

**Альметьевский филиал учреждения профессионального образования
«Колледж Казанского инновационного университета»**

УТВЕРЖДЕН
в составе Основной
образовательной программы –
программы подготовки специалистов среднего звена
протокол № 6 от «28» августа 2024 г .

Фонд оценочных средств по дисциплине
ОГСЭ.03 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности
09.02.07 Информационные системы и программирование
(на базе основного общего образования)
Срок получения СПО по ППССЗ – 3 г.10 мес.
Форма обучения - очная
Присваиваемая квалификация
программист

Альметьевск 2024

Фонд оценочных средств по дисциплине ОГСЭ.03 Психология общения программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование разработан на основе рабочей программы дисциплины

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Общение - сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека. Дисциплина «Психология общения» способствует повышению у обучающихся уровня коммуникативной компетентности, необходимой для осознанного подхода к выстраиванию общения в рамках межличностного взаимодействия и эффективного выполнения профессиональных задач в ходе совместной деятельности.

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения.

ФОС включает оценочные материалы для проведения текущего и итогового контроля.

ФОС разработан на основании:

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование и рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.03 «Психология общения».

Промежуточная аттестация осуществляется в виде дифференцированного зачета в устной форме, вопросы для подготовки к которому приведены в соответствующем разделе. При контроле результатов обучения используются критерии, позволяющие адекватно оценить уровень подготовки обучающихся по дисциплине.

2. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Паспорт фонда оценочных средств

В результате контроля и оценки по дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений (У) и знаний (З):

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации

ОК 03	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию,	сущность гражданско-патриотической позиции,

демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	традиционных российских духовно-нравственных ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
---	---

Владение актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; эффективное выявление и поиск информации, составление оптимального плана действий, анализ необходимых для выполнения задания, ресурсов; осуществление исследовательской деятельности, приводящей к оптимальному результату; демонстрация гибкости в общении с коллегами, руководством, подчиненными и заказчиками; применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач; эффективное использование современного программного обеспечения; кратко и четко формулировать свои мысли, излагать их доступным для понимания способом.

2. Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений

Основной целью оценки освоения дисциплины является оценка умений и знаний в соответствии с формированием и развитием общих компетенций:

ОК 01 - Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02 - Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 04 – Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05 - Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06 - Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

Оценка освоения умений и знаний осуществляется с использованием следующих форм и методов контроля: устный опрос, тестирование, решение

практических задач.

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

3.1 План проведения оценочных мероприятий

№ п/п	Наименование тем	Формы текущего контроля успеваемости
	Раздел 1. Психологические аспекты общения	
1.	Общение как предмет научного знания ОК 01-06	Устный опрос Тестирование
2.	Коммуникативная сторона общения ОК 01-06	Устный опрос Решение практических задач Тестирование
3.	Перцептивная сторона общения ОК 01-06	Устный опрос Решение практических задач Тестирование
4.	Интерактивная сторона общения ОК 01-06	Устный опрос Решение практических задач Тестирование
	Раздел 2. Деловое общение	
5.	Психология трудового коллектива ОК 01-06	Устный опрос Решение практических задач Тестирование
6.	Особенности делового общения ОК 01-06	Устный опрос Решение практических задач Тестирование
7.	Имидж делового человека. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении. ОК 01-06	Устный опрос Решение практических задач Тестирование
8.	Критика и комплимент в деловой коммуникации ОК 01-06	Устный опрос Тестирование Решение практических задач
	Раздел 3. Конфликты в деловом общении	
9.	Особенности взаимодействия в конфликтной ситуации ОК 01-06	Устный опрос Тестирование Решение практических задач
10.	Стресс и его особенности ОК 01-06	Устный опрос Тестирование Решение практических задач

3.3 КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

Раздел 1. Общение как социально-психологическое явление: общая характеристика

1. Общение как предмет научного знания
 - Сущность, структура и функции общения.
 - Виды, типы и уровни общения.
 - Стили общения.
2. Коммуникативная сторона общения
 - Понятие коммуникации.
 - Элементы коммуникативного процесса.
 - Функции коммуникации.
 - Условия коммуникации.
 - Принципы коммуникации.
 - Коммуникативные барьеры.
 - Природа языка. Функции языка в речевом общении.
 - Средства вербального общения.
 - Принципы эффективной вербальной коммуникации.
 - Обратная связь.
 - Роль невербальной коммуникации в общении.
 - Средства невербального общения.
 - Вербальные и невербальные сигналы лжи.
3. Перцептивная сторона общения
 - Понятие перцепции.
 - Восприятие себя: я-концепция, самооценка.
 - Механизмы взаимопонимания в общении: стереотипизация, идентификация, эмпатия, рефлексия, аттракция, каузальная атрибуция.
 - Эффекты межличностного восприятия.
 - Слушание в межличностном общении.
 - Виды и функции слушания.
 - Приемы эффективного слушания.
4. Интерактивная сторона общения
 - Структура межличностного взаимодействия.
 - Стратегии и тактики взаимодействия.
 - Позиции и ориентации в рамках межличностного взаимодействия. Трансактный анализ ситуации общения (Э.Берн).
 - Психологическое воздействие в процессе общения.
 - Структура психологического воздействия.
 - Техники психологического воздействия: убеждение, психическое заражение, внушение, подражание, манипуляция.
 - Понятие «конфликт».
 - Типы конфликтов.
 - Динамика (стадии) конфликта.
 - Стратегии поведения в конфликте.
 - Способы предупреждения конфликтов.
 - Правила поведения в конфликтной ситуации, приемы саморегуляции.

Раздел 2. Психология делового общения

5. Психология трудового коллектива

- Особенности социально-психологического климата в коллективе.
- Понятия «лидерство» и «руководство», признаки и стили лидерства и руководства

6. Особенности делового общения

- Деловая беседа. Деловая беседа по телефону.
- Деловые переговоры.
- Деловая дискуссия.
- Пресс-конференция.
- Публичная речь.
- Презентация.
- Деловая переписка.
- Роль делового этикета в профессиональной деятельности.
- Психологические особенности публичного выступления.
- Преодоление страха публичного выступления.

7. Имидж делового человека

- Имидж как визуально-психологическая характеристика личности.
- Функции имиджа.
- Составляющие имиджа и механизмы его формирования.
- Внешний облик в деловом общении.
- Правила позитивного имиджа мужчины и женщины.
- Искусство самопрезентации

8. Критика и комплимент в деловой коммуникации

- Критика.
- Правила конструктивной критики.
- Комплимент: понятие, функции, правила. Реакция на комплимент.
- Роль комплимента в деловом общении

Раздел 3. Конфликт в деловом общении

9. Особенности взаимодействия в конфликтной ситуации

- Понятие «конфликт».
- Типы конфликтов.
- Динамика (стадии) конфликта: возникновение конфликтной ситуации, осознание конфликтной ситуации, конфликтное взаимодействие, разрешение конфликта, постконфликтная стадия.
- Стратегии поведения в конфликте: принуждение, приспособление, уход (избегание), компромисс, сотрудничество.

Способы предупреждения конфликтов.

- Правила поведения в конфликтной ситуации, приемы саморегуляции.
- ### 10. Стресс и его особенности
- Стресс и его характеристика.
 - Профилактика стрессов в деловом общении.

3.4. Практические задачи (примерные) по дисциплине

Раздел 1. Общение как социально-психологическое явление: общая характеристика

1. Общение как предмет научного знания

Задание 1. Дать научное определение понятия «общение», указать источник определения (учебная/научная литература). Подобрать определение понятия «общение» ненаучного характера или какое-либо высказывание об общении, наиболее близкое и интересное Вам. При этом можно опираться на афоризмы, высказывания, цитаты, образные выражения философов, писателей, ученых, известных людей и т.п. (указать автора/ источник). Обоснуйте собственный выбор небольшим эссе (не менее 5 -7 предложений).

2. Коммуникативная сторона общения

Задание 1. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

Ситуации:

1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин
2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете
3. Партнер словно «зацикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше
4. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить
5. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что вами было высказано
6. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения
7. Было высказано несколько положений, и вы хотите привлечь к ним внимание
8. Партнер не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия
9. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и вы хотите поговорить об этом более конкретно
10. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером.

Задание 2. Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с персонажами. Попробуйте интерпретировать жесты, позу и другие невербальные сигналы.

1. Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И. Ильф, Е. Петров)
2. Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно переменял позу: то облокачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш. (Л. Н. Толстой)
3. Невольно я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не приходилось видеть: они вцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха (С. Цвейг)

Задание 3. Используя свои знания о невербальной коммуникации, проанализируйте выступления актеров в жанре пантомимы (миниатюра - на

выбор студента). В ходе выполнения задания необходимо как можно более подробно и точно проинтерпретировать «язык тела» - мимику, жесты, зрительный контакт, поза и т.п. , уловить внутреннее состояние, эмоции и чувства, которые стремится выразить герой. Обобщите результаты Вашего творческого исследования и оформите их в виде таблицы.

Элементы «языка	Интерпретация

Перцептивная сторона общения

Задание 1. Игра « Эмоции»

Цель. Осознание индивидуальности эмоционального переживания различных событий, формирование более глубокого восприятия других людей, их личностных особенностей.

Описание. В игре моделируется ситуация, когда необходимо предугадать, предвосхитить реакцию, эмоции, переживание партнера по игре. Участниками игры становятся 4-8 человек. Возможно проведение данной игры с группой 16 человек, в таком случае остальные 8 участников становятся зрителями.

Реквизит для проведения игры: наборы игровых карточек из 6 штук с картинками, на которых изображены проявления эмоций в мимике, и игровой стол, за которым располагаются все игроки.

Основная идея игры состоит в том, чтобы определить и назвать: а) эмоцию, которая будет переживаться большинством/меньшинством участников в определенной (данной) ситуации; б) партнера по игре, который переживает такую же/другую эмоцию, что и сам игрок в определенной (данной) ситуации. В зависимости от точности восприятия (угадывания) игрок получает/теряет очки. По итогам игры называется самый «проницательный» игрок.

Ход игры. Участникам раздаются наборы карточек. Играющие получают разъяснения относительно того, какая эмоция графически изображена на каждой карточке. В нашем случае используются следующие карточки: радость, удивление, горе (страдание), страх, гнев (ярость), презрение (отвращение). При подготовке к игре желательно на каждой карточке сделать надпись, обозначающую эмоцию.

Согласно одной из приведенных ниже инструкций ведущего участник должен назвать:

- карточку, которую положило большинство участников;
- карточку, которую не положил никто из участников;
- имя участника, выложившего одинаковую с ним карточку.
- имя участника, положившего другую карточку.

Затем карточки открываются. В случае, если игрок верно смог выполнить инструкцию, он получает 1 очко, если ошибся - минус 1 очко. Далее зачитывается новая ситуация и т.д. Результаты игры фиксируются ведущим на специальном бланке или на доске.

Последовательность игровых фаз:

- зачитывание ситуации ведущим;
- выкладывание игровых карточек;

- инструкция;
- выполнение инструкции участниками;
- раскрытие карточек;
- оценка результатов.

Роль ведущего. Ведущий должен принимать участие в обсуждении, побуждать участников к анализу своих переживаний. Как правило, обсуждение ведется относительно причин возникновения именно этой эмоции. Желательно, чтобы ведущий мог прокомментировать результаты тура и организовать их обсуждение, а также необходимо иметь реальные примеры из жизни с реальными фактами и реакциями обычных людей.

Очень важно не навязывать своего мнения игрокам или говорить о неадекватности выбора. Как правило, вопрос об этом поднимают сами игроки. Практически на каждой игре возникает проблема переживания так называемых «неправильных чувств». Другой важной проблемой, которая открывается в игре, является проблема стереотипов восприятия «Если я так чувствую, значит, и другой так же чувствует».

Примерный список ситуаций для проведения игры «Эмоции».

1. Самая неприятная учительница в школе дарит вам коробку конфет и обещает помочь на экзаменах.
2. В общественном транспорте вам сильно наступили на ногу.
3. Вам прислали приглашение посетить Америку.
4. Незнакомый человек на улице, улыбаясь, говорит вам: «Привет!»
5. Ваш друг (подруга) предлагает вам заняться бизнесом на продаже какого-то суперсовременного медицинского препарата или косметики.
6. Просыпаясь, вы обнаруживаете, что находитесь в совершенно незнакомом для вас месте.
7. Вам предлагают выставить свою кандидатуру на выборах.
8. Президент России поздравляет вас с Днем рождения.
9. Вы проваливаете экзамен (в престижный вуз).
10. Вам приходит вызов на срочное медицинское обследование в психоневрологическом диспансере.
11. В жуткий гололед вы падаете и получаете перелом ноги.
12. Мама (папа) объявляют вам, что поступать вы будете только в тот вуз, который был выбран ими, так как там работают их знакомые и поэтому...
13. Вы случайно разбиваете самую красивую и дорогую вещь в доме.
14. Нищий навязчиво просит у вас милостыню долларами.
15. Вы видите, как вор залезает в карман прохожему.
16. В окно комнаты влетает, разбив стекло, шаровая молния.
17. Проповедник настойчиво убеждает вас в скором конце света.
18. Внезапно объявляют, что через день у вас экзамен по незнакомому предмету.
19. Телеоператор берет у вас интервью на улице.
20. Мама (папа) внезапно не пускает вас на вечеринку из-за того, что в доме полный беспорядок.
21. Вы потеряли конверт, в котором хранились сбережения всей вашей семьи.
22. По дороге на работу (в школу) вам перебегает дорогу черная кошка.

4. Интерактивная сторона общения

Задание 1. Определите, психологическая основа какой из 4-х установок («Я-хороший. Ты - хороший»; «Я-хороший, Ты плохой»; «Я-плохой, Ты- плохой»; «Я-плохой, Ты -хороший») описана в нижеприведенных отрывках:

- 1) Эта позиция формируется в том случае, если после первых лет благополучного развития, когда ребенок получал достаточно «поглаживаний», происходит утеря внешнего источника добра и любви. Более того ребенок сталкивается с лишениями или жестоким обращением. Эта позиция, имеющая защитный характер, в тот момент спасает ребенку жизнь. Дальнейшая трагедия этого ребенка заключается в том, что он теряет способность «заглянуть внутрь себя» Он не осознает своей ответственности за то, что с ним случается, Это всегда ИХ вина. Это все они. Человек не воспринимает никаких сигналов о том, что кто-то может быть хорошим.
- 2) Эта ситуация иногда возникает, минуя генетически первую, свойственную большинству детей позицию. Такой ребенок остается психологически нерожденным. Это случай крайне замкнутого (аутичного) ребенка. Аутичный ребенок - это тот, кто за время первых, самых ответственных недель жизни не почувствовал «восстановления близости». «Здесь снаружи никого нет»- только холод и отчужденность. Эта позиция приводит к остановке развития Взрослого, поскольку одно из его основных назначений зарабатывать поглаживания - не может быть реализовано из-за отсутствия их источника. Человек сдается. У него нет больше надежды. Он просто продолжает существовать. Он может закончить в психиатрической лечебнице, в состоянии крайней заторможенности, высказывая своим поведением старое, застарелое желание - возвратиться к жизни первого года, когда он еще получал хоть какие-то «поглаживания».
- 3) Это универсальная, генетически наиболее ранняя позиция складывающаяся у маленького ребенка к концу младенчества. Человек с первой позицией полагается на милость окружающих. Он испытывает огромную потребность в поглаживаниях и признании - своего рода заменителе физических поглаживаний. У него есть надежда. Такой человек любит выбирать в товарищи людей с сильным Родителем
- 4) В отличие от других позиций, формирующихся на бессознательном уровне, эта позиция - продукт размышлений Взрослого. Она принимается на сознательном уровне, как результат знаний и веры в потенциальные возможности человека. При наличии такой позиции общение партнеров протекает наиболее оптимально.

Задание 2. Какое из приведенных ниже состояний характеризует внутреннего «Взрослого», «Ребенка», «Родителя»:

- 1) Это состояние, в котором человек может оказаться практически в любой момент. В нашей повседневной жизни происходит масса вещей, воспроизводящих ситуацию и те же самые ощущения, что мы испытали в то время. Мы нередко попадаем в ситуацию, из которого нет выхода, это провоцирует возникновение чувства отверженности, собственной ничтожности, краха. Эмоции преобладают над рассудком. Но наряду с этим данное состояние источник любознательности, творчества.

- 2) Начало возникновения этого состояния относится приблизительно к 10-месячному возрасту, когда у ребенка появляются первые возможности, связанные с самостоятельным передвижением и с собственными желаниями активно взаимодействовать с близкими взрослыми. Это состояние подобно компьютеру: оно проверяет, сопоставляет, исследует всевозможную информацию о себе и об окружающем мире, просчитывает варианты, делает выводы. Записи неблагополучия в изобилии хранятся в нашем подсознании. У нас нет возможности их стереть, но мы вольны более к ним не прислушиваться.
- 3) Это состояние, в котором все данные заложены напрямую, как важные «жизненные уроки». Это правила, законы, иногда противоречащие друг другу, но продолжающие претендовать на абсолютную истинность. Многие записи усилены категорическими словами: “всегда”, “никогда” и т.д.

Задание 3. Ниже приведены примеры транзакций¹. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в транзакциях и почему?

1. *Иванов.* Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась!

Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.

2. *Преподаватель.* Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? *Студент.* Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!

3. *Кассир.* А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства?

Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

4. *Голубева.* Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкуются пьяные.

Коришунов. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.

5. *Иванов.* Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина!

Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил: Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

6. *Петров.* Сейчас-сейчас, я предоставляю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку.

Сидоров. Могу и вообще не выступать...

7. *Жена.* Сходи, погуляй с Джерри; Заодно зайдешь за хлебом.

Муж. Видишь, я занят! А тебе лень от телевизора оторваться?

8. *Иванов.* После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово!

Петров. Отлично!

9. *Иванов.* Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид?

Петров. Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?!

Задание 4. Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он:

- 1) выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает носом; смотрит на собеседника открытым взглядом; поджимает губы; легко плачет, поднимает

¹ Транзакция — это единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием их позиции.

вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать; часто вспыхивает от раздражения; вздрагивает от испуга; хнычет; внимателен; уверен в себе; цокает языком; строит глазки; пожимает плечами; ставит руки на бедра; скрещивает руки на груди; держит руки пирамидой вверх; потупляет взор; изображает на лице ужас; дразнит; восторгается; смеется; «ломает» руки; тяжело вздыхает; снисходительно кивает головой; криво усмехается;

2) употребляет следующие слова и выражения: «хочу»; «на мой взгляд»; «никогда в жизни...»; «давай пойдем»; «запомни раз и на всегда!»; «что»; «где»; «самый (большой, высокий, лучший, самый-самый)»; превосходные степени сравнения; «только попробуй...», «не буду»; «заруби себе на носу!»; «сыночек (варианты: милок, голубчик, деточка, мой дорогой)»; «сколько можно тебе повторять!?!»; «какой бестолковый»; «мам, я пошел...»; «подумаешь, какой...»; «когда вырасту и стану большим...»; «ужасный»; «нуну»; «идиотский»; «чушь»; «почему»; «я полагаю»; «неверно»; «вероятно»; «возможно»; «когда»; «кто»; «как»; «по сравнению с...»; «справедливо»; «иначе говоря...»; «сколько»; «каким образом»; «неизвестно»; «действительно»; «правильно ли я понял, что,...».

Задание 5. Привести пример манипуляции, проанализировав его (например, эпизод из любого литературного произведения, кино, рекламы, прессы и т.п.)

Задание 6. Разбейтесь на пары. Вам нужно найти способ вынудить другого сделать то, что ему не по душе, а ему - найти способ отказать. Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсудите в группе.

Примеры просьб:

1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 50 долларов? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам.

2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве!

Задание 7. Упражнение «Я-высказывания».

Подберите я-высказывания в следующих ситуациях:

1. Твой друг попросил у тебя одежду и порвал ее.
2. Твой младший брат изрисовал ручкой твои учебники.
3. Твои друзья пошли в кино, а тебя не позвали.
4. Твой учитель незаслуженно обвинил тебя в том, что ты списал контрольную.
5. Вы с другом договорились встретиться на улице, ты прождал его полчаса, а он так и не пришел.
6. Тренер сказал, что ты пропускаешь тренировки, поэтому он отчисляет тебя из команды.

Раздел 2. Психология делового общения

6. Особенности делового общения

Задание 1. Сказка на новый лад

Цель - выработать навыки грамотного реагирования на некорректные вопросы партнера по общению.

Описание. Совместно выбирается сказка (мультфильм, кино и т.п.), по желанию распределяются роли между участниками. В дальнейшем отвечать на

вопросы надо будет от имени этих персонажей. Им задаются некорректные вопросы с попыткой уличить в чем-либо или со скрытым утверждением (двойной смысл), а можно нападение или просто нелогичные вопросы.

Вопросы персонажам сказок (примеры): „Почему ты, Змей Горыныч, не любишь людей?“ (утверждение); „Что, у тебя, Настенька, руки отсохнут, если ты подметешь пол?“ (нелогичность, скрытый смысл).

Задание 2. Игра «Пресс-конференция: 10 лет спустя»

Цель - выработка навыков самопрезентации, умения задавать и отвечать на вопросы профессионального плана (в том числе, возможно, некорректные вопросы), формирование опорных пунктов профессионального роста участников, планирование профессиональной деятельности, рефлексия трудностей и барьеров в процессе профессионального становления.

В процессе игры участникам предлагается для ознакомления профессиограммы возможных направлений их будущей деятельности. Каждый участник должен выбрать одну из них, внимательно изучить ее функциональные обязанности и представить себя (возможно, в юмористической и игровой форме) успешным профессионалом в этой сфере, но спустя 10 лет.

Придумав краткую историю-выступление о своем карьерном пути в течение этих 10 лет, на пресс-конференции каждый участник выступает с сообщением о собственной удачной карьере, ее основных этапах и трудностях.

Остальные участники являются представителями прессы или средств массовой информации и могут задавать выступающим любые, вплоть до каверзных, вопросы.

7. Имидж делового человека

Задание 1. Проанализируйте имидж профессионала на примере известных личностей, используя при этом фото-, видеоматериалы и т.п., с точки зрения его соответствия занимаемой должности/ определенной сфере деятельности

Примерный план анализа:

1. Габитарный имидж (внешний вид: одежда, макияж, прическа и т.п.)
2. Речевой имидж
3. Кинетический имидж (движения, мимика, жесты, поза и т.п.)
4. Вывод
8. Критика и комплимент в деловой коммуникации

Задание 1. Как Вы считаете, правильно ли сделан комплимент? Если нет, то проанализируйте, что делает высказанные в адрес собеседника слова антикомплиментом.

1. Слушая Ваши беседы с людьми, я каждый раз удивляюсь Вашей способности так тонко и остроумно уходить от ответа.
2. Вы, как всегда, бодры и работоспособны на первом уроке! (в адрес невыспавшихся учеников)
3. Мне очень импонирует Ваша способность располагать людей к себе. Только вот если бы эту способность да в интересах дела.
4. Вы прекрасно прочитали это стихотворение, хотя в следующий раз Вам следовало бы выступить более эмоционально и выразительно!
5. Руки у тебя золотые, а вот язык - враг твой!

Задание 2. Разделившись на пары, продумайте и запишите не менее 4-5

комплиментов в адрес Вашего собеседника. В течение минуты говорите друг другу приятные слова, опираясь на собственные наработки.

Задачи каждого в паре:

- проследить реакцию партнера по общению на комплименты;
- определить, какие чувства и эмоции вызывает у Вас тот или иной комплимент и почему;
- выбрать наиболее понравившийся Вам комплимент и объяснить своему собеседнику причины этого выбора (тонкость / свежесть / искренность комплимента и т.п.).

Задание 3. Подберите в заданных ситуациях комплимент Вашему деловому партнеру. Пример:

Ситуация. Ваш деловой партнер отметил что-то характерное и важное для фирмы.

Комплимент. Я раньше не знал, что Вы так тонко и хорошо разбираетесь в людях. Вы - потрясающий аналитик!

Возможные ситуации:

1. Партнер сумел во время переговоров добиться большего, чем было намечено.
2. В ответ на добрую улыбку, явно адресованную Вам.
3. После длительных переговоров, завершившихся для Вас удачно.
4. Когда деловая беседа закончилась успешно.
5. Партнеру, который неожиданно для Вас открыл Вам глаза на что-то важное и значимое при решении проблемы
6. Партнеру, который неожиданно для участников дискуссии блеснул эрудицией
7. Партнеру, который был участником конфликта, но удержался от ответного выпада
8. В ситуации, когда партнер мог легко «сорваться», но не сделал этого
9. Партнеру, который, несмотря на трудности, довел дело до конца
10. Партнеру, который чем-то бескорыстно пожертвовал ради другого
11. Партнеру, который вел переговоры в трудной, конфликтной ситуации и сумел их эффективно завершить
12. Партнеру, сделавшему хороший доклад или сообщение
13. Партнеру, который впервые достиг больших результатов в переговорах и сам смущен этим
14. Партнеру, который в ходе дискуссии по памяти привел необходимые данные, интересную информацию
15. Партнеру, сумевшему кого-то переубедить
16. Исполнителю, который хорошо справился с неприятной, рутинной работой
17. Человеку, нашедшему подход к сложному клиенту

Задание 4. «Критика трудных работников» (ситуации для анализа)

Цель - найти наиболее продуктивные приемы критики трудных работников.

Инструкция. Группа делится на подгруппы по 2-3 человека. Каждая команда получает конкретную ситуацию для анализа.

Необходимо:

- а) проанализировать ситуацию и определить психологические особенности

«трудного работника»;

б) выработать механизм критики для каждого;

в) подготовить критические высказывания, используя следующий алгоритм:

- ввод в критику, создание доброжелательной атмосферы;
- критические замечания;
- «обратная связь», определение реакции на критику: адекватная, интрапунитивная (обида), экстрапунитивная (агрессия);
- выход из критики, эмоциональная поддержка, предложение о возможной помощи.

Ситуации для анализа

Ситуация 1. Подчиненный вам работник - 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?

Ситуация 2. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов наблюдая за партнером, заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал, как всегда, шутить и балагурить: рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме.

В конце разговора Вы поняли, что критика, с которой Вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что Вы предпримете?

Ситуация 3. Всякий раз, когда Вы ведете серьезный разговор с одной из Ваших подчиненных: критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, сотрудник отделяется молчанием. Вам это неприятно, Вы не знаете толком, с чем связано ее молчание воспринимает она критику или нет, Вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4. У Вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом Вам кажется, что Вы знаете, кто у них неформальный лидер вам нужно заставить их хорошо работать а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что Вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 5. Во время делового взаимодействия с Вами Ваш сотрудник из отдела рекламы «вышел из себя», не принимая Ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести - ведь это подрывает Ваш авторитет. Что Вы предпримете?

Раздел 3. Конфликты в деловом общении

9. Особенности взаимодействия в конфликтной ситуации

Задание №1. Упражнение на определение стратегии поведения в конфликте. Разделимся на 5 команд. Каждая получает карточку: Определим девиз каждого стиля? 1. Конкуренция - «Чтобы я победил, ты должен проиграть»
2. Приспособление - «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть»
3. Компромисс - «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть»
4. Сотрудничество - «Чтобы выиграл я, ты должен тоже выиграть»
5. Уход - «Никто не выигрывает в конфликте, поэтому я ухожу от него!»

В течение 15 минут каждая подгруппа должна обсудить и договориться в театрализованной форме конфликтную ситуацию, в которой демонстрируется данный вид поведения. Выступления.

Обсуждение после каждой ситуации:

1. Соответствует ли данная ситуация заявленному девизу и стилю?
2. Как данный вид поведения в конфликте повлиял на эмоциональное состояние участников, на их чувства?
3. По каким причинам люди могут выбирать такой стиль поведения в конфликте?
4. Почему противоположная сторона себя так ведет? Чего она опасается?

Задание 2. Структура конфликта. Разбор ситуаций: «К вопросу о структуре конфликта»

Ситуация 1. Учитель резко отвечает директору после того, как он в очередной раз отчитал его в присутствии детей

Ситуация 2. В переполненном автобусе два пассажира возмущаются друг другом, выясняя, кто кому наступил на ногу

Ситуация 3. Студентка Светлана случайно услышала, как лучшая подруга обсуждает ее с однокурсницами. На следующий день на просьбу подруги помочь в выполнении домашней работы Светлана ответила отказом

- Чем различаются данные ситуации?
- В каких случаях причина конфликта скрытая, а каких явная?
- В каких случаях конфликт может носить затяжной. А в каких - кратковременный характер?
- Как развивается конфликт (быстро, медленно)

Задание 3. Составьте рекомендации для специалиста по работе с персоналом решения межличностных конфликтов.

10. Стресс и его особенности

Задание 1. Тест на самооценку стрессоустойчивости личности (Н.В. Киршева, Н.В. Рябчикова)

Цель методики: Оценка стрессоустойчивости

Задание 2. Опишите способы борьбы со стрессом.

3.4 Оценка освоения дисциплины в форме тестирования

- применяются ресурсы программ «Интернет-тренажеры в образовании» и «Интернет- экзамен» (<http://www.fepo.i-exam.ru>).
- применяются тесты преподавателя по темам дисциплины.

1. Уровень общения, при котором собеседник улавливает и пытается использовать слабые места партнера, называется:
 - а) манипулятивным
 - б) духовным
 - в) личностным
 - г) информационным
2. Функция общения, связанная с согласованием действий при осуществлении совместной деятельности, -
 - а) побудительная функция
 - б) координационная функция
 - в) коммуникативная функция
 - г) социальная функция
3. Термин, обозначающий характеристику компонентов общения, связанных со взаимодействием людей, непосредственной организацией их совместной деятельности: а) перцептивная сторона общения
 - б) коммуникативная сторона общения
 - в) интегративная сторона общения
 - г) интерактивная сторона общения
4. Система звуковых сигналов, используемых человеком для передачи информации, называется:
 - а) мотивом
 - б) жестами
 - в) пантомимикой
 - г) речью
5. Теория и искусство красноречия называется ...
 - а) риторикой
 - б) эвристикой
 - в) этикетом
 - г) логикой
6. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу - это ... барьеры.
 - а) смысловые
 - б) эмоциональные
 - в) физические
 - г) психические
7. Непонимание, возникшее из-за дефектов в речи говорящего, называется ...
 - а) жаргонным
 - б) фонетическим
 - в) стилистическим
 - г) логическим
8. Необходимым условием понимания партнера, установления с ним психологического контакта, в первую очередь, является умение ...
 - а) слушать партнера
 - б) больше задавать вопросов
 - в) больше говорить самому
 - г) навязывать свою точку зрения

9. Невербальные средства общения, связанные с прикосновением к человеку, называются...
- а) акустическими
 - б) тактильными
 - в) визуальными
 - г) вербальными
10. Какие жесты, мимика во всем мире значат одно и то же?
- а) улыбка
 - б) качание головой из стороны в сторону
 - в) кивок головой вверх-вниз
 - г) подмигивание
11. Визуальное средство общения, связанное с расположением тела в пространстве, называется...
- а) такесикой
 - б) кинесикой
 - в) позой
 - г) дистанцией
12. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности - это ...
- а) самоактуализация
 - б) стереотипизация
 - в) идентификация
 - г) обобщение
13. Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств - это эффект .
- а) незавершенного действия
 - б) бумеранга
 - в) новизны
 - г) ореола
14. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями - это процесс ...
- а) идентификации
 - б) эмпатии
 - в) рефлексии
 - г) аттракции
15. Механизм межличностного восприятия, способность сопереживать, понимать чувства, переживаемые другим человеком:
- а) стереотипизация
 - б) эмпатия
 - в) рефлексия
 - г) идентификация
16. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией - это .
- а) психическое заражение

б) конформность

в) убеждение

г) подражание

17. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия - это .

а) убеждение

б) психическое заражение

в) эмпатия

г) манипуляция

18. Объективная основа конфликта, фиксирующая возникновение реального противоречия в интересах и потребностях сторон, - .

а) факторы конфликта

б) границы конфликта

в) конфликтная ситуация

г) участники конфликта

19. Стадия развернутого конфликта, когда обострение противоречий между его участниками достигает максимума, называется .

а) инцидентом

б) эскалацией конфликта

в) завершением конфликта

г) послеконфликтным периодом

20. Конфликты, в которых участники не находятся в подчинении друг у друга, их объемы власти равны, называются ...

а) открытыми

б) скрытыми

в) вертикальными

г) горизонтальными

21. Направленность оппонентов на конструктивное обсуждение проблемы, рассмотрение другой стороны не как противника, а как союзника в поиске решения, называется ...

а) компромиссом

б) уклонением

в) сотрудничеством

г) приспособлением

22. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает определенную позицию в обществе (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

а) транзакция

б) ролевые ожидания

в) социальная роль

г) психологический контакт

23. Тактический прием, который используется лидером в группе, оправдывающим свое предложение ссылками на собственный авторитет, называется...

а) обращением за советом

б) обменом

- в) принуждением
 - г) легитимизацией
24. Отличительная черта демократического стиля руководства:
- а) единоличность в решениях
 - б) нетерпимость к критике
 - в) делегирование полномочий своим подчиненным
 - г) подавление инициативы
25. Совокупность нравственных норм, правил поведения людей в процессе их производственной деятельности составляет этику _ общения:
- а) светского
 - б) экспрессивного
 - в) манипулятивного
 - г) делового
26. Одной из конструктивных стратегий начала вступления в публичной речи является:
- а) подход к теме с помощью интригующего рассказа, случая из жизни
 - б) затягивание вступления
 - в) оправдывающееся вступление
 - г) извиняющееся вступление
27. Определите тип следующего вопроса: «Каково Ваше мнение?»
- а) закрытый вопрос
 - б) риторический вопрос
 - в) открытый вопрос
 - г) переломный вопрос
28. Публичный спор, целью которого является выяснение и сопоставление различных точек зрения, поиск и выявление истины нахождение правильного решения спорного вопроса, удовлетворяющего все стороны:
- а) диспут
 - б) полемика
 - в) прения
 - г) дискуссия
29. Сильными аргументами, влияющими на деловое общение, являются (не менее двух вариантов)...
- а) ложные суждения
 - б) предполагаемые версии
 - в) заключения экспертов
 - г) сведение аргумента или факта к личному мнению оппонента
30. Внешний имидж человека не включает в себя ...
- а) походку
 - б) симпатию
 - в) макияж
 - г) причёску

Ключ к тестовому заданию

№ задания	№	Верный ответ	Критерии
-----------	---	--------------	----------

Вариант 1	1	а) манипулятивным	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	2	б) координационная функция	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	3	г) интерактивная сторона общения	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	4	г) речью	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	5	а) риторикой	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	6	а) смысловые	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	7	б) фонетическим	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	8	а) слушать партнера	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	9	б) тактильными	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	10	а) улыбка	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	11	в) позой	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	12	б) стереотипизация	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	13	г) ореола	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	14	а) идентификации	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	15	б) эмпатия	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	16	б) конформность	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	17	б) психическое заражение	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	18	в) конфликтная ситуация	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	19	б) эскалацией конфликта	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	20	г) горизонтальными	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	21	в) сотрудничеством	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	22	в) социальная роль	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	23	г) легитимизацией	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	24	в) делегирование полномочий своим подчиненным	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	25	г) делового	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	26	а) подход к теме с	1б – полное правильное соответствие

		помощью интригующего рассказа, случая из жизни	0 б – остальные случаи
	27	в) открытый вопрос	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	28	г) дискуссия	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	29	в) заключения экспертов	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи
	30	б) симпатию	1б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Сущность, структура и функции общения.
2. Виды, типы и уровни общения. Стили общения.
3. Процесс коммуникации: понятие, элементы, функции, условия.
4. Коммуникативные барьеры, их преодоление.
5. Вербальная коммуникация. Принципы эффективной вербальной коммуникации.
6. Невербальная коммуникация. Средства невербального общения.
7. Перцептивная сторона общения. Восприятие себя и других.
8. Перцептивная сторона общения. Механизмы межличностного восприятия.
 9. Слушание в межличностном общении. Приемы эффективного слушания.
 10. Межличностное взаимодействие в процессе общения. Трансактный анализ ситуации общения (Э.Берн).
11. Взаимное влияние людей в процессе общения. Социально-психологические механизмы общения.
12. Убеждение: общая характеристика, методы.
13. Манипуляция: общая характеристика, средства влияния, способы защиты.
14. Конфликт: типы, стадии. Стратегии поведения в конфликте.
15. Психология трудового коллектива. Понятия «лидерство» и «руководство», признаки и стили лидерства и руководства.
16. Особенности делового общения. Формы делового общения.
17. Роль делового этикета в профессиональной деятельности.
18. Психологические особенности публичного выступления.
19. Имидж делового человека. Функции имиджа. Составляющие имиджа и механизмы его формирования.
20. Искусство самопрезентации
21. Критика в деловой коммуникации. Правила конструктивной критики.
22. Compliment: понятие, функции, правила. Роль комплимента в деловом общении

Критерии оценки:

Критерии оценки устных ответов обучающихся

Развёрнутый ответ обучающегося должен представлять логически последовательное сообщение на заданный вопрос, показывать его умение применять определения, термины в конкретных случаях.

При оценке ответа студента основными критериями являются:

- 1) полнота и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;
- 3) логичность и аргументированность ответа.

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся полно излагает изученный материал, даёт правильные определения терминов и понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике; излагает материал последовательно и аргументированно.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочёта в последовательности и оформлении излагаемого.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий; не использует самостоятельно наработанный материал; излагает материал непоследовательно и допускает существенные ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Критерии оценки письменных ответов обучающихся

Оценка «5» выставляется за безошибочную работу. Оценка «4» выставляется при наличии в работе незначительных 1-2 ошибок. Оценка «3» выставляется при наличии в работе ряда значимых ошибок (3 и более ошибок). Оценка «2» выставляется за работу, которая не соответствует предъявленным требованиям. Работа должна быть выполнена аккуратно и грамотно. Оценка «зачтено» соответствует уровню знаний по аналогии с оценками «5», «4», «3»; не зачтено - оценке «2».

Критерии оценки результатов тестирования

Оценка «отлично» ставится, если студент правильно ответил на 90-100 % вопросов, «хорошо» - на 75-89% вопросов, «удовлетворительно» - на 60-74% вопросов, «неудовлетворительно» - менее чем на 60% вопросов.

Критерии оценки дифференцированного зачета (устная форма проведения)

Процесс оценивания осуществляется по 5-балльной шкале по аналогии с выше. изложенными критериями оценки устных ответов студента.