

**Частное учреждение высшего образования
«Дагестанская академия образования и культуры»**



Фонд оценочных средств

По учебной дисциплине ФТД.02
«Тренинг профессионального общения»

Направление подготовки
44.03.02 Психолого-педагогическое образование

**Направленность (профиль) программы бакалавриата
«Психология и социальная педагогика»**

Квалификация (степень)

Бакалавр

Форма обучения

заочная

Дербент 2023

Организация-разработчик: Частное учреждение высшего образования
«Дагестанская академия образования и культуры» (ЧУ ВО «ДАОК»)

Комплект оценочных средств составил(и):

к.пед.н., профессор Шахбазова М.А.

Рецензент(ы):

к.псих.н., доцент, Аушева Д.И.

Одобрено на заседании кафедры педагогики и психологии

Протокол от 23.06.2023 № 11

Зав. кафедрой к.пед.н., профессор Шахбазова М.А.

АННОТАЦИЯ

Фонд оценочных средств составлен на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование.

ФОС предназначен для текущего и промежуточного контроля знаний студентов, обучающихся направленность (профиль) программы бакалавриата: «Психология и социальная педагогика»

ФОС состоит из:

1. Перечень компетенций (или их индикаторов) с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

С фондом оценочных средств можно ознакомиться на сайте ЧУ ВО «ДАОК»
<https://www.daok-derbent.ru>

Фонды оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся.

1.1. Перечень компетенций (или их индикаторов) с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.2 Определяет стиль управления и эффективность руководства командой; вырабатывает командную стратегию; владеет технологией реализации основных функций управления; применяет принципы и методы организации командной деятельности.

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

УК-4.2 Использует языковые средства для достижения профессиональных целей на русском и иностранном(ых) языке(ах) в рамках межличностного и межкультурного общения.

УК-4.3 Владеет основами речевой культуры.

№	Разделы	Контролируемые компетенции (или их индикаторы)	Оценочные средства
1	Вопросы теории и проблемы общения	УК-3.2, УК-4.2	Устный опрос Практические задания
2	Вербальные и невербальные средства общения	УК-3.2, УК-4.2, УК-4.3	Устный опрос Практические задания Тестирование
3	Конфликты в общении и способы их разрешения	УК-3.2	Устный опрос Практические задания
4	Разновидности делового общения	УК-3.2, УК-4.3	Устный опрос Практические задания
5	Этика и этикет деятельности делового человека	УК-3.2, УК-4.2	Устный опрос Практические задания
6	Профессиональное общение	УК-3.2	Устный опрос Практические задания Тестирование

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

№	Аббревиатура компетенции	Поведенческий индикатор	Оценочные средства
----------	---------------------------------	--------------------------------	---------------------------

1	УК-3.2 УК-4.2 УК-4.3	<p>Уровень знаний понятия обратной связи; правила подачи и восприятия обратной связи; специфику конфликта в межличностном общении и способы управления им; понятие толерантности и особенности толерантного поведения; особенности психологического воздействия в процессе психологического тренинга; специфику психологического тренинга как метода воздействия.</p> <p>Уровень умений проявлять безоценочное восприятие другого; активно выслушивать партнера по общению; сообщать информацию о себе по типу Я-высказывания; психологически грамотно анализировать причины возникновения межличностных конфликтов, применять способы их предупреждения и позитивного разрешения; преодолевать предубеждения и негативные стереотипы в отношении людей, отличающихся по каким-либо признакам от преобладающего типа.</p> <p>Уровень навыков - способностью к аргументированному, грамотному и ясному построению устной и письменной речи в профессиональной деятельности; - невербальными средствами для установления контакта в процессе общения; навыками взаимодействия в тренинговой группе, предупреждения и конструктивного разрешения межличностных конфликтов; способами формирования и развития толерантности во взаимодействии с окружающим миром, навыками самонаблюдения для оценки и осознания психологического воздействия в процессе тренинговой работы.</p>	<p>Устный опрос Практические задания Тестирование</p>
---	----------------------------	---	---

Описание шкалы оценивания

На зачет

№	Оценивание	Требования к знаниям
1	Зачтено	Компетенции освоены
2	Не зачтено	Компетенции не освоены

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

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие ораторского искусства.
2. Портрет аудитории.
3. Способы борьбы со страхом и волнением в речи.
4. Облик оратора.
5. Установление контакта со слушателями.
6. Роль невербальных средств общения.
7. Речевые ошибки и отрицательная реакция слушателей.
8. План и композиция речи.
9. Цель вступления и варианты начала речи.
10. Способы построения главной части.
11. Цель заключения и варианты концовки речи.
12. Привлечение и удержание внимания слушателей.
13. Презентация и ее роль в публичном выступлении.
14. Разбор убеждающей или агитирующей речи.
15. Беседа и ее виды.
16. Отличие делового разговора от дружеского.
17. Этапы деловой беседы.
18. Поведение собеседников и возможность взаимопонимания.
19. Роль вопросов.
20. Рекомендации по ведению беседе.

Задания практического содержания:

1. Прочитайте речь известного ритора, проанализируйте особенности понимания риторики как науки в разные исторические эпохи (приводится речевой материал).
2. Прочитайте речь известного ритора, скажите, какие типы речи выделяет Аристотель (приводится речевой материал).
3. Прочитайте речь известного ритора, скажите, какие композиционные части речи в качестве обязательных называет Аристотель (приводится речевой материал).
4. Подготовьте сообщение об одном из великих риторов: понимание риторики, вклад в риторику как науку (приводится список).

5. Прочитайте предложение/текст. Назовите, какие средства выразительности использованы автором (приводится речевой материал).
6. Составьте поздравительную речь (приводятся возможные темы).
7. Составьте торжественную речь (приводятся возможные темы).
8. Прочитайте текст. Выделите средства, с помощью которых достигается логичность изложения (приводится речевой материал).
9. Составьте убеждающую речь в соответствии со структурой строгой хрии (приводится речевой материал).
10. Напишите обвинительную и защитительную речь (приводится речевой материал).
11. Дайте характеристику говорящим на основе следующих текстов (приводится речевой материал).
12. Оцените выступление ведущего аналитической программы какого-либо канала телевидения (по желанию).
13. Исследования ученых показывают, что от директора завода рабочему доходит и правильно понимается не более 25% информации; информация «снизу» – от рабочего к директору – доходит неискаженной в 10% случаев. Действием какого коммуникативного закона это вызвано? Какие выводы необходимо из этого сделать? Что нужно делать, чтобы ослабить действие данного закона в общении?
14. Прочитайте стихотворение М. Светлова «Гренада». Делайте добор после каждой строки, сохраняя связность текста. Следите за тем, чтобы между словами и в паузах не происходила утечка воздуха. Не торопитесь, соблюдайте размер, держите внутренний четкий, торжественный ритм, договаривайте каждое слово. Экономьте распределяемый воздух так, чтобы последнее слово в каждой строке было так же полнозвучно, как и первое. Стихи читайте вслух достаточно громко, как будто вы диктуете их человеку, находящемуся в соседней комнате.
15. Прочитайте стихотворение З. В. Савковой «Скакалка». Читайте его, скандируя по слогам, в ритме человека, прыгающего со скакалкой. Не торопитесь. Успевайте добирать дыхание, следите за его равномерностью. Не разваливайте гласные звуки, они должны быть сфокусированы на кончиках губ, собранных как для свиста. Представьте себе, что выговорите в рупор мегафона.
16. Прочитайте скороговорки. Читайте вначале медленно, проговаривая все звуки, потом все убыстряя темп.
17. На какие особенности звучащей речи указывают пословицы, поговорки, устойчивые выражения? Какие из них характеризуют темп речи? (приводится речевой материал).
18. Определите, какая максима нарушена в каждом из приведённых выражений (приводится речевой материал).
19. Какие речевые манипуляции использованы в данных фрагментах текста (приводится речевой материал).
20. Какая речевая стратегия реализуется в следующей ситуации (приводится речевой материал).
21. Какие речевые тактики использованы в следующей ситуации (приводится речевой материал).

Тестирование:

Вариант 1

1. Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов:
 - A. между человеком и приборами;
 - B. между источниками информации;
 - C. между человеком и животными;
 - D. между людьми.
2. Сколько сторон принято рассматривать в сложном процессе общения?
 - A. 5;
 - B. 3;
 - C. 2;
 - D. 4.
3. Коммуникативная сторона общения – это:
 - A. обмен информацией при помощи технических средств;
 - B. процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания;
 - C. организация взаимодействия между индивидами;
 - D. обмен информацией между людьми.
4. Интерактивная сторона общения - это:
 - A. организация взаимодействия между индивидами;
 - B. процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания;
 - C. обмен информацией при помощи технических средств;
 - D. обмен информацией между людьми.
5. Перцептивная сторона общения – это:
 - A. организация взаимодействия между индивидами;
 - B. обмен информацией при помощи технических средств;
 - C. процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания;
 - D. обмен информацией между людьми.
6. Вербальная коммуникация общения осуществляется посредством:
 - A. связи;
 - B. Интернета;
 - C. речи;
 - D. письменности.
7. Невербальная коммуникация общения включает в себя:
 - A. ольфакторную систему, визуальные виды общения, тактильную систему;
 - B. ольфакторную систему, визуальные виды общения, акустическую систему, такесику;
 - C. ольфакторную систему, визуальные виды общения, акустическую систему;
 - D. визуальные виды общения, акустическую систему, тактильная систему.
8. Акустическая система включает в себя:
 - A. жесты;
 - B. паралингвистическую систему;
 - C. кожные реакции;
 - D. прикосновения.
9. Экстралингвистическая система – это:
 - A. прикосновения, пожатия руки, объятия, поцелуи;

- В. приятные и неприятные запахи окружающей среды;
 - С. включение в речь пауз и других средств, таких, как покашливание, смех, плач и др.;
 - Д. тембр голоса, диапазон, тональность.
10. Что отображают цели общения?
- А. Влияние кооперации;
 - В. Потребности взаимодействия человека и окружающей среды;
 - С. Равенство психологических позиций социальных субъектов;
 - Д. Потребности совместной деятельности людей.

Вариант 2

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...
- А. служебной сфере
 - В. сфере общения
 - С. процессе взаимодействия
 - Д. личном плане
2. Специфической особенностью Делового общения является...
- А. неограниченность во времени
 - В. регламентированность
 - С. отсутствие норм и правил
 - Д. разговор по душам
3. По способу обмена информацией различают Деловое общение:
- А. печатное
 - В. устное деловое общение
 - С. письменное
 - Д. приказное
4. Устные виды Делового общения разделяются на...
- А. монологические
 - В. групповые
 - С. письменные
 - Д. печатные
5. Письменные виды Делового общения – это...
- А. отчет, справка
 - В. докладная, акт
 - С. объяснительные записки
 - Д. многочисленные служебные документы
6. Переговоры - обсуждение с целью...
- А. приятного времяпрепровождения
 - В. заключение соглашения по какому-либо вопросу
 - С. выяснение отношений
 - Д. навязывания своих условий сделки
7. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...
- А. компетентности
 - В. тактичности и доброжелательности
 - С. грубости и резкости

- D. конфликтности, возбудимости
8. Наиболее распространенной формой Делового общения является...
- A. монолог
 - B. общение группой
 - C. диалоговое общение
 - D. молчание
9. Наиболее распространенной формой группового обсуждения Деловых (служебных) вопросов являются...
- A. пикники
 - B. совещания и собрания
 - C. тренинги
 - D. деловые игры
10. Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия...
- A. собственные
 - B. оппонентов
 - C. тех, кто их поддерживает
 - D. тех, кто поддерживает оппонентов
11. Выход из конфликта предполагает –
- A. эскалацию конфликта
 - B. игнорирование ситуации
 - C. определение причины конфликта
 - D. поиск путей решения конфликта
12. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила Делового этикета:
- A. собеседование должно начаться в назначенное время
 - B. проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя
 - C. приглашенный должен опоздать на встречу
 - D. секретарь не должен быть в курсе дела
13. Основные моменты собеседования при приеме на работу для руководителя таковы:
- A. заранее знакомится с заявленной анкетой
 - B. использует подготовленную план-схему
 - C. сомнения во время собеседования разрешает в ходе беседы
 - D. все ответы верны

Вариант 3

1. Формой деловой коммуникации является
- A. конфликт
 - B. письменная
 - C. межличностная
2. Целью деловых коммуникаций является:
- A. общение
 - B. повышение эффективности производства
 - C. духовное развитие персонала
3. Корпоративная культура должна строиться на принципах:
- A. соперничества

- В. сотрудничества
- С. соревновательности
- 4. Самопрезентация направлена на:
 - А. создание имиджа
 - В. манипуляцию личностными отношениями
- 5. Основные моменты собеседования при приёме на работу для руководителя таковы:
 - А. заранее знакомится с заявленной анкетой
 - В. использует подготовленную план-схему
 - С. сомнения во время собеседования разрешает в ходе беседы
 - Д. все ответы верны
- 6. Интерактивная сторона коммуникаций связана с:
 - А. транзакциями
 - В. манипулированием в процессе коммуникаций
 - С. профилактикой конфликтов
- 7. Коммуникативная сторона общения связана с:
 - А. содержанием и пониманием в процессе коммуникации
 - В. профилактикой конфликтов
 - С. созданием имиджа в общении
- 8. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...
 - А. компетентности
 - В. тактичности и доброжелательности
 - С. грубости и резкости
 - Д. конфликтности, возбудимости
- 9. Наиболее распространенной формой Делового общения является...
 - А. монолог
 - В. общение группой
 - С. диалоговое общение
 - Д. молчание
- 10. Суггестия в коммуникациях – это:
 - А. способ внушения
 - В. способ самопрезентации
 - С. способ уйти от переговоров
- 11. Ритуальный стиль коммуникации основан на:
 - А. актуализации формальных норм общения
 - В. использовании межкультурных методов коммуникации
 - С. применении методов психологической защиты
- 12. Манипулятивные коммуникации предполагают:
 - А. отношение к партнеру как к средству достижения собственных целей
 - В. отношение к партнеру как самооценности
 - С. игнорирование партнера по общению
- 13. Аттракция в коммуникациях – это:
 - А. умение расположить к себе партнера
 - В. умение привлечь к себе внимание
 - С. умение избегать конфликтов

14. Общение – это полифункциональный процесс. В зависимости от критерия, выделяют различные функции. По какому критерию выделены следующие функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания,
- А. эмотивная, установления отношений, оказания влияния?
 - В. цель общения;
 - С. уровень общения;
 - Д. количество участников общения;
 - Е. социальная значимость общения;
 - Ф. полезность общения;
 - Г. продолжительность общения.
15. Коммуникативные барьеры непонимания возникают:
- А. вследствие принадлежности субъектов общения к разным социальным слоям;
 - В. в связи с различными знаковыми средствами передачи сообщения;
 - С. вследствие разного уровня развития и владения речью;
 - Д. при различиях в идеологии и различиях в представлениях о структуре и смысле власти;
 - Е. верны только ответы Б и В;
 - Ф. все ответы верны.
16. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:
- А. фонетический;
 - В. семантический;
 - С. стилистический;
 - Д. логический;
 - Е. верны только ответы Б и Г;
 - Ф. все ответы верны.
17. К невербальным видам коммуникации относятся:
- А. оптико-кинетическая система знаков;
 - В. паралингвистическая система знаков;
 - С. экстралингвистическая система знаков;
 - Д. верны ответы Б и В;
 - Е. верны ответы А и Б;
 - Ф. все ответы верны.
18. Специфической особенностью Делового общения является...
- А. неограниченность во времени
 - В. регламентированность
 - С. отсутствие норм и правил
 - Д. разговор по душам
19. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:
- А. совокупность феноменов, выражающих суть взаимодействия людей;
 - В. аспект коммуникативного процесса;
 - С. внутреннюю, психологическую структуру деятельности;
 - Д. активность членов группы по поддержанию ее целостности;
 - Е. верны ответы Б и В;
 - Ф. все ответы верны.
20. Открытое столкновение противоположных позиций, интересов, взглядов, мнений субъектов взаимодействия называется:

- А. инцидент;
 - В. противоречие;
 - С. конфликтная ситуация;
 - Д. конфликт;
 - Е. конфликтные действия;
 - Ф. исходы конфликта.
21. Конструктивные функции конфликта проявляются в том, что он:
- А. повышает психологическую напряженность;
 - В. снижает эффективность совместной деятельности;
 - С. обнаруживает существующие противоречия;
 - Д. изменяет условия и обстоятельства общения;
 - Е. верны ответы А и С;
 - Ф. верны ответы С и Д.
22. Наиболее распространенной формой группового обсуждения Деловых (служебных) вопросов являются...
- А. пикники
 - В. совещания и собрания
 - С. тренинги
 - Д. деловые игры
23. Межличностные конфликты представляют собой :
- А. столкновение относительно равных по силе и значимости, но противоположно направленных мотивов;
 - В. столкновение, не имеющее реальных противоречий между субъектами;
 - С. ситуацию столкновения интересов групп или социальных общностей;
 - Д. столкновение взаимодействующих людей, чьи цели либо взаимно исключают друг друга, либо несовместимы в данный момент;
 - Е. ситуацию, ведущим компонентом которой являются ее рациональные оценки участниками;
 - Ф. отражение социально-экономических проблем общества.
24. Единицей общения в теории Э. Берна является:
- А. акция;
 - В. реакция;
 - С. трансакция;
 - Д. коммуникация;
 - Е. акт общения.
25. В зависимости от продолжительности выделяют следующие виды общения - ...
- А. непосредственное, опосредствованное;
 - В. на производстве, общение с ближними и дальними родственниками, общение с друзьями;
 - С. кратковременное, длительное;
 - Д. межличностное, лично-групповое, межгрупповое;
 - Е. несколько минут, от получаса до двух часов, свыше двух часов;
26. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...
- А. служебной сфере

- В. сфере общения
 - С. процессе взаимодействия
 - Д. личном плане
27. Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия...
- А. собственные
 - В. оппонентов
 - С. тех, кто их поддерживает
 - Д. тех, кто поддерживает оппонентов
28. Выход из конфликта предполагает –
- А. эскалацию конфликта
 - В. игнорирование ситуации
 - С. определение причины конфликта
 - Д. поиск путей решения конфликта
29. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила Делового этикета:
- А. собеседование должно начаться в назначенное время
 - В. проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя
 - С. приглашенный должен опоздать на встречу
 - Д. секретарь не должен быть в курсе дела
30. Какова структура имиджа?
- Структура имиджа: подвижный и неподвижный
- Неподвижный имидж включает в себя:
- А. Внешний вид
 - В. Одежду
 - С. Прическу
 - Д. Макияж (эстетику лица)
 - Е. Маникюр (эстетику рук)
 - Ф. Аксессуары (обувь, украшения, декор)
 - Г. Ароматы
- Подвижный имидж включает в себя:
- А. Манеру поведения
 - В. Речь
 - С. Этику
 - Д. Этикет
 - Е. Пластику тела
 - Ф. Жесты
 - Г. Мимику

Вопросы к зачету:

1. Сущность общения. Структура общения.
2. Цели, содержание и средства общения.
3. Функции общения. Стили и виды общения.
4. Коммуникация, интеракция и социальная перцепция как взаимосвязанные стороны общения.

5. Эффекты общения (первичности, новизны, ореола, стереотипа).
6. Коммуникативные барьеры в общении.
7. Способы вербального воздействия (убеждение, внушение, принуждение).
8. Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения.
9. Внушение как явление и как технология. Законы организации информации.
10. Системы получения и обработки информации, их языковое выражение.
11. Понятие о невербальных средствах общения. Цели и задачи невербального общения.
12. Кинесика. Просодика. Экстралингвистика. Такесика. Проксемика.
13. Межнациональные различия невербального общения.
14. Понятие конфликта и его социальная роль.
15. Источник и субъекты конфликта. Классификация конфликтов.
16. Причины и последствия конфликтов. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
17. Стрессы и стрессовые ситуации.
18. Теория защитных механизмов. Защитные стратегии и стратегии совладения. Параметры защитных механизмов.
19. Психологические защитные механизмы личности (вытеснение, регрессия, реактивное образование, изоляция, интроекция, сублимация и др.).
20. Интеллектуальные защиты.
21. Понятие о деловом общении. Этапы делового общения. Виды и формы делового общения.
22. Деловой разговор и деловая беседа. Спор. Дискуссия. Полемика. Собеседование. «Мозговой штурм». «Круглый стол». Деловые командные игры. Деловой стиль общения. Психология сотрудничества.
23. Этические нормы делового общения.
24. Культура речи делового человека.
25. Публичное выступление как процесс. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Этапы выступления.
26. Язык и стиль публичного выступления. Вопросы и их классификация.
27. Аргументы (логические и психологические), требования к аргументации. Риторические приемы. Требования к выступлению.
28. Понятие имиджа. Телесный имидж и внешний вид.
29. Модели поведения. Тактика общения.
30. Стереотипы, диагностика и общие приемы влияния.
31. Симпатия и антипатия, их причины и проявления.
32. Понятие об этике. Понятие об этикете, истории его возникновения и развития.
33. Деловой этикет. Правила этикета. Правила вербального этикета.
34. Правила общения по телефону. Правила деловой переписки.
35. Национальные особенности этикета.
36. Светский этикет. Эпистолярный этикет

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

Знания, умения, навыки студента на зачете оцениваются: *«зачтено»*, *«не зачтено»*.
 Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного данной рабочей программой.

Оценивание студента на зачете по дисциплине

Оценка зачета (стандартная)	Требования к знаниям
«зачтено» («компетенции освоены»)	Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
«не зачтено» («компетенции не освоены»)	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «не зачтено» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.