясь за свое здоровье, беспокоюсь за участь своих близких; постоянные тревоги, опасения, беспокойства – таково содержание моей жизни. Долго не могу решиться, но если на что-нибудь решился, то не успокоюсь сам и не дам покоя окружающим, пока намеченное мной не будет сделано. Я – педант. Формалист. Всякое отступление от раз и навсегда заведенного порядка тревожит и сердит меня. Очень стесняюсь и теряюсь, когда на меня обращают внимание. Из-за своей стеснительности я часто боюсь сделать то, что хотел бы; если, например, мне сделали хорошее, я не решаюсь поблагодарить; если мне делают неподходящее предложение, я не решаюсь отклонить его. Не люблю физического труда, считаю, что неловок, неуклюж. Не приспособлен к борьбе за существование. Склонен к самоанализу, самокопанию. Люблю рассуждать и обсуждать —общие проблемы, которые не имеют ко мне прямого отношения.

Выделите черты, характеризующие темперамент. Выделите черты характера.

Задание 30. Больной У.: По характеру я замкнутый, круг моих знакомых мал. В компании не могу найти себе места. В обществе людей чувствую себя одиноким. Хотя я замкнут, но, иногда неизвестно почему, могу поделиться своими переживаниями, раскрыться непонятно почему понравившемуся, даже случайному человеку. Мне бывает трудно понять близких, их горе или радости, а им, в свою очередь, еще труднее понять меня. От знакомых приходилось слышать в свой адрес, что от меня веет холодом, что общаться со мной трудно. Подчас некоторые мои поступки выглядят странными, вызывают удивление окружающих. У меня есть на все свой взгляд, и то, что ему не соответствует, я отбрасываю. Люблю настоять на своем, не люблю чужих советов, поступаю по-своему. Меня нередко считают несправедливым, говорят, что я "не знаю середины". Мой внутренний мир, переживания, идеи непонятны для окружающих. Я часто вызываю недоумения и улыбки у людей, но это не трогает меня. Использую свою систему образов, слова, которые другими людьми почти не применяются.

Выделите черты, характеризующие темперамент. Выделите черты характера.

Задание 31. В сложившийся коллектив пришел работник, личность которого характеризуется рядом особенностей: завышенная самооценка, стремление доминировать во что бы то ни стало, упрямство, излишняя прямолинейность. Осуществите психологический анализ направленности личности нового работника

и спрогнозируйте его поведение в новом коллективе. Укажите закономерности и показатели профессиональной адаптации нового сотрудника. Укажите показатели социальной адаптации нового сотрудника.

Задание 32. Внутри студенческой группы на семинарском занятии наблюдается ситуация, при которой не все активно участвуют в выполнении микрогрупповых заданий. Чем это обусловлено?

Задание 33. В фармакологическую компанию требуется опытный менеджер по продажам. «Мужчина то и дело мял руки и менял позу, волновался, но выглядел опрятно и сдержанно, мимика и движения были невыразительными. Мало рассказал о себе, периодически задумывался и замолкал. Замечание по этому поводу явно задело его. На прошлой работе проработал 15 лет, в успехах особо не выделялся, но был очень старательным, начал поиски новой вакансии из-за закрытия фирмы». Определите, насколько он подходит под данную должность и почему?

Задание 34. В компании сотрудницу повысили в должности и перевели в другое подразделение. Ее новая начальница, практически не давала ей работать: критиковала ее действия, запрещала подчиненной принимать даже текущие мелкие решения. Выходом из данной ситуации стало подчеркнуто уважительное отношение сотрудницы к своей начальнице, стремление постоянно советоваться с ней, преподносить собственные решения так, будто именно руководительница подала идею подчиненной. На какой компонент в структуре личности начальницы надо обратить внимание для объяснения причин ее поведения с сотрудницей? В чем причина такого общения с подчиненной на ваш взгляд?

Задание 35. Перед руководителем отдела в небольшой торговой компании стоит задача распределить обязанности между подчиненными на время своего отсутствия на работе. Подчиненные:

1) Иван обладает аналитическим складом ума, у него хорошо развиты организационные навыки. Сосредоточен, при оформлении документов не допускает ошибок. Жесткий, директивный в общении;

2) Михаил — творческий человек, с легкостью придумывает новые идеи, но не всегда доводит их до конца. Ошибается при работе с числами и в расчетах. Вспыльчив, может затевать интриги в отделе.

Обязанности следующие: 1) постановка задач, организация работы, координирование деятельности сотрудников (на время вашего отсутствия); 2) подготовка презентации к переговорам с клиентом; 3) анализ и статистика продаж; 4) урегулирование возможных спорных моментов договорных обязательств; 5) организация и проведение специальных акций; 6) анализ новинок компании.

Помогите распределить обязанности между сотрудниками и аргументируйте ответ

Задание 36. Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как себя вести? Аргументируйте свой ответ.

Задание 37. Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает

работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только выполнение работы. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете? Аргументируйте свой ответ.

Задание 38. Между двумя сотрудниками возник конфликт, который мешает успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к непосредственному начальнику с просьбой разобраться и поддержать его позицию. Как наиболее эффективно разрешить данную ситуацию? Аргументируйте свой ответ.

Задание 39. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете? Аргументируйте свой ответ.

Задание 40. Вы приняли на работу молодого специалиста (только что окончившего колледж), который превосходно справляется с работой. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими членами команды. Вы каждый день получаете такого рода сигналы. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе? Аргументируйте свой ответ.

Ключи к ответам тестовых заданий

Ключи к ответам тестовых заданий на установление соответствия:

1.

А	Б
1	2

2.

А	Б
1	2

3.

А	Б
1	2

4.

А	Б	В
1	2	3

5.

А	Б
1	2

6.

A	Б
1	2

7.

A	Б	В
1	2	3

8.

A	Б
1	2

9.

A	Б
1	2

10.

A	Б	В
1	2	3

11.

A	Б
1	2

12.

A	Б
1	2

13.

A	Б
1	2

14.

A	Б	В
1	2	3

15.

A	Б
2	1

16.

A	Б
1	2

17.

A	Б
1	2

18.

A	Б
1	2

19.

A	Б
1	2

20.

A	Б
1	2

Ключи к ответам тестовых заданий на установление последовательности

- 1) 1,2,3,4,5
- 2) 1,2,3
- 3) 1,2,3,4,5,6,7
- 4) 1,2,3,4,5,6,7,8,9
- 5) 1,2,3,4
- 6) 3,1,2,4
- 7) 1,2,3,4
- 8) 1,2,3,4,5
- 9) 1,2,3,4,5
- 10) 1,2,3
- 11) 1,2,3
- 12) 1,2,3,4,5,6,7
- 13) 1,2,3,4,5,6,7,8,9
- 14) 1,2,3
- 15) 1,2,3,4
- 16) 3,2,1
- 17) 1,2,3,4,5
- 18) 1,2,3,4
- 19) 1,2,3
- 20) 1,2,3,4

Ключи к ответам тестовых заданий с выбором двух и более правильных ответов из перечня

- 1) 2,3
- 2) 3,5
- 3) 2,3,4,5
- 4) 2,3,4
- 5) 1,2,5
- 6) 1,3
- 7) 1,3
- 8) 3,4
- 9) 2,5
- 10) 1,2,5
- 11) 1,2
- 12) 2,4
- 13) 2,4
- 14) 3,4
- 15) 2,3,4
- 16) 1,2
- 17) 2,3
- 18) 1,2,5
- 19) 1,3,4
- 20) 3,4

5. Критерии и шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТОВ НА УСТНЫЕ ВОПРОСЫ

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценивания
1.	1) полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.	отлично
2.	студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.	хорошо
3.	ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.	удовлетворительно
4.	студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечаются такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.	неудовлетворительно

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТИРОВАНИЯ

№ п/п	тестовые нормы: % правильных ответов	Шкала оценивания
1	85-100 %	отлично
2	70-84%	хорошо
3	51-69%	удовлетворительно
4	менее 50%	неудовлетворительно

КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ РЕШЕНИЯ ЗАДАЧ

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценивания
1.	Полное верное решение. В логическом рассуждении и решении нет ошибок, задача решена рациональным способом. Получен правильный ответ. Ясно описан способ решения.	отлично
2.	1) Решение в целом верное. В логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок, но задача решена неоптимальным способом или допущено не более двух незначительных ошибок. 2) В работе присутствуют арифметическая ошибка, механическая ошибка или описка при переписывании выкладок или ответа, не искажившие содержание ответа.	хорошо
3.	Имеются существенные ошибки в логическом рассуждении и в решении. Рассчитанное значение искомой величины искажает содержание ответа.	удовлетворительно
4.	Рассмотрены отдельные случаи при отсутствии решения. Отсутствует окончательный численный ответ (если он предусмотрен в задаче). Правильный ответ угадан, а выстроенное под него решение - безосновательно.	неудовлетворительно

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕФЕРАТА, СООБЩЕНИЯ

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценивания
1.	ответ аргументирован, обоснован и дана самостоятельная оценка изученного материала	отлично
2.	ответ аргументирован, последователен, но допущены некоторые неточности	хорошо
3.	ответ является неполным и имеет существенные логические несоответствия	удовлетворительно
4.	в ответе отсутствует аргументация, тема не раскрыта	неудовлетворительно

КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ ВОПРОСОВ ПО ТЕМАТИКЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№п/п	Критерии оценивания	Шкала оценивания
1	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию общепрофессиональных компетенций.	«отлично» / <i>зачтено</i>
2	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине.	«хорошо» / <i>зачтено</i>
3	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой.	«удовлетворительно» / <i>зачтено</i>
4	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине.	«неудовлетворительно» / <i>незачтено</i>

КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЕЙ ОСВОЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Шкала оценивания	Уровень освоенности компетенции	Критерии освоения компетенции

отлично	высокий	студент, овладел элементами компетенции «знать», «уметь» и «владеть», проявил всесторонние и глубокие знания программного материала по дисциплине, освоил основную и дополнительную литературу, обнаружил творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний.
хорошо	базовый	студент овладел элементами компетенции «знать» и «уметь», проявил полное знание программного материала по дисциплине, освоил основную рекомендованную литературу, обнаружил стабильный характер знаний и умений и проявил способности к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности.
удовлетворительно	нормативный	студент овладел элементами компетенции «знать», проявил знания основного программного материала по дисциплине в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, изучил основную рекомендованную литературу, допустил неточности в ответе на экзамене, но в основном обладает необходимыми знаниями для их устранения при корректировке со стороны экзаменатора.
неудовлетворительно	компетенции не сформированы	студент не овладел ни одним из элементов компетенции, обнаружил существенные пробелы в знании основного программного материала по дисциплине, допустил принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине.

6. Описание процедуры оценивания знаний и умений, характеризующих этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по СГ.08 Психология общения осуществляется в ходе текущего и промежуточного контроля. Текущий контроль организуется в формах: устного опроса (беседы, индивидуального опроса), защиты рефератов, сообщений; тестирования.

Промежуточная аттестация осуществляется в форме дифференцированного зачета. Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих принципах: периодичности проведения оценки, многоступенчатости оценки по устранению недостатков, единства используемой технологии для всех обучающихся, выполнения условий сопоставимости результатов оценивания, соблюдения последовательности проведения оценки.

Краткая характеристика процедуры реализации текущего контроля и промежуточной аттестации для оценки компетенций обучающихся включает:

сообщение - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы. Подготовка осуществляется во внеурочное время. В оценивании результата

наравне с преподавателем могут принимать участие студенты группы.

устный опрос – устный опрос по основным терминам может проводиться в начале/конце лекционного или практического занятия в течение 15-20 мин. Либо устный опрос проводится в течение всего практического занятия по заранее выданной тематике.

тестовые задания – позволяют оценить уровень знаний студентами теоретического материала по дисциплине. Осуществляется на бумажных носителях по вариантам.

реферат - продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Защита реферата проводится на занятии.

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

Новизна текста: а) актуальность темы исследования; б) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); в) умение работать с исследованиями, критической литературой, систематизировать и структурировать материал; г) явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт.

Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, интернет ресурсы и т.д.).

Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения.

Дифференцированный зачет проводится в срок согласно графику учебного процесса.