

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Баламирзоев Назим Лиодинович
Должность: И.о. ректора
Дата подписания: 22.09.2023 19:25:52
Уникальный программный ключ:
2a04bb882d7edb7f479cb266eb4aaadedebba849

Приложение А

(обязательное к рабочей программе дисциплины)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Тренинг делового общения»

Уровень образования

бакалавриат

(бакалавриат/магистратура/специалитет)

Направление подготовки
бакалавриата/магистратуры/специальность

37.03.01 Психология

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Профиль направления
подготовки/специализация

Психологическое консультирование

(наименование)

Разработчик

подпись

Л.И. Гайдарова, к.п.н.

(ФИО уч. степень, уч. звание)

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры
«12» 09 2022г., протокол № 1

Зав. кафедрой

подпись

Султанов М. В., д.ф.н., проф.
(ФИО уч. степень, уч. звание)

г. Махачкала 2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)
 - 2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП
 - 2.1.2. Этапы формирования компетенций
 - 2.2. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования
 - 2.2.2. Описание шкал оценивания
3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП
 - 3.1. Задания и вопросы для входного контроля
 - 3.2. Оценочные средства и критерии сформированности компетенций
 - 3.3. Задания для промежуточной аттестации (зачета и (или) экзамена)

1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины Тренинг делового общения и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся (в т.ч. по самостоятельной работе студентов, далее – СРС), освоивших программу данной дисциплины.

Целью фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 37.03.01 Психология.

Рабочей программой дисциплины «Тренинг делового общения» предусмотрено формирование следующей компетенции:

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

ОПК-6. Способен оценивать и удовлетворять потребности и запросы целевой аудитории для стимулирования интереса к психологическим знаниям, практике и услугам

ПК-3. Способен осуществлять индивидуальное, групповое и организационное психологическое консультирование, в том числе кризисное, в области межличностных отношений, планирования семьи и карьеры, профессионального и личностного роста, с учетом возрастных, гендерных, этнических, профессиональных особенностей человека

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства приведены в таблице 1.

Перечень оценочных средств, рекомендуемых для заполнения таблицы 1 (в ФОС не приводится, используется только для заполнения таблицы)

- *Аттестационная контрольная работа*
- *Тест (для текущего контроля)*
- *Реферат*
- *Устный опрос*
- *Практическое задание*
- *Круглый стол*
- *Эссе*
- *Практическое задание*
- *Задания / вопросы для проведения экзамена/зачета*

Перечень оценочных средств при необходимости может быть дополнен

2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Таблица 1

| Код и наименование формируемой компетенции | Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции | Критерии оценивания | Наименование контролируемых разделов и тем ¹ |
|---|---|---|---|
| <p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p> | <p>УК-4.1. Выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах</p> | <p>Знает: на государственном и иностранном (-ых) языке (-ах) коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. Умеет: выбирать на государственном и иностранном (-ых) языке (-ах) коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. Владет: коммуникативно приемлемым стилем делового общения, вербальными и невербальными средствами взаимодействия с партнерами на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> | <p>Тема №1. Основные подходы к подготовке и организации тренинга делового общения Тема №2. Тренинг вербальной и невербальной коммуникации Тема №3. Виды тренинга делового общения Тема №4. Модели тренинга при различных формах делового общения</p> |
| | <p>УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального взаимодействия, поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках</p> | <p>Знает: на государственном и иностранном (-ых) языках используемые информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач. Умеет: использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках. Владет: навыками поиска необходимой информации при решении стандартных коммуникативных задач информационно-</p> | |

¹ Наименования разделов и тем должен соответствовать рабочей программе дисциплины.

| | | | |
|--|---|--|--|
| | | коммуникационными технологиями на государственном и иностранном (-ых) языках. | |
| | УК-4.3. Оценивает эффективность применяемых коммуникативных технологий в профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, производит выбор оптимальных | Знает: на государственном и иностранном (-ых) языках деловую коммуникацию в письменной и электронной форме, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции. Умеет: учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках вести деловую коммуникацию в письменной и электронной форме. Владеет: на государственном и иностранном (-ых) языках деловой коммуникацией в письменной и электронной форме в формате корреспонденции. | |
| ОПК-6. Способен оценивать и удовлетворять потребности и запросы целевой аудитории для стимулирования интереса к психологическим знаниям, практике и услугам | ОПК-6.1. Оценивает потребности и запросы целевой аудитории в психологических знаниях и услугах | Знает: психические явления, имеющие социальное значение Умеет: использовать психологические знания для решения профессиональных задач, связанных с повышением эффективности взаимодействия в команде, с выявлением причин социальной дезадаптации и условий, способствующих совершению правонарушений, с расследованием преступлений и профилактикой совершения их повторно Владеет: навыками использования психологических знаний для решения индивидуально значимых проблем, повышения профессиональной компетентности и профилактики профессионального стресса | Тема №1. Основные подходы к подготовке и организации тренинга делового общения Тема №2. Тренинг вербальной и невербальной коммуникации Тема №3. Виды тренинга делового общения Тема №4. Модели тренинга при различных формах делового общения |
| | ОПК-6.2. Стимулирует интерес аудитории к психологическим | Знает: специфику психологической деятельности в организации | |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | знаниям, практике и услугам | Умеет: подготовить и провести психологические мероприятия под руководством профессионального психолога (тренинг, консультация, психодиагностика и пр.) Владеет: осуществлять наблюдение, беседу | |
| ПК-3. Способен осуществлять индивидуальное, групповое и организационное психологическое консультирование, в том числе кризисное, в области межличностных отношений, планирования семьи и карьеры, профессионального и личностного роста, с учетом возрастных, гендерных, этнических, профессиональных особенностей человека | ПК-3.1. Осуществляет психологическое консультирование с учетом индивидуально-психологических, возрастных особенностей, жизненной ситуации | Знает: стандартные методы исследования в социальной психологии Умеет: использовать пакет методов и процедур социально-психологического исследования, используемых в диагностике: семейных отношений, организационной культуры, малых групп и межличностных отношений в коллективе, личности в системе социальных отношений Владеет: широким спектром психодиагностических методик социальной психологии | Тема №1. Основные подходы к подготовке и организации тренинга делового общения Тема №2. Тренинг вербальной и невербальной коммуникации Тема №3. Виды тренинга делового общения Тема №4. Модели тренинга при различных формах делового общения |
| | ПК-3.2. Применяет психологические технологии, ориентированные на личностный рост, профориентацию и планирование карьеры, снижение конфликтности в семье и коллективе, повышение эффективности управленческих процессов | Знает: стандартные психологические технологии различных ориентаций Умеет: использовать пакет методов и процедур социально-психологических технологий Владеет: широким спектром психологических технологий, ориентированных на личностный рост, профориентацию и планирование карьеры, снижение конфликтности в семье и коллективе, повышение эффективности управленческих процессов | |

2.1.2. Этапы формирования компетенций

Сформированность компетенций по дисциплине *Тренинг делового общения* определяется на следующих этапах:

1. **Этап текущих аттестаций** (Для проведения текущих аттестаций могут быть использованы оценочные средства, указанные в разделе 2)
2. **Этап промежуточных аттестаций** (Для проведения промежуточной аттестации могут быть использованы другие оценочные средства)

Таблица 2

| | | |
|--|--|---------------------------------------|
| | | Этапы формирования компетенции |
|--|--|---------------------------------------|

| Код и наименование формируемой компетенции | Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции | Этап текущих аттестаций | | | | | Этап промежуточной аттестации |
|---|---|-------------------------------|--------------------------------------|--|----------------------|-------|-------------------------------|
| | | 1-5 неделя | 6-10 неделя | 11-15 неделя | 1-17 неделя | | 18-20 неделя |
| | | Текущая аттестация №1 | Текущая аттестация №2 | Текущая аттестация №3 | СРС | КР/КП | Промежуточная аттестация |
| 1 | | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.1. Выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах | Аттестационная к.р. №1, тесты | Аттестационная к.р. №2 | Аттестационная к.р. №3 | практическое задание | - | письменная зачетная работа |
| | УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального взаимодействия, поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках | Аттестационная к.р. №1 | Аттестационная к.р. №2, устный опрос | Аттестационная к.р. №3 | реферат | - | письменная зачетная работа |
| | УК-4.3. Оценивает эффективность применяемых коммуникативных технологий в профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) и | Аттестационная к.р. №1 | Аттестационная к.р. №2 | Аттестационная к.р. №3, практическое задание | тесты | - | письменная зачетная работа |

| | | | | | | | |
|--|---|---------------------------------|--------------------------------------|--|--------------|---|----------------------------|
| | иностранном(-ых) языках, производит выбор оптимальных | | | | | | |
| ОПК-6. Способен оценивать и удовлетворять потребности и запросы целевой аудитории для стимулирования интереса к психологическим знаниям, практике и услугам | ОПК-6.1. Оценивает потребности и запросы целевой аудитории в психологических знаниях и услугах | Аттестационная к.р. №1, реферат | Аттестационная к.р. №2 | Аттестационная к.р. №3 | устный опрос | - | письменная зачетная работа |
| | ОПК-6.2. Стимулирует интерес аудитории к психологическим знаниям, практике и услугам | Аттестационная к.р. №1 | Аттестационная к.р. №2, устный опрос | Аттестационная к.р. №3 | реферат | - | письменная зачетная работа |
| ПК-3. Способен осуществлять индивидуальное, групповое и организационное психологическое консультирование, в том числе кризисное, в области межличностных отношений, планирования семьи и карьеры, профессионального и личностного роста, с учетом возрастных, гендерных, этнических, профессиональных особенностей человека | ПК-3.1. Осуществляет психологическое консультирование с учетом индивидуально-психологических, возрастных особенностей, жизненной ситуации | Аттестационная к.р. №1 | Аттестационная к.р. №2 | Аттестационная к.р. №3, практическое задание | тесты | - | письменная зачетная работа |
| | ПК-3.2. Применяет психологические технологии, ориентированные на личностный рост, профориентацию и планирование карьеры, снижение конфликтности в семье и коллективе, повышение эффективности управленческих процессов | Аттестационная к.р. №1, реферат | Аттестационная к.р. №2 | Аттестационная к.р. №3 | устный опрос | - | письменная зачетная работа |

СРС – самостоятельная работа студентов;

КР – курсовая работа;

КП – курсовой проект.

2.2. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования

Результатом освоения дисциплины Тренинг делового общения является установление одного из уровней сформированности компетенций: высокий, повышенный, базовый, низкий.

Таблица 3

| Уровень | Универсальные компетенции | Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции |
|--|---|---|
| Высокий (оценка «отлично», «зачтено») | Сформированы четкие системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции | Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции |
| Повышенный (оценка «хорошо», «зачтено») | Знания и представления по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции | Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков |
| Базовый (оценка «удовлетворительно», «зачтено») | Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями для их устранения. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения компетенции | Обучающийся владеет знаниями основного материала на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач |

| Уровень | Универсальные компетенции | Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции |
|---|---|---|
| Низкий (оценка «неудовлетворительно», «не зачтено») | Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков | |

Показатели уровней сформированности компетенций могут быть изменены, дополнены и адаптированы к конкретной рабочей программе дисциплины.

2.2.2. Описание шкал оценивания

В ФГБОУ ВО «ДГТУ» внедрена модульно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. В соответствии с этой системой применяются пятибальная, двадцатибальная и стобальная шкалы знаний, умений, навыков.

| Шкалы оценивания | | | Критерии оценивания |
|----------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--|
| пятибальная | двадцатибальная | стобальная | |
| «Отлично» - 5 баллов | «Отлично» - 18-20 баллов | «Отлично» - 85 – 100 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 нормальной литературе; - умеет делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу. |
| «Удовлетворительно» - 3 баллов | «Удовлетворительно» - 12 - 14 баллов | «Удовлетворительно» - 56 – 69 баллов | 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» - 1-55 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. |

3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП

3.1. Задания и вопросы для входного контроля

1. Какое место занимает психология в системе наук?
2. Какие основные разделы составляют структуру психологии как науки?
3. Как и почему менялся предмет психологии в истории?
4. Как и где может применяться психологическое знание?
5. В чем особенности наблюдения как метода научного исследования?
6. Что отличает различные типы эксперимента друг от друга?
7. Какие основные направления в психологии вы знаете?
8. Какие явления входят в круг изучения науки психологии?
9. Каковы основные результаты психологии сознания?
10. В чем состоят главные идеи фрейдизма?

3.2. Оценочные средства и критерии сформированности компетенций

Критерии оценки уровня сформированности компетенций приводятся для каждого из используемых оценочных средств, указанных в разделе 2 фонда оценочных средств.

3.2.1. Контрольные вопросы для первой аттестации

1. Понятие, особенности и функции межличностной коммуникации
2. Характеристики ситуации общения
3. Понятие социально-психологической компетентности в общении
4. Компетентность как система знаний, умений и навыков
5. Компетентность и эффективность
6. Общительность, и ее основные характеристики
7. Психологические аспекты коммуникативного поведения личности
8. Психологические сигналы при вступлении в контакт
9. Понятие «эффективного общения», и его характеристики
10. Техники активного слушания
11. Основные принципы коммуникативного взаимодействия
12. Обратная связь в процессе общения
13. Успешная коммуникация, ее критерии и характеристики
14. Эффективное общение в образовательной среде
15. Активное слушание. Классификация техник активного слушания

3.2.2. Контрольные вопросы для второй аттестации

1. Письменные и устные формы делового общения
2. Виды, сферы и формы делового общения
3. Деловое общение и потребности общественной практики
4. Правила коммуникативного этикета
5. Пространство и время общения, их влияние на коммуникативный контакт
6. Способы развития деловой компетенции
7. Способы преодоления, разрешения и предупреждения конфликтов в процессе общения
8. Понятие «языковой компетенции», и ее роль в процессе деловой коммуникации
9. Типы контакта и контактных взаимодействий, и их характеристики

3.2.3. Контрольные вопросы для третьей аттестации

1. Правила самоподачи, как эффективное средство регуляции поведения в ситуациях делового общения
2. Структурная схема невербального поведения: просодика, кинесика, проксемика и их основные характеристики
3. Основные характеристики невербального, экспрессивного языка: пространственно-временная целостность, вариабельность, подвижность
4. Понятие коммуникативного барьера

5. Классификация коммуникативных барьеров по видам деятельности, по видам и уровням коммуникации

6. Четыре типа барьеров речевой коммуникации: фонетические, семантические, стилистические и логические

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при проведении аттестационной контрольной работы:

- оценка «отлично»: продемонстрировано грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Даны верные ответы на все вопросы и условия задач (заданий). При необходимости сделаны пояснения и выводы (содержательные, достаточно полные, правильные, учитывающие специфику проблемной ситуации в задаче или с незначительными ошибками);

- оценка «хорошо»: грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Однако, ответы на вопросы и условия задач (заданий) содержат незначительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно;

- оценка «удовлетворительно»: обучающийся ориентируется в материале, но применяет его неверно, выбирает неправильный алгоритм решения задач (неверные исходные данные, неверная последовательность решения и др. ошибки), допускает вычислительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно;

- оценка «неудовлетворительно»: обучающийся слабо ориентируется в материале, выбирает неправильный алгоритм решения, допускает значительное количество вычислительных ошибок. Пояснения и выводы отсутствуют.

3.2.4. Вопросы для проверки остаточных знаний

1. Психофизиологические барьеры: физиологические нарушения артикуляции (заикание, картавость), нарушения фонетического характера, связанные с голосовым аппаратом (потеря голоса при простуде), глухота, полная или частичная потеря зрения, потеря чувствительности кожи
2. Психологические барьеры: стереотипы восприятия, личностные особенности, нервное напряжение, психические состояния, свойства личности
3. Социокультурные барьеры: принадлежность коммуникантов к различным социальным группам общества, различным языковым, этническим, расовым, возрастным и т.д. сообществам; лингвистические и семантические культурные барьеры
4. Барьеры в бизнес-коммуникации: искажение информации, некомпетентность персонала, неэффективная или сложная организационная структура, информационная перегрузка, личностные конфликты, несовершенство технических средств
5. Барьеры восприятия и понимания, и их характеристики
6. Способы и приемы преодоления барьеров в процессе общения

3.3. Задания для промежуточной аттестации (зачета и (или) экзамена)

3.3.1. Зачетные вопросы

1. Основные стороны общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная
2. Индивидуальные проявления коммуникативных способностей
3. Функции межличностной коммуникации: информационная, экспрессивная, прагматическая и социальная
4. Схемы поведения в межличностном взаимодействии по К. Хорни
5. Категории коммуникации: коммуникация, коммуникативное пространство, коммуникативное время
6. Особенности коммуникативного процесса
7. Динамика коммуникации: производство информации, ее тиражирование (мультипликация), распространение, прием, распознавание и использование информации
8. Способы и приемы передачи обратной связи в процессе общения
9. Понятие «социальной роли»: виды, функции, характеристики

10. Принципы коммуникативного взаимодействия, и их характеристика
11. Понятие «эффективное общение», и его особенности
12. Понятие социально-психологической компетентности в общении
13. Эффективные технологии подачи обратной связи
14. Подготовка к выступлению и создание имиджа
15. Публичное выступление: основные тактики и приемы
16. Оценка эффективности публичного выступления
17. Понятие делового общения. Виды, сферы и формы делового общения
18. Типы собеседников и приемы общения с ними
19. Основные правила этикета в деловом общении
20. Основные виды аргументов в деловом общении
21. Роль обратных связей в передаче информации
22. Понятие коммуникативного барьера в психологической науке, и его основные характеристики
23. Четыре типа барьеров речевой коммуникации: фонетические, семантические, стилистические и логические
24. Классификация М.А. Василюка: физические барьеры коммуникации, технические барьеры, человеческие барьеры
25. Психофизиологические барьеры: физиологические нарушения артикуляции (заикание, картавость), нарушения фонарического характера, связанные с голосовым аппаратом (потеря голоса при простуде), глухота, полная или частичная потеря зрения, потеря чувствительности кожи
26. Психологические барьеры: стереотипы восприятия, личностные особенности, нервное напряжение, психические состояния, свойства личности
27. Социокультурные барьеры: принадлежность коммуникантов к различным социальным группам общества, различным языковым, этническим, расовым, возрастным и т.д. сообществам; лингвистические и семантические культурные барьеры
28. Барьеры в бизнес-коммуникации: искажение информации, некомпетентность персонала, неэффективная или сложная организационная структура, информационная перегрузка, личностные конфликты, несовершенство технических средств
29. Барьеры восприятия и понимания, и их характеристики
30. Способы и приемы преодоления барьеров в процессе общения.

Дополнительно указываются:

а) методические рекомендации по подготовке и процедуре осуществления контроля выполнения.

Зачеты и экзамены могут быть проведены в письменной форме, а также в письменной форме с устным дополнением ответа. Зачеты служат формой проверки качества выполнения студентами лабораторных работ, усвоения семестрового учебного материала по дисциплине (модулю), практических и семинарских занятий (при отсутствии экзамена по дисциплине).

По итогам зачета, соответствии с модульно – рейтинговой системой университета, выставляются баллы с последующим переходом по шкале баллы – оценки за зачет, выставляемый как по наименованию «зачтено», «не зачтено», так и дифференцированно т.е. с выставлением отметки по схеме – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно», определяемое решением Ученого совета университета и прописываемого в учебном плане.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций по результатам проведения зачета:

- оценка «зачтено»: обучающийся демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание материала, свободно выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, усвоивший основную и дополнительную литературу. Обучающийся выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, на уровне не ниже базового;

- оценка «не зачтено»: обучающийся демонстрирует незнание материала, не выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины. Обучающийся не выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, на уровне ниже базового. Дальнейшее освоение ОПОП невозможно без дополнительного изучения материала и подготовки к зачету.