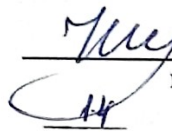
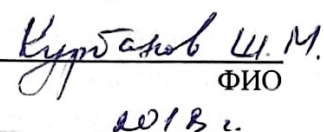


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Баламирзоев Назим Лидиевич
Должность: И.о. ректора
Дата подписания: 21.08.2023 00:24:21
Уникальный программный ключ:
2a04bb882d7edb7f479cb266eb4aaaedebeea849

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет»
Кафедра «Психологии и социально-культурного сервиса»


ОДОБРЕНО:

Методической комиссией
по укрупненным группам
специальностей и направлений
21.00.00 Прикладная геология, горное дело,
нефтегазовое дело и геодезия

 подпись
14 09 2018 г.
 Курбанов Ш.М.
ФИО

УТВЕРЖДАЮ:

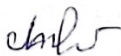
Декан факультета НГ и П

 Подпись
14 09 2018 г.
М.Р.Магомедова
ИОФ

Фонд оценочных средств

по дисциплине «Психология делового общения»
для контроля знаний обучающихся направления подготовки
21.03.02– Землеустройство и кадастры

Составитель к.п.н., ст.преп.



Л.И. Гайдарова

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры ПиСКС
12.09.2018г., протокол № 1.

Зав.кафедрой



Ж.А.Сулаева

Фонд оценочных средств является **приложением** к рабочей программе по дисциплине
Б1.В.ДВ.3. Психология делового общения

Махачкала 2018г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ООП	3
1.1. Перечень компетенций и планируемые результаты.....	3
1.2. Этапы формирования компетенций.....	4
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	5
2.1. Описание показателей оценивания компетенций.....	6
2.2. Описание критериев определения уровня сформированности компетенций.....	7
2.3. Описание шкал оценивания.....	8
2.4. Определение уровня сформированности компетенций в результате изучения дисциплины	9
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения ООП.....	13
3.1. Задания для входного контроля.....	13
3.1.1. Вопросы для входного контроля	13
3.2. Задания для текущих аттестаций.....	13
3.2.1. Контрольные вопросы для первой аттестации.....	13
3.2.2. Контрольные вопросы для второй аттестации.....	13
3.2.3. Контрольные вопросы для третьей аттестации.....	14
3.3. Задания для промежуточной аттестации (зачета и (или) экзамена).....	18
3.3.1. Контрольные вопросы для проведения зачета.....	18
3.4. Задания для проверки остаточных знаний	19
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций.....	20
4.1. Процедура проведения оценочных мероприятий.....	20

В результате изучения дисциплины «Психология делового общения» обучающиеся должны:

№	Содержание и код компетенций по ФГОС	знать	уметь	владеть
1	Способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции (ОК-1)	Основные разделы, концепции, направления, категории и понятия психологии делового общения, основы знаний о структуре личности, формировании ее мировоззрения.	Самостоятельно анализировать социально - значимые процессы и психологические явления, использовать философские знания для формирования мировоззренческой позиции	Понятийно-категориальным аппаратом психологической науки, методикой использования философских знаний для формирования мировоззренческой позиции
2	Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6)	Способы работы в команде, особенности психической регуляции поведения и деятельности, основные эмоциональные состояния, стили общения, основы социальной психологии межличностных отношений, психологии больших и малых групп с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	Применять способы командного взаимодействия, предусматривающего толерантное восприятие социальных, культурных и личностных различий демонстрировать готовность к сотрудничеству, регулировать эмоциональные состояния с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий	Коммуникативными навыками, навыками практического применения полученных теоретических знаний об основных закономерностях межличностного взаимодействия с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
3	Способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7)	Основные правила и приемы самоорганизации и самообразования, структуру личности, мотивации и особенности психической регуляции поведения и деятельности.	Разрабатывать индивидуальную траекторию самообразования, самостоятельно овладевать знаниями и применять их в профессиональной деятельности	Целостным представлением о личности, ее развитии, воспитании и образовании, навыками самообразования, формирования познавательной мотивации.

1.2. Этапы формирования компетенций

Сформированность компетенций по дисциплине «Психология делового общения» определяется на следующих трех этапах:

1. Этап текущих аттестаций (текущие аттестации 1-3; СРС; КР)
2. Этап промежуточных аттестаций (зачет)

Таблица 2

Код компетенций по ФГОС	Этапы формирования компетенций по дисциплине «Психология делового общения»									
	СЕМЕСТРЫ									
	I	II	III						IV	IV
Этап текущих аттестаций										
Этап пром. аттест.										
18-20 нед.										
Промеж. аттест. (зачет)										
-	-	-	1-5 нед.	6-10 нед.	11-15 нед.	1-17 нед.		18-20 нед.	-	-
-	-	-	Текущая аттест.1 (контр.раб.1)	Текущая аттест.2 (контр.раб.2)	Текущая аттест.3 (контр.раб.3)	СРС (творч. отчет)	КР (поясн. зап., ГМ)	Промеж. аттест. (зачет)	-	-
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	10
ОК-1	-	-	+	+	+	+	-	+	-	-
ОК-6	-	-	+	+	+	+	-	+	-	-
ОК-7	-	-	+	+	+	+	-	+	-	-

СРС – самостоятельная работа студентов;

КР – курсовая работа;

ГМ – графический материал;

Знак «+» соответствует формированию компетенции.

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

В рамках текущих аттестаций (таблица 1) оценка уровня сформированности компетенций проводится в ходе выполнения курсовых работ и проектов, а также на занятиях:

- лекционного типа посредством экспресс- опроса обучаемых, в том числе по темам и разделам, вынесенных для самостоятельного изучения;
- семинарского типа путем собеседования;
- практического типа методами устного опроса или проведения письменных контрольных работ;

Оценка сформированности компетенций в рамках промежуточной аттестации проводится по вопросам для зачета. Они включают в себя вопросы для оценки знаний, умений и навыков, т.е. задания:

- *репродуктивного уровня*, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умения правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины (модуля);
- *реконструктивного уровня*, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;
- *творческого уровня*, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.

В ходе проведения текущей и промежуточной аттестации оцениваются:

- полнота и содержательность ответа;
- умение привести примеры ;
- умение отстаивать свою позицию в ходе защиты творческого отчета по самостоятельной работе;
- умение пользоваться дополнительной литературой и современными технологиями обучения (в т.ч. сетевых информационных технологий) при подготовке к занятиям;
- умение применять нормативно-правовые акты при подготовке к занятиям и выполнению индивидуальных занятий;
- соответствие представленной в ответах информации материалам лекций, учебной литературы, интернет- ресурсам и другим источникам информации.

В ходе проведения оценки сформированности компетенций рекомендуются применение современных компьютерных технологий и виртуальных форм опроса в интерактивном режиме.

2.1. Описание показателей оценивания компетенций

Оценка «неудовлетворительно» (не зачтено) или отсутствие сформированности компетенции	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) или низкой уровень освоения компетенции	Оценка «хорошо» (зачтено) или повышенный уровень освоения компетенции	Оценка «отлично» (зачтено) или высокий уровень освоения компетенции
<p>Неспособность обучаемого самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения, отсутствие самостоятельности в применении умения к использованию методов освоения учебной дисциплины и неспособность самостоятельно проявить навык повторения решения поставленной задачи по стандартному образцу свидетельствуют об отсутствии сформированной компетенции.</p> <p>Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах освоения учебной дисциплины.</p> <p>Уровень освоения дисциплины, при котором у обучаемого не сформировано более 50% компетенций. Если же учебная дисциплина выступает в качестве итогового этапа формирования компетенций (чаще всего это дисциплины профессионального цикла) оценка «неудовлетворительно» должна быть выставлена при отсутствии сформированности хотя бы одной компетенции.</p>	<p>Если обучаемый демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем, по заданиям, решение которых было показано преподавателем, следует считать, что компетенция сформирована, но ее уровень недостаточно высок. Поскольку выявлено наличие сформированной компетенции, ее следует оценивать положительно, но на низком уровне.</p> <p>При наличии более 50% сформированных компетенций по дисциплинам, имеющим возможность до-формирования компетенций на последующих этапах обучения. Для дисциплин итогового формирования компетенций естественно выставлять оценку «удовлетворительно», если сформированы все компетенции и более 60% дисциплин профессионального цикла «удовлетворительно».</p>	<p>Способность обучающегося продемонстрировать самостоятельное применение знаний, умений и навыков при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель при потенциальном формировании компетенции, подтверждает наличие сформированной компетенции, причем на более высоком уровне. Наличие сформированной компетенции на повышенном уровне самостоятельности со стороны обучаемого при ее практической демонстрации в ходе решения аналогичных заданий следует оценивать как положительное и устойчиво закрепленное в практическом навыке.</p> <p>Для определения уровня освоения промежуточной дисциплины на оценку «хорошо» обучающийся должен продемонстрировать наличие 80% сформированных компетенций, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо». Оценивание итоговой дисциплины на «хорошо» обуславливается наличием у обучаемого всех сформированных компетенций причем общепрофессиональных компетенции по учебной дисциплине должны быть сформированы не менее чем на 60% на повышенном уровне, то есть с оценкой «хорошо».</p>	<p>Обучаемый демонстрирует способность к полной самостоятельности (допускаются консультации с преподавателем по сопутствующим вопросам) в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий в рамках учебной дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных как в ходе освоения данной учебной дисциплины, так и смежных дисциплин, следует считать компетенцию сформированной на высоком уровне.</p> <p>Присутствие сформированной компетенции на высоком уровне, способность к ее дальнейшему саморазвитию и высокой адаптивности практического применения к изменяющимся условиям профессиональной задачи.</p> <p>Оценка «отлично» по дисциплине с промежуточным освоением компетенций, может быть выставлена при 100% подтверждении наличия компетенций, либо при 90% сформированных компетенций, из которых не менее 2/3 оценены отметкой «хорошо». В случае оценивания уровня освоения дисциплины с итоговым формированием компетенций оценка «отлично» может быть выставлена при подтверждении 100% наличия сформированной компетенции у обучаемого, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% общепрофессиональных компетенций.</p>

Таблица 3

2.2. Описание критериев определения уровня сформированности компетенций

Таблица 4

Уровни сформированности компетенций	Критерии определения уровня сформированности	Общекультурные компетенции		
		ОК-1	ОК-6	ОК-7
Пороговый уровень	Компетенция сформирована	+	+	+
	Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности навыка			
	Обладает качеством репродукции			
Достаточный уровень	Компетенция сформирована	+	+	+
	Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка			
	Обладает качеством реконструкции			
Высокий уровень	Компетенция сформирована	+	+	+
	Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка			
	Обладает творческим качеством			

2.3. Описание шкал оценивания

В Дагестанском государственном техническом университете внедрена модульно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. В соответствии с этой системой применяются пятибалльная, двадцатибалльная и стобальная шкалы знаний, умений, навыков.

Шкалы оценивания			Критерии оценивания
пятибалльная	двадцатибалльная	стобальная	
«Отлично» - 5 баллов	«Отлично» - 18-20 баллов	«Отлично» - 85 баллов	Показывает высокий уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрирует глубокое и прочное усвоение материала; - исчерпывающе, четко, последовательно, грамотно и логически стройно излагает теоретический материал; - правильно формирует определения; - демонстрирует умения самостоятельной работы с нормативно-правовой литературой; - умеет делать выводы по излагаемому материалу.
«Хорошо» - 4 баллов	«Хорошо» - 15 -17 баллов	«Хорошо» - 70-84 баллов	Показывает достаточный уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует достаточно полное знание материала, основных теоретических положений; - достаточно последовательно, грамотно логически стройно излагает материал; - демонстрирует умения ориентироваться в нормативно-правовой литературе, умеет делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
«Удовлетворительно» - 3 баллов	«Удовлетворительно» - 12-14 баллов	«Удовлетворительно» - 56-69баллов	Показывает пороговый уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует общее знание изучаемого материала; - испытывает серьезные затруднения при ответах на дополнительные вопросы; - знает основную рекомендуемую литературу; - умеет строить ответ в соответствии со структурой излагаемого материала.
«Неудовлетворительно» - 2 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-11 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-56 баллов	Ставится в случае: <ul style="list-style-type: none"> - незнания значительной части программного материала; - не владения понятийным аппаратом дисциплины; - допущения существенных ошибок при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

2.4. Определение уровня сформированности компетенций в результате изучения дисциплины
«Психология делового общения»

Табл. 6

№	Код компетенций по ФГОС	Уровни сформированности компетенций			Высокий 5
		Пороговый 3	Достаточный 4		
1	ОК-1	<p>Знает Основные разделы, концепции, направления, категории и понятия психологии делового общения, основы знаний о структуре личности, формировании ее мировоззрения слабо (на пороговом уровне, или на «удовлетворительно»).</p> <p>Умеет Самостоятельно анализировать социально - значимые процессы и психологические явления, использовать философские знания для формирования мировоззренческой позиции слабо.</p> <p>Владет Понятийно-категориальным аппаратом психологической науки, методикой использования философских знаний</p>	<p>Знает Основные разделы, концепции, направления, категории и понятия психологии делового общения, основы знаний о структуре личности, формировании ее мировоззрения на достаточном уровне («на «хорошо»).</p> <p>Умеет Самостоятельно анализировать социально - значимые процессы и психологические явления, использовать философские знания для формирования мировоззренческой позиции на достаточном уровне.</p> <p>Владет Понятийно-категориальным аппаратом психологической науки, методикой использования философских знаний для формирования мировоззренческой</p>	<p>Знает Основные разделы, концепции, направления, категории и понятия психологии делового общения, основы знаний о структуре личности, формировании ее мировоззрения полноценно (на высоком уровне, на «отлично»).</p> <p>Умеет Самостоятельно анализировать социально - значимые процессы и психологические явления, использовать философские знания для формирования мировоззренческой позиции полноценно.</p> <p>Владет Понятийно-категориальным аппаратом психологической науки, методикой использования философских знаний</p>	

	<p>для формирования мировоззренческой позиции слабо.</p>	<p>позиции достаточном уровне.</p>	<p>для формирования мировоззренческой позиции адекватной.</p>
<p>3. ОК-6</p>	<p>Знает Способы работы в команде, особенности психической регуляции поведения и деятельности, основные эмоциональные состояния, стили общения, основы социальной психологии, психологии межличностных отношений, психологии больших и малых групп с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий слабо (на пороговом уровне, или на «удовлетворительно»).</p> <p>Умеет Применять способы командного взаимодействия, предусматривающего толерантное восприятие социальных, культурных и личностных различий демонстрировать готовность к сотрудничеству, регулировать эмоциональные состояния с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий слабо.</p>	<p>Знает Способы работы в команде, особенности психической регуляции поведения и деятельности, основные эмоциональные состояния, стили общения, основы социальной психологии, психологии межличностных отношений, психологии больших и малых групп с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий на достаточном уровне (на «хорошо»).</p> <p>Умеет Применять способы командного взаимодействия, предусматривающего толерантное восприятие социальных, культурных и личностных различий демонстрировать готовность к сотрудничеству, регулировать эмоциональные состояния с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий на достаточном уровне.</p>	<p>Знает Способы работы в команде, особенности психической регуляции поведения и деятельности, основные эмоциональные состояния, стили общения, основы социальной психологии, психологии межличностных отношений, психологии больших и малых групп с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий адекватно (на высшем уровне, на «отлично»).</p> <p>Умеет Применять способы командного взаимодействия, предусматривающего толерантное восприятие социальных, культурных и личностных различий демонстрировать готовность к сотрудничеству, регулировать эмоциональные состояния с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий</p>

	<p>Владеет Коммуникативными навыками, навыками практического применения полученных теоретических знаний об основных закономерностях межличностного взаимодействия с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий слабо.</p>	<p>Владеет Коммуникативными навыками, навыками практического применения полученных теоретических знаний об основных закономерностях межличностного взаимодействия с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий на достаточном уровне.</p>	<p>различий полноценно.</p> <p>Владеет Коммуникативными навыками, навыками практического применения полученных теоретических знаний об основных закономерностях межличностного взаимодействия с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий полноценно.</p>
<p>4</p>	<p>Знает Основные правила и приемы самоорганизации и самообразования, структуру личности, мотивации и особенности психической регуляции поведения и деятельности. слабо (на пороговом уровне, или на «удовлетворительно»).</p> <p>Умеет Разрабатывать индивидуальную траекторию самообразования, самостоятельно овладевать знаниями и применять их в профессиональной</p>	<p>Знает Основные правила и приемы самоорганизации и самообразования, структуру личности, мотивации и особенности психической регуляции поведения и деятельности. на достаточном уровне (на «хорошо»).</p> <p>Умеет Разрабатывать индивидуальную траекторию самообразования, самостоятельно овладевать знаниями и применять их в профессиональной</p>	<p>Знает Основные правила и приемы самоорганизации и самообразования, структуру личности, мотивации и особенности психической регуляции поведения и деятельности. науки полноценно (на высоком уровне, на «отлично»).</p> <p>Умеет Разрабатывать индивидуальную траекторию самообразования, самостоятельно овладевать знаниями и применять их в профессиональной</p>

	<p>деятельности слабо.</p> <p>Владеет Целостным представлением о личности, ее развитии, воспитании и образовании, навыками самообразования, формирования познавательной мотивации. слабо.</p>	<p>деятельности на достаточном уровне.</p> <p>Владеет Целостным представлением о личности, ее развитии, воспитании и образовании, навыками самообразования, формирования познавательной мотивации. на достаточном уровне.</p>	<p>деятельности полноценно.</p> <p>Владеет Целостным представлением о личности, ее развитии, воспитании и образовании, навыками самообразования, формирования познавательной мотивации. полноценно.</p>
--	--	--	--

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения ООП.

3.1. Вопросы входного контроля

1. Что изучает психология делового общения?
2. Каково значение психологической науки?
3. Что понимается под личностью?
4. В чем заключается индивидуальность человека?
5. В чем выражаются темперамент и характер человека?
6. Какие типы темперамента вы знаете?
7. Как формируется характер человека?
8. Каково происхождение способностей?
9. Чем отличаются чувства от эмоций?
10. Назовите основные положительные и отрицательные эмоциональные состояния.
11. Какие функции выполняет общение?
12. Для чего нужна педагогика?
13. Какие методы обучения и воспитания вы знаете?
14. Что понимается под воспитанием личности?
15. Каково человека следует считать образованным?

3.2. Перечень вопросов текущих контрольных работ

3.2.1. Контрольная работа №1

I вариант

1. Виды и уровни общения
2. Предмет психологии делового общения.
3. Методы науки «деловое общение».

II вариант

1. Общение и его функции
2. Теоретические предпосылки становления психологии делового общения.
3. Функции науки «деловое общение».

III вариант

1. Структура личности. Современные теории личности.
2. Принципы и категории психологии делового общения
3. Самосознание личности.

3.2.2. Контрольная работа №2

I вариант

1. Перцептивный аспект общения
2. Коммуникативный аспект общения
3. Поведение человека в организации.

II вариант

1. Исторические традиции этики делового общения
2. Общие этические принципы и характер делового общения
3. Деловой этикет

III вариант

1. Функции, механизмы, средства, структура общения.
2. Интерактивный аспект общения
3. Психологические типы людей и их проявление в работе, общении.

3.2.3. Контрольная работа №3

I вариант

1. Методы убеждения собеседника
2. Детерминация поведения.
3. Типы сотрудников.

II вариант

1. Объект, предмет, задачи, функции.
2. Эффективность убеждения.
3. Типы собеседников.

III вариант

1. Сущность деловой беседы. Критика в деловой беседе: предпосылки, типы реакций, особенности поведения
2. Отказ в деловой беседе: техники вежливого отказа, сфера их применения
3. Психологические приемы расположения к себе собеседника

I вариант

- 1. Механизм социальной перцепции, характеризующийся осознанным или бессознательным уподоблением себя другому человеку или его себе, - это:**
 - а) атрибуция
 - б) идентификация
 - в) эмпатия
 - г) рефлексия
- 2. Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему, - это:**
 - а) эмпатия
 - б) рефлексия
 - в) стереотипия
 - г) аттракция
- 3. Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние, - это:**
 - а) убеждение
 - б) заражение
 - в) подражание
 - г) мода
- 4. Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это:**
 - а) внушение
 - б) убеждение

- в) заражение
 - г) подражание
- 5. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся:**
- а) языковой, эмоциональный, национальный
 - б) информационный, структурный
 - в) логический, фонетический, семантический
 - г) недоверие, агрессивность
- 6. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, - это:**
- а) общение
 - б) потребность
 - в) деятельность
 - г) активность
- 7. Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки, - это:**
- а) приспособление
 - б) конкуренция
 - в) сотрудничество
 - г) компромисс
- 8. К невербальным средствам общения относятся:**
- а) речевые интерпретации
 - б) визуальные, аудиальные, тактильные средства
 - в) устные и письменные средства
 - г) эмоциональные переживания
- 9. Механизм социальной перцепции, состоящий в интерпретации поступков и чувств другого человека (группы) через приписывание причин, лежащих в основе этих чувств и поступков, - это:**
- а) каузальная атрибуция
 - б) идентификация
 - в) эмпатия
 - г) рефлексия
- 10. Уровень общения, на котором происходит простой обмен репликами для поддержания разговора, называется:**
- а) информационный
 - б) личностный
 - в) диалогический
 - г) фатический (конвенциональный)
- 11. В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты):**
- а) невербальная, вербальная
 - б) диалогическая, монологическая, полилогическая
 - в) коммуникативная, интерактивная, перцептивная
 - г) авторитарная, демократическая, либеральная
- 12. Уровень общения, который предполагает глубокое самораскрытие сущности другого человека, называется:**
- а) диалогический
 - б) личностный
 - в) фатический (конвенциональный)
 - г) информационный
- 13. Стратегия взаимодействия в конфликте, при которой человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, называется:**
- а) конкуренция
 - б) приспособление

- в) компромисс
- г) сотрудничество

14. Социальная перцепция включает в себя:

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

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

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

2 вариант

1. Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние, - это:

- а) убеждение
- б) заражение
- в) подражание
- г) мода

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

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

3. Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это:

- а) внушение
- б) убеждение
- в) заражение
- г) подражание

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

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

5. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, - это:

- а) общение
- б) потребность
- в) деятельность
- г) активность

6. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся:

- а) языковой, эмоциональный, национальный
- б) информационный, структурный
- в) логический, фонетический, семантический
- г) недоверие, агрессивность

7. Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки, - это:
- а) приспособление
 - б) конкуренция
 - в) сотрудничество
 - г) компромисс
8. Механизм социальной перцепции, состоящий в интерпретации поступков и чувств другого человека (группы) через приписывание причин, лежащих в основе этих чувств и поступков, - это:
- а) каузальная атрибуция
 - б) идентификация
 - в) эмпатия
 - г) рефлексия
9. К невербальным средствам общения относятся:
- а) речевые интерпретации
 - б) визуальные, аудиальные, тактильные средства
 - в) устные и письменные средства
 - г) эмоциональные переживания
10. Уровень общения, на котором происходит простой обмен репликами для поддержания разговора, называется:
- а) информационный
 - б) личностный
 - в) диалогический
 - г) фатический (конвенциональный)
11. В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты):
- а) невербальная, вербальная
 - б) диалогическая, монологическая, полилогическая
 - в) коммуникативная, интерактивная, перцептивная
 - г) авторитарная, демократическая, либеральная
12. Стратегия взаимодействия в конфликте, при которой человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, называется:
- а) конкуренция
 - б) приспособление
 - в) компромисс
 - г) сотрудничество
13. Уровень общения, который предполагает глубокое самораскрытие сущности другого человека, называется:
- а) диалогический
 - б) личностный
 - в) фатический (конвенциональный)
 - г) информационный
14. Стил ь межличностного общения, целью которого является подкрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей, повышение самооценки и самоуважения — это ... стил ь:
- а) ритуальный
 - б) конформистский
 - в) альтруистический
 - г) манипулятивный
15. Социальная перцепция включает в себя:
- а) осознание поведения окружающих людей
 - б) межличностное, межгрупповое восприятие, самовосприятие
 - в) восприятие окружающей среды и себя
 - г) художественное восприятие

**Ответы к тестовым заданиям
Психология делового общения**

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

Критерии оценки результатов тестирования по модулю

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

3.3. Вопросы к зачету

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

29. Деловые переговоры.
30. Тактика ведения переговоров.
31. Деловые совещания.
32. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.
33. Психологические способы регуляции деловых конфликтов.
34. Переговоры в конфликтной ситуации.
35. Конфликтный человек в работающей команде.
36. Коммуникативная рефлексия как способ регулирования деловых конфликтов.
37. Раздражительность в деловом общении.
38. Коммуникативная агрессия.
39. Принцип справедливости в общении.
40. Формулирование отказа в деловом общении.
41. Манипулирование в деловом общении.
42. Понятия “спор”, “дискуссия”, “полемика”.
43. Классификация видов спора.
44. Культура спора.
45. Психологические приемы убеждения в споре.

3.4. Вопросы для проверки остаточных знаний

1. Теоретические предпосылки становления дисциплины «Психология делового общения».
2. Социально-психологические основы делового общения.
3. Проблемы межличностного общения в основных направлениях современной психологии.
4. Особенности делового общения.
5. Перцептивные барьеры делового общения.
6. Взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон делового общения.
7. Вербальные средства делового общения.
8. Невербальные средства делового общения.
9. Этапы делового общения.
10. Социально-психологические характеристики рабочей группы.
11. Межличностные отношения в рабочей группе.
12. Проблема лидерства в рабочей группе.
13. Особенности деловых переговоров и их характер.
14. Коммуникативная стратегия деловых переговоров.
15. Планирование деловых переговоров, определение их целей и средств.
16. Психологические аспекты деловых переговоров.
17. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
18. Структура и типология конфликтов.
19. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
20. Социально-психологическая диагностика конфликта.
21. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
22. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
23. Предпосылки формирования этики делового общения.
24. Универсальные этические принципы делового общения.
25. Этика делового общения в организации.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций.

В качестве методического материала рекомендуется использовать:

1. Положение о ФОС в ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет» (Приложение № 9 к ООП).
2. Положение ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет» о модульно-рейтинговой системе оценки учебной деятельности студентов.
3. Процедура проведения оценочных мероприятий.

4.1. Процедура проведения оценочных мероприятий.

4.1.1. Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. К основным формам текущего контроля (текущей аттестации) можно отнести устный опрос, письменные задания, контрольные работы.

Основные этапы текущего контроля:

- в конце каждой лекции или практического занятия студентам выдаются задания для внеаудиторного выполнения по соответствующей теме;
- срок выполнения задания устанавливается по расписанию занятий (к очередной лекции или практическому занятию);
- студентам, пропускающим занятия, выдаются дополнительные задания – представить конспект пропущенного занятия, написанный «от руки» с последующим собеседованием по теме занятия;
- подведение итогов контроля проводится по графику проведения текущего контроля;
- результаты оценки успеваемости заносятся в рейтинговую ведомость и доводятся до сведения студентов;
- студентам не получившим зачетное количество баллов по текущему контролю выдается дополнительные задания на зачетном занятии в промежуточную аттестацию.

К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующаяся с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность балльно-рейтинговой оценки успеваемости обучающихся.

Недостатком является фрагментарность и локальность проверки. Компетенцию целиком, а не отдельные ее элементы (знания, умения, навыки) при подобном контроле проверить невозможно.

4.1.2. Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение, как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов).

Промежуточная аттестация помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций.

Достоинства: помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций.

Основные формы промежуточной аттестации: зачет и экзамен.

Текущий контроль и промежуточная аттестация традиционно служат основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

Основные этапы промежуточной аттестации:

- зачетное занятие (экзамен) проводится по расписанию сессии;
- форма проведения занятия – письменная контрольная работа;
- вид контроля – фронтальный;

- требование к содержанию контрольной работы – дать краткий ответ на поставленный вопрос (задание);
- количество вопросов в зачетном задании;
- итоговая оценка определяется как сумма оценок, полученных в текущей аттестации и по результатам написания контрольной работы;
- проверка ответов и объявление результатов производится в день написания контрольной работы;
- результаты аттестации заносятся в экзаменационно-зачетную ведомость и зачетную книжку студента (при получении зачета).

Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

При первой попытке ликвидации задолженности, во время зачетной недели или в течение сессии, студенту выдаются все задания по текущему контролю и промежуточной аттестации, по которым он не смог набрать зачетное количество баллов.

При ликвидации задолженности после сессии студенту выдаются для выполнения все задания по текущему контролю, кроме аналитического обзора, если он выполнен ранее, и вопросы зачетного занятия промежуточной аттестации, включая дополнительные вопросы по теме аналитического обзора.