

Некоммерческое аккредитованное частное профессиональное  
образовательное учреждение  
«Невинномысский экономико-правовой техникум»

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине

### **ОП.10 Основы психологии в профессиональной деятельности**

по специальности: 25.02.08 Эксплуатация беспилотных авиационных  
систем

Невинномысск 2024

**Одобрено:**

На заседании кафедры «Гуманитарных  
дисциплин»

Протокол № 10

от «08» мая 2024 г.

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Е.В. Рябченко

**Утверждено:**

Зам. директора по УМР

\_\_\_\_\_ И.П. Мистюкова

**Составитель(и):** преподаватель НАЧ ПОУ НЭПТ \_\_\_\_\_

## СОДЕРЖАНИЕ

		стр
	Общее положение	4
1	Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке	4
2	Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений.	5
3	Структура контрольных заданий:	6
3.1	Перечень теоретических вопросов (текущего контроля)	6
3.2	Тестовые задания (рубежного контроль по разделам)	8
3.3	Задания для проведения дифференцированного зачета (приводится перечень вопросов, практических заданий, тестов и др.)	17
3.4	Измерительные материалы для оценивания результатов освоения учебной дисциплины (промежуточный контроль)	23
4	Условия реализации учебной дисциплины	24

### Общее положение

Фонд оценочных средства (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины **ОП.10 Основы психологии в профессиональной деятельности**

ФОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и контрольно-измерительные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

ФОС разработаны в соответствии с:

основной профессиональной образовательной программой по специальности СПО 25.02.08 Эксплуатация беспилотных авиационных систем; программой учебной дисциплины **ОП.10 Основы психологии в профессиональной деятельности**

### 1. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	ОК
У 1. Уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	ОК 04
У 2. Уметь использовать приемы саморегуляции	ОК 04
З 1. Знать взаимосвязь общения и деятельности.	ОК 04
З 2. Знать цели, функции и уровни общения.	ОК 04
З 3. Знать роли и ролевые ожидания в общении	ОК 04
З 4. Знать виды социальных взаимодействий	ОК 04

## 2. Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений.

Содержание учебного материала по программе УД	Тип контрольного задания						
	У1	У2	З.1	З.2	З.3	З.4	
<b>Раздел 1. Основные закономерности психологии общения в профессиональной деятельности</b>	СЗ		УО ТЗ Р	УО ок	УО ТЗ	УО ТЗ	УО ТЗ
<b>Раздел 2. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении</b>	СЗ	К	УО ТЗ		Пра кт. зада ние ТЗ		УО ТЗ Прак т. задан ие
<b>Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</b>	Пра кт. зада ние	Пра кт. зада ние	Р		УО ТЗ Пра кт. зада ние		УО ТЗ к
<b>Раздел 4. Этические формы общения</b>	Пра кт. зада ние	Пра кт. зада ние					Ок Р

**ТЗ** - тест

**СР** - самостоятельная работа

**ОК** - опорный конспект

**Р** – реферат

**К** - кроссворды

**СЗ** - ситуативное-задание

**ПР** – практическая работа

**УО**- устный опрос

### **3. Структура контрольных заданий**

#### **3.1. Задания текущего контроля**

##### **3.1.1. Перечень теоретических вопросов**

#### **Раздел 1. Основные закономерности психологии общения в профессиональной деятельности**

##### **Тема 1.1. Введение в дисциплину «Основы психологии в профессиональной деятельности»**

1. Народные поговорки, пословицы, сказки и мифы, притчи служат истоками психологических теорий и отраслей психологии.

Приведите примеры метких пословиц и поговорок, в которых отражаются знания житейской психологии и профессиональной деятельности

2. Меняется ли ваше поведение в зависимости от того, с кем вы общаетесь?

3. Умеете ли вы принять замечание с достоинством и должным образом отреагировать на него?

**Т**

1. Что такое общение? Какова основа общения?

2. В чем заключается основная задача делового общения?

3. Что означает «уметь общаться»?

4. Какие стороны общения Вам известны?

Раскройте схему «Виды речи»

6. Какие формы общения вам известны?

7. Какие виды межличностного общения вы знаете?

##### **Тема 1.3. Общение как восприятие людьми друг друга (Перцептивная сторона)**

1. Что оказывает влияние на первое впечатление о человеке?

2. Какие факторы встречаются при восприятии людьми друг друга?

3. Какие типичные искажения при восприятии вы знаете?

4. Вспомните уроки литературы. Как случилось, что Хлестаков был принят за ревизора? Какой фактор восприятия при этом преобладал?

##### **Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)**

1. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?

2. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.

3. Что означает выражение «читать человека»?

4. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии?

5. Назовите виды невербальных средств общения.

##### **Тема 1.5. Общение как взаимодействие (Интерактивная сторона общения)**

1. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»?

2. В чем сущность транзактного анализа процесса взаимодействия по

Э. Берну?

3. Охарактеризуйте взаимодействие с позиций ориентации на контроль и понимание.

4. Какие формы взаимодействия являются наиболее распространенными?

5. По-вашему мнению, какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой тип для «понимателя»

##### **Тема 1.6. Формы делового общения и их характеристики**

1. Что такое деловой этикет?

2. Сформулируйте основные принципы делового этикета?

3. Вспомните ктнфильм Э. Рязанова «Служебный роман», какие принципы делового этикета нарушила секретарь директора?

#### **Раздел 2. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении**

##### **Тема 2.1 Темперамент. Характер и воля**

1. Что такое темперамент? Какие бывают типы темперамента?

2. Дайте психологическую характеристику каждому типу темперамента.

3. В каких жизненных ситуациях темперамент раскрывается наиболее полно?
4. Подумайте, какие типы темперамента психологически совместимы и почему?
  - . Что такое характер?
  - . Какие основные черты характера вам известны?
  - . Докажите на примерах, что характер человека формируется на протяжении всей жизни, а не является неизменным и прирожденным.
- Что такое характер?
- Какие основные черты характера вам известны?
- . Докажите на примерах, что характер человека формируется на протяжении всей жизни, а не является неизменным и прирожденным.
- . Что такое воля и какова ее основная задача?
- . Какие приемы способствуют формированию волевых качеств личности?
- . Одним из проявлений воли является выдержка человека. Может ли в вашей будущей профессиональной деятельности проявиться несдержанность? Если да, то что вы сделаете для ее преодоления.

### **Тема 2.2 Способности-важное условие успеха в профессиональной деятельности**

1. Что такое «способности» и как они связаны с деятельностью человека?
2. Какие существуют точки зрения на происхождение способностей?
3. Какие вы знаете виды способностей?
4. Какая существует зависимость между способностями, умениями и знаниями

### **Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения**

#### **Тема 3.1 Конфликты в деловом общении**

1. Раскройте содержание понятия «конфликт».
2. Определите, к какому типу относятся следующие конфликты:
  - а) сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как поступить;
  - б) руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;
  - в) при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров.
3. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?
4. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте.
5. Какая стратегия характерна для вас?
- . Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»?
7. Что запрещено в конфликте?

#### **Тема 3.2. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.**

1. Что такое эмоции?
2. Что такое чувства?
3. Какие приемы управления своими эмоциями вы знаете?

### **Раздел 4. Этические формы общения**

#### **Тема 4.1 Общие сведения об этической культуре.**

1. Как возникли и что выражают термины «этика» и «мораль»?
2. Что такое «добро» и «зло»?
3. Сформулируйте «золотое правило нравственности».
4. Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»?
5. Что означает слово «этикет»?
6. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
7. Почему по речи судят об общей культуре человека?
8. Вспомните кинофильм Э.Рязанова «Служебный роман», в котором Лия Ахеджакова замечательно сыграла роль «секретарши». Какие принципы делового этикета ее героиня нарушала?

9. Какие основные формы обращения и приветствия вы используете в повседневной жизни?

### 3.2 Тестовые задания (рубежный контроль по разделам)

#### Раздел 1. Основные закономерности психологии общения в профессиональной деятельности

1. Согласны ли вы с определением:

*Общение* — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

а) да; б) нет.

2. Можно ли общение рассматривать как простое отправление информации или ее прием?

а) да; б) нет. Ответ поясните.

3. Из приведенного перечня выпишите «абстрактные типы» собеседников: вздорный человек; незнайка; позитивный человек; всезнайка, негативный человек, баламут; болтун; лгунишка; трусишка; хладнокровный, неприступный собеседник; заинтересованный собеседник; важная птица; незаинтересованный собеседник; почемушка; задавака.

4. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

а) императивное;

б) интерактивное;

в) манипулятивное;

г) перцептивное;

д) диалогическое;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

5. Диалог возможен при соблюдении ряда принципов (правил взаимоотношений): 1) принцип «здесь и сейчас»; 2) принцип доверительности; 3) принцип паритетности; 4) принцип проблематизации; 5) принцип персонифицирования. Определите, какая из характеристик по смыслу соответствует каждому принципу.

А. Доверие к намерениям партнера без оценки его личности.

Б. Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние.

В. Общение направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы.

Г. Разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение; выражать свои чувства и желания.

Д. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.

Какая из функций общения подтверждает слова русского мыслителя П.Я.Чаадаева о том, что люди, лишенные общения с другими созданиями, не размышляли бы о своей природе, а щипали траву:

а) праматическая;

б) формирующая;

в) подтверждения;

г) организации и поддержания межличностных отношений;

д) внутриличностная.

7. К видам общения относятся:

а) «контакт масок»;

б) вербальное общение;

в) ролевое общение;

г) деловое общение;

д) невербальное общение;

е) светское общение;

ж) все ответы верны;



з) все ответы неверны.

. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) возраст;
- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:

- а) «эффектом ореола»;
- б) «эффектом проекции»;
- в) «эффектом упреждения».

. Психологическими механизмами восприятия являются: 1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки постанип. себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается парт. нером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

. В учебнике по психологии (Реан А.А., Гатанов Ю.Б., Баранов А. А. Психология: 8—11 классы. — СПб., 2000) описывается такой эксперимент.

К студентам в аудиторию заходил преподаватель с незнакомым мужчиной и сообщал, что проводится эксперимент по оценке глазомера. Необходимо было на глаз оценить рост этого человека и записать свою оценку на листочке. В одной группе мужчину представили как студента из Кембриджа; в другой — как преподавателя из Кембриджа; в третьей группе — как профессора из Кембриджа.

Результаты оказались поразительными: чем выше социальный статус, тем более высоким казался человек (разница в оценках первой группы и последней составила 12 см).

Какой механизм восприятия «сработал» в данном эксперименте:

- а) идентификация;
- б) аттракция;
- в) стереотипизация;
- г) каузальная атрибуция?

. Э.Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

23. Стремление избежать конфликт, желание понять ситуацию и собеседников; представление о партнере с позиции паритетности. Это:

- а) ориентация на контроль;

б) ориентация на понимание.

. Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей — это:

а) конкуренция;

б) кооперация.

. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей?

а) кооперация;

б) конкуренция.

. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

а) коммуникативная сторона общения;

б) интерактивная сторона общения;

в) перцептивная сторона общения.

28. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

а) от личных особенностей говорящего;

б) от отношения говорящего к слушающему;

в) от ситуации, в которой протекает общение;

г) от отношения слушающего к говорящему;

д) от личных особенностей слушающего;

е) все позиции верны;

ж) все позиции неверны.

. Укажите правильный ответ. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:

а) возраста;

б) пола;

в) социального статуса;

г) типа темперамента;

д) национальности;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

. Кинесика изучает:

а) прикосновения в процессе общения;

б) внешнее проявление человека;

в) расположение собеседников в пространстве.

33. Согласны ли вы с тем, что «читать» следует жесты в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений?

а) да;

б) нет.

Ответ поясните на примере.

. Какая улыбка свидетельствует об искренней радости:

а) расслабленная улыбка;

б) смущенная улыбка;

в) усмешка.

. Укажите правильный ответ. «Кривая улыбка» (когда опущены уголки рта) свойственна людям:

а) сентиментальным;

б) скрывающим собственные намерения;

в) прикрывающимся веселостью при стремлении к отрицанию;

г) все ответы верны;

д) все ответы неверны.

б. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:

а) неуверенность;

- б) превосходство и гордость;
- в) скрытое наблюдение.
- . В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это:
  - а) презрение;
  - б) интерес к собеседнику и его признание;
  - в) проявление подчеркнутого неуважения.
- . Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:
  - а) превосходство;
  - б) партнерское отношение;
  - в) стремление к подчинению.
- . Жест закрытости проявляется обычно в позиции:
  - а) руки, скрещенные на груди;
  - б) руки на бедрах;
  - в) рука, поддерживающая подбородок.

## **Раздел 2. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении**

1. Конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими, социальными качествами и свойствами — это:
  - а) личность;
  - б) индивидуальность.
2. Раскройте сущность определения «личности». Какая функция общения играет ведущую роль в процессе становления личности?
3. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) темпераменту; б) экстраверсии; в) интроверсии.
  1. Ориентация на свои ощущения, впечатления и мысли; внешнее спокойствие, небольшой круг знакомых, погружение в воспоминание.
  2. Динамическая характеристика психической деятельности.
  3. Ориентация на происходящее вокруг, на внешние впечатления, легкость вступления в контакт, любовь к риску и действиям.
  4. На примере, рассмотренном на с. 71, определите *тип темперамента* каждого молодого человека.
  5. Укажите особенности, которые характеризуют *флегматика*:
    - а) повышенная активность;
    - б) длительная работоспособность;
    - в) энергичность;
    - г) сосредоточенность внимания;
    - д) вспыльчивость;
    - е) молчаливость;
    - ж) терпеливость;
    - з) общительность;
    - и) стойкие формы поведения; к) непоседливость; л) быстрая переключаемость; м) бедность движений.
  6. Выберите те из определений, которые по смыслу соответствуют понятиям: а) холерик; б) флегматик; в) сангвиник; г) меланхолик.
    1. Склонность к переживанию, неэргичность, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений.
    2. Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству.
    3. Медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, работоспособность, вдумчивость.

4. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач.
7. Укажите особенности, которые характеризуют *холерика*:
- а) энергичность;
  - б) выдержанность;
  - в) переменчивость настроения;
  - г) сосредоточенность внимания;
  - д) общительность;
  - е) подвижность;
  - ж) порывистость в движениях;
  - з) ровное и спокойное настроение;
  - и) возбужденное состояние;
  - к) невыразительность речи;
  - л) быстрая приспособляемость к новой обстановке;
  - м) громкая речь.
8. Поговорка «Семь раз отмерь, один раз отрежь» характеризует:
- а) сангвиника;
  - б) меланхолика;
  - в) флегматика;
  - г) холерика.
9. Неповторимое индивидуальное сочетание, или совокупность особенностей личности — это:
- а) характер;
  - б) темперамент.
10. В течение жизни у человека могут изменяться:
- а) черты характера;
  - б) темперамент;
  - в) все ответы верны;
  - г) все ответы неверны.
11. Основой характера является:
- а) воля;
  - б) эмоции;
  - в) способности.
12. Укажите правильный ответ. Когда мы говорим «человек с характером», «мямля», то подразумеваем:
- а) свойства темперамента;
  - б) волевые черты характера;
  - в) все ответы верны;
  - г) все ответы неверны.
13. Сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий — это:
- а) темперамент;
  - б) характер;
  - в) воля.
- Решительный* и *торопливый* — это синонимы? а) да; б) нет.
- Ответ поясните (для этого воспользуйтесь словарями).
15. Вспомните уроки литературы и объясните образ «лишнего человека» с позиции основных этапов *волевого процесса*.
16. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют:
- а) целеустремленности;
  - б) самообладанию;
  - в) самостоятельности;
  - г) решительности;
  - д) настойчивости.

1. Умение человека принимать своевременные, обоснованные и твердые решения и претворять их в жизнь.

2. Волевое качество, благодаря которому человек может мобилизовать свои силы для относительно длительной борьбы с трудностями, встречающимися при достижении целей.

3. Умение не поддаваться влиянию различных факторов, которые могут отвлечь человека от достижения поставленной цели.

Волевое качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступками.

5. Способность человека подчинять свои действия целям, которые необходимо достигнуть.

17. Волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение приятных решений — это:

- а) настойчивость;
- б) самостоятельность;
- в) исполнительность.

18. В течение пяти лет девушка поступала в один и тот же институт и каждый год не набирала нужного количества проходных баллов. Но на пятый год поступления ее мечта осуществилась.

Какие основные волевые качества преобладали у девушки? Ответ обоснуйте.

19. Закончите предложения, которые вам соответствуют.

1. Мне трудно себя назвать волевым человеком потому, что...

2. Мои друзья считают меня волевым человеком из-за того, что...

3. Я считаю себя волевым человеком потому, что...

4. Некоторые знакомые называют меня безвольным из-за того, что... С целью обоснованности ответа проанализируйте основные волевые качества человека.

20. Индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы

в ней, характеризуют:

- а) темперамент;
- б) волю;
- в) способности.

21. Способности проявляются:

- а) в знаниях, умениях, навыках;
- б) в динамике приобретения знаний, умений, навыков.

22. Человек появляется на свет:

- а) с общими способностями;
- б) с задатками;
- в) со специальными способностями.

23. Высокий уровень развития специальных способностей называют:

- а) одаренностью;
- б) талантливостью.

### **Раздел 3. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения**

Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям: а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт; г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью?

1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.

2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.

3. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.

5. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

2. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

76. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств.

*Конфликтогены* — это слова, действия (бездействия), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

78. Определите, какая ситуация характеризует: а) внутриличностный конфликт; б) межличностный конфликт.

1. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

79. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) соперничество;
- д) приспособление.

80. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.

- 1. Открытая борьба за свои интересы.
- 2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.
- 3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.
- 4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.
- 5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

81. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.  
2. Обе стороны обладают одинаковой властью.  
3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.

- 4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.
- 5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.
- 6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

82. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество.

83. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

- а) правда на вашей стороне;
- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
- д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

84. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
- б) демонстрируйте свое превосходство;
- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
- д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
- е) предлагайте партнеру включить механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

85. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции;
- д) учитывать интересы партнера по общению;
- е) критически оценивать партнера.

#### **Раздел 4. Этические формы общения**

1. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки»? Ответ поясните.

- а) да; б) нет.

2. Кем был впервые введен термин «этика»:

- а) Цицероном;
- б) Архимедом;
- в) Аристотелем;
- г) Сократом?

3. Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «долг», «совесть» и т.п. А что означает термин «категория»? (Ответ на данный вопрос найдите в философском словаре или учебнике по философии.)

4. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

- а) «этика»;
- б) «нравственность»;
- в) «мораль».

А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.

Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.

В. Наука, изучающая нравственность.

5. Сформулируйте «золотое» правило нравственности и объясните, почему его назвали «золотым»?
6. Потребность вести себя нравственно выступает в виде таких понятий, как «долг», «совесть», «честь», «достоинство». Какие понятия проявляются в следующих ситуациях:
- а) коммерсант заботится о своем добром имени, авторитете коллектива, престиже своей профессии;
  - б) грубость коллеги по работе вызывает у членов коллектива чувство стыда перед клиентами не меньше, чем собственная вина.
7. В каких правилах и нормах раскрывается принцип добросовестного отношения к труду?
8. Согласны ли вы с утверждением: «Совесть — моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере.
- а) да; б) нет.
9. Как можно сформулировать «золотое» правило этики общения в отношении руководителя к подчиненному и наоборот — подчиненного к руководителю?
10. Докажите правоту (или неправоту) высказывания специалистов ведущих фирм, считающих, что знание этикета и культуры поведения является важным условием успешной работы в любой организации.
11. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность».
- Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях:
- а) женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм;
  - б) в сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»?
12. Как вы понимаете высказывание М.Сервантеса: «Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость»?
13. Этикет — это:
- а) наука о морали;
  - б) манера поведения;
  - в) общая культура.
14. Нормами этикета являются:
- а) упорство, настойчивость;
  - б) принципиальность, бесприкословность;
  - в) вежливость, тактичность.
15. На нормах морали основаны *традиции, обычаи, привычки*. Дайте определение этим понятиям (для этого воспользуйтесь словарями, например словарем русского языка или Российским энциклопедическим словарем).
- Объясните, почему важно знать традиции и обычаи.
16. Есть ли разница между деловым и бытовым этикетом?
17. Предупредительность — это:
- а) галантность по отношению к дамам;
  - б) подобострастность;
  - в) умение оказать небольшую услугу;
  - г) льстивость;
  - д) приветливость по отношению к старшему;
  - е) умение вовремя сгладить неловкость.
18. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:



- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

19. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующих примерах:

а) «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились?!» — сказала кассир сберегательного банка клиенту;

б) «Я не желаю слушать ваши возражения. Мне нет дела до того, что Вы дома обнаружили дефект на рукаве. Была примерка, надо лучше посмотреть на готовое изделие, а не собой в зеркале любоваться» (из монолога приемщицы трикотажного ателье).

20. Являются ли «скромность» и «застенчивость» синонимами? Ответ поясните.

21. Вежливость предполагает приветствие. Как надо поздороваться, оказавшись первый раз в незнакомом коллективе?

22. Чего нельзя делать во время приветствия?

23. Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто и кого первым должен приветствовать в следующих парах: старший—младший, женщина—мужчина, начальник—подчиненный, пожилой мужчина—девушка?

24. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

- а) женщины;
- б) мужчины;
- в) младшие по возрасту;
- г) младшие по положению (подчиненный).

25. Прокомментируйте высказывание Саади: «Умен ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слова не сказал».

26. Хороший вкус — это:

- а) стиль;
- б) элегантность;
- в) мода.

**Задания для проведения дифференцированного зачета** (приводится перечень вопросов, практических заданий, тестов и др.)

#### **Перечень вопросов**

1. Что такое общение? Какова основа общения?
2. Какие формы общения вам известны?
3. Какие виды межличностного общения вы знаете?
4. Какие факторы встречаются при восприятии людьми друг друга?
5. В чем сущность трансактного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну?
6. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.
7. Назовите виды невербальных средств общения.
8. Раскройте содержание понятия «конфликт».
9. Что запрещено в конфликте?
10. Раскройте сущность каждой стратегии поведения в продуктивном конфликте.
11. Что такое темперамент? Какие бывают типы темперамента?
12. Дайте психологическую характеристику каждому типу темперамента.
13. Что такое характер?
14. Какие основные черты характера вам известны?
15. Что такое воля и какова ее основная задача?

16. Что такое «способности» и как они связаны с деятельностью человека?

17. Сформулируйте основные принципы делового этикета.

### **Перечень практических заданий**

#### ***Решение ситуационных задач***

1. Подчиненный вам работник с определённым типом темперамента, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. 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 вести себя, учитывая тип темперамента работника? **НАЗОВИТЕ тип темперамента работника.**

2. Работник кадрового отдела Александр подал заявление с просьбой об увольнении с работы по собственному желанию. После беседы с работником, руководству организации удалось выяснить мотивы Александра. Он не принимал приказной, «на высоких тонах» тон своего начальника. **НАЗОВИТЕ тип темперамента Александра.**

3. Заядлый курильщик, почувствовавший себя плохо, обратился за советом к своему другу, профессиональному доктору. Друг, проверив его состояние здоровья, заявляет о необходимости бросить курить, приводя аргумент: «У тебя становится жестким дыхание и сердце пошаливает». **ОПРЕДЕЛИТЕ вид общения.**

4. После чая, так как дождик прошёл, и погода на вечерней заре была тихая и ясная, княгиня предложила идти гулять в нижний сад и полюбоваться ее любимым местом. Следуя своему правилу быть всегда учтивым, я ответил – «Да, да, непременно», и пошел-таки гулять со всем обществом, хоть мне этого вовсе не хотелось. **ОПРЕДЕЛИТЕ вид общения.** Обсуждая на собрании возможности увеличения объема продаж, большинство коллектива считает, что этого можно добиться путем снижения цены. Иванов С.А. твердо убежден, что такая тактика приведет к уменьшению прибыли и создаст мнение, что их продукция по качеству ниже, чем продукция конкурентов. После бурного обсуждения проблемы, все пришли к единогласному мнению. **ОПРЕДЕЛИТЕ вид общения.**

Вообразите трудный разговор с партнером, состоявшийся или ожидаемый. Партнер по общению излагает вам проблему. Какую позицию по данному вопросу вы займете. **НАЗОВИТЕ механизм перцепции, который вы должны применить в данной ситуации, чтобы понять партнера по общению?**

7. В одном из подразделений больницы постоянно росло количество нареканий, как со стороны высшего руководства, так и со стороны пациентов, среди работников наблюдались случаи нарушения трудовой дисциплины. Ни заведующий подразделением, ни его заместитель, ни «мягкие» работники пожилого возраста явно не справлялись с ситуацией. Произошла замена руководства. Новый заведующий оказался знающим, требовательным руководителем. Он начал решительно бороться с нарушениями трудовой и технологической дисциплины. Лишал премий, объявлял выговоры, увольнял. Через несколько месяцев ситуация в отделении выправилась, однако число нарушений трудовой дисциплины сократилось незначительно. Некоторые работники высказывали явное недовольство излишней, на их взгляд, жестокостью начальника. Обстановка накалялась. На место уволенного заместителя заведующего был назначен молодой врач, хороший специалист, который отличался от начальника более мягким отношением к окружающим. Хотя он был категорическим противником нарушения трудовой дисциплины, сотрудники противостояли его начальнику, на место которого он затем и был назначен. Обстановка в отделении нормализовалась, острые конфликты исчезли. Проанализируйте развитие ситуации, оцените стиль руководства каждого заведующего отделением. **НАЗОВИТЕ три**

**стиля по мере развития ситуации. НАЗОВИТЕ механизмы общения, которые должны быть использованы, чтобы избежать конфликтной ситуации?**

8. Вы, как руководитель компании, вызвали в кабинет работника, (который работает по испытательному сроку), чтобы сделать ему несколько замечаний, касаемых выполнения трудовых функций. Работник извинился, и объяснил причину, которая была уважительной, и обещал исправиться. Выслушав, Вы решили дать ему еще один шанс. **НАЗОВИТЕ механизм перцепции, который Вы проявили?**

В бригаду пришел квалифицированный токарь Пантелеев. Выполнял всегда работу досрочно и с высоким качеством. Вот только хорошие взаимоотношения с бригадой у него не складывались. Держался он обособленно, в разговоры, как правило, не вступал. Однажды один из рабочих Воронов зная, что П. недавно выполнял подобную работу, попросил у него совета, на каких режимах лучше обрабатывать заготовку из спец. стали. Вместо объяснения тот подал ему техпроцесс: на читай, с твоим разрядом можно таких вопросов не задавать. В. не промолчал, стал высказывать все, что накопилось у него в душе, П. тоже не стал молчать, затронул профессиональные качества рабочего - в итоге конфликт. **НАЗОВИТЕ стратегию взаимодействия в конфликтной ситуации.**

10. Во время делового взаимодействия с вами ваш коллега «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить ему так себя вести. Ведь это подрывает, ущемляет ваше достоинство. Вы начинаете доказывать свою правоту, но коллега не приемлет никаких замечаний в свой адрес. **НАЗОВИТЕ стратегию взаимодействия участников конфликта.**

11. Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию. **РЕШИТЕ конфликтную ситуацию применяя стратегию «Компромисс».**

12. У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. **РЕШИТЕ конфликтную ситуацию применяя стратегию «Приспособление».**

В процессе беседы Екатерина Н. постоянно перебивала свою собеседницу Марину К., задавала вопросы, высказывала недовольство по поводу услышанного. В итоге Марина К. встала и вышла из аудитории. **НАЗОВИТЕ стратегию взаимодействия, которую выбрала Марина К.**

Оксана К. приобрела в магазине блузку. Вернувшись домой, примерив её, она разочаровалась, т.к. цвет блузки не сочетался с другой одеждой. На следующий день она пришла к продавцу с целью вернуть эту блузку. Продавец предложил Оксане К. совершить обмен на блузку такого же фасона, но другого цвета. Оксана К. согласилась. **НАЗОВИТЕ стратегию взаимодействия, которую применили продавец и покупатель?**

. Покупатель в парфюмерном отделе выбирает туалетную воду и просит продавца открыть запакованные коробки, для того чтобы убедиться в правильности своего выбора. Продавец предлагает пробники. Покупатель делает свой выбор. **НАЗОВИТЕ стратегию взаимодействия, которую применили продавец и покупатель?**

Покупатель показывает рукой:

Дайте, пожалуйста, посмотреть вот тот калькулятор.

Продавец подает. Покупатель раздраженно отвечает:

Нет, не тот. Ну что Вы, прямо как не знаю кто... Я ведь просил другой, который рядом. В инструкции к задаче дана дополнительная информация: работник магазина абсолютно уверен, что показал именно тот товар, который просил покупатель. **НАЗОВИТЕ стратегию взаимодействия, которую должен применить продавец, чтобы не возникла конфликтная ситуация?**

Подчиненный второй раз не выполнил вашего задания в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая больше не повторится. **РЕШИТЕ конфликтную ситуацию применяя стратегию «Избегания».**

Вас недавно выбрали руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет работали рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. **РЕШИТЕ конфликтную ситуацию применяя стратегию «Избегания».**

Вы недавно начали работать руководителем современного цеха на крупном промышленном предприятии, придя на эту должность с другого завода. Идя по коридору, вы видите трех рабочих вашего цеха, которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на вас внимания. Возвращаясь через 20 минут, вы видите ту же картину. **РЕШИТЕ конфликтную ситуацию применяя стратегию «Компромисс».**

### Перечень тестовых заданий

Согласны ли вы с определением:

*Общение* — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

а) да; б) нет.

Можно ли общение рассматривать как простое отправление информации или ее прием?

а) да; б) нет. Ответ поясните.

. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга. Изучая процессы восприятия, психологи выявили типичные искажения представлений о другом человеке: 1) «эффект ореола»; 2) «эффект проекции»; 3) «эффект упреждения». В литературе один из «эффектов» имеет еще и другое название. Какой это «эффект» и какое название встречается в литературе?

Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:

а) «эффектом ореола»;

б) «эффектом проекции»;

в) «эффектом упреждения».

Психологическими механизмами восприятия являются: 1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки постичь себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

Какой психологический механизм восприятия «включается», когда мы предлагаем собеседнику влезть в нашу «шкуру» и походить в ней?

Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это:

а) стереотипизация;

б) каузальная атрибуция;

- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

Какой уровень коммуникативного барьера непонимания проявляется в следующей ситуации. Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!»

- а) семантический барьер;
- б) стилистический барьер;
- в) логический барьер.

. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:

- а) расстегнутый пиджак;
- б) скрещенные ноги;
- в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
- г) неполная посадка на стуле;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

Жест, характеризующий желание активных действий, проявляется в позиции:

- а) скрещенные ноги и руки;
- б) наклон головы;
- в) руки на бедрах.

Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения, является:

- а) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;
- б) почесывание подбородка;
- в) прикладывание рук к груди.

Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств.

*Конфликтогены* — это слова, действия (бездействия), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

Определите, какая ситуация характеризует: а) внутриличностный конфликт; б) межличностный конфликт.

Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.

1. Открытая борьба за свои интересы.
2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.
3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.
4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.
5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

Какие понятия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?

1. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.
2. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).
3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.
4. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:

- а) учитывать интересы собеседника;
- б) говорить только о себе;
- в) видеть положительное в собеседнике;
- г) ориентироваться на ситуацию и обстановку;
- д) находить общее с собеседником;
- е) выделять свое «я»;
- ж) проявлять искренность и доброжелательность;
- з) навязывать свою точку зрения;
- и) не забывать о «золотом» правиле нравственности

Укажите особенности, которые характеризуют *флегматика*:

- а) повышенная активность;
- б) длительная работоспособность;
- в) энергичность;
- г) сосредоточенность внимания;
- д) вспыльчивость;
- е) молчаливость;
- ж) терпеливость;
- з) общительность;
- и) стойкие формы поведения; к) непоседливость; л) быстрая переключаемость; м) бедность движений.

Неповторимое индивидуальное сочетание, или совокупность особенностей личности — это:

- а) характер;
- б) темперамент.

В течение жизни у человека могут изменяться:

- а) черты характера;
- б) темперамент;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

Сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий — это:

- а) темперамент;
- б) характер;
- в) воля.

Способности проявляются:

- а) в знаниях, умениях, навыках;
- б) в динамике приобретения знаний, умений, навыков.

Человек появляется на свет:

- а) с общими способностями;
- б) с задатками;
- в) со специальными способностями.

Высокий уровень развития специальных способностей называют:

- а) одаренностью;

б) талантливостью.

Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

- а) женщины;
- б) мужчины;
- в) младшие по возрасту;
- г) младшие по положению (подчиненный).

### **3.4 Измерительные материалы для оценивания результатов освоения учебной дисциплины (промежуточный контроль)**

**Форма дифференцированного зачета** \_\_\_\_ письменная

**Условия выполнения задания**

1. Место (время) выполнения задания - аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: \_\_\_\_ 60 мин. \_\_\_\_\_
3. Источники информации, разрешенные к использованию на дифференцированном зачете, оборудование

#### **Критерии оценки выполнения теоретических заданий:**

**Оценка «отлично» выставляется, если обучающийся:**

полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой;

- ✓ изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию дисциплины и символику;
- ✓ показал умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применяя их в новой ситуации;
- ✓ продемонстрировал усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков;
- ✓ выполнял работу самостоятельно без помощи преподавателя.

**Оценка «хорошо» выставляется, если обучающийся:**

- ✓ полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой;
- ✓ изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию дисциплины и символику;
- ✓ правильно выполнил рисунки, схемы, сопутствующие ответу;
- ✓ показал умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применяя их в новой ситуации;
- ✓ продемонстрировал усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков;
- ✓ выполнял работу самостоятельно без помощи преподавателя.

*Ответ при этом имеет один из недостатков:*

- ✓ в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;
- ✓ допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;
- ✓ допущена ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или выкладках, легко исправляемые по замечанию преподавателя.

**Оценка «удовлетворительно» выставляется, если:**

- ✓ неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса;
- ✓ имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, схемах, выкладках, исправленные после нескольких наводящих вопросов преподавателя.

**Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если:**

- ✓ не раскрыто основное содержание учебного материала;
- ✓ обнаружено незнание или непонимание учащимся большей или наиболее важной части учебного материала;
- ✓ допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, в рисунках или схемах, в выкладках, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя.

**Критерии оценки выполнения практических заданий:**

**Оценка «отлично» ставится, если:**

- ✓ учащийся самостоятельно выполнил все этапы решения задачи;
- ✓ работа выполнена полностью и получен верный ответ или иное требуемое представление результата работы;
- ✓ правильно выполнено 90-100% работы.

**Оценка «хорошо» ставится, если:**

- ✓ работа выполнена полностью, но при выполнении обнаружилось недостаточное владение навыками в рамках поставленной задачи;
- ✓ правильно выполнена большая часть работы (80-89%);
- ✓ работа выполнена полностью, но использованы наименее оптимальные подходы к решению поставленной задачи.

**Оценка «удовлетворительно» ставится, если:**

- ✓ работа выполнена не полностью, допущено более трех ошибок, но обучающийся владеет основными навыками, требуемыми для решения поставленной задачи.

**Оценка «неудовлетворительно» ставится, если:**

- ✓ допущены существенные ошибки, показавшие, что учащийся не владеет обязательными знаниями, умениями и навыками или значительная часть работы выполнена не самостоятельно.
- ✓ работа показала полное отсутствие у учащихся обязательных знаний и навыков по проверяемой теме.

**Критерии оценки выполнения тестовых заданий**

Для **оценки результатов тестирования** предусмотрена следующая система оценивания учебных достижений студентов: За каждый правильный ответ ставится 1 балл, за неправильный ответ – 0 баллов.

«5» - от 91% до 100% правильных ответов

«4» - от 81% до 90% правильных ответов

«3» - от 61% до 80% правильных ответов

«2» - от 0% до 60% правильных ответов

#### **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**4.1** Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:



Кабинет «Основы психологии в профессиональной деятельности», оснащенный в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по специальности.

#### **4.2 Информационное обеспечение реализации программы**

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

##### **4.2.1 Основные электронные издания**

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511685> (дата обращения: 02.06.2023).
2. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1817807> (дата обращения: 07.04.2023). – Режим доступа: по подписке.

##### **Дополнительные источники**

1. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1913641> (дата обращения: 22.05.2023). – Режим доступа: по подписке.
2. Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. - Москва : РГУП, 2019. - 167 с. - ISBN 978-5-93916-811-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1192174> (дата обращения: 06.06.2023). – Режим доступа: по подписке.