

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
Московский государственный институт культуры**

УТВЕРЖДЕНО:

Председатель Учебно-методического
совета факультета государственной
культурной политики
Единак А. Ю.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Психология общения

**Направление подготовки/специальности (код, наименование)
38.05.02 Таможенное дело**

Профиль подготовки/специализация

Экспертная деятельность в области охраны культурных ценностей

Квалификация (степень) выпускника специалист
(бакалавр, магистр, специалист)

Форма обучения очная
(очная, очно-заочная, заочная)

*РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов*

Фонд оценочных средств предназначен для контроля сформированности компетенций (знаний, умений, навыков и владений) обучающихся по направлению подготовки (специальности) все направления подготовки (специальности) по дисциплине «Психология общения».

Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден на заседании кафедры

Гуманитарных и социально-экономических дисциплин

наименование кафедры

протокол № 2 от "19" 10 2021г.

Заведующий кафедрой Христидис Т.В.

Гуманитарных и социально-экономических дисциплин

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент

Ольшанская Е.В.

должность

подпись

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

УМС факультета

Председатель УМС

личная подпись

расшифровка подписи

1. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

УК -3 – Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

2. Планируемые результаты обучения (знает, умеет, владеет (имеет навык)) по дисциплине

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1 Понимает и знает особенности формирования эффективной команды	3-1.Знает основные модели командообразования и факторы, влияющие на эффективность командной работы 3-2.Знает основные современные технологии организации деятельности команд, в том числе - виртуальных У-1.Умеет определять роль каждого участника команды и ставить перед каждым участником команды четко сформулированную задачу с учетом его роли У-2.Умеет выбирать методы организации работы команды с учетом специфики поставленной цели, временных и прочих ограничений У-3.Умеет составлять планы и графики основных шагов по достижению поставленной перед командой цели и оценивать необходимые временные, информационные и другие ресурсы В-1. Владеет методами формирования команд, лидерства и способов социального взаимодействия.
	УК-3.2 Демонстрирует поведение эффективного организатора и координатора командного взаимодействия.	3-1.Знает основные методы анализа взаимодействия в команде 3-2. Знает основные современные технологии коммуникации различного типа 3-3.Знает принципы предоставления обратной связи У-1.Умеет поддерживать в команде атмосферу сотрудничества и достижения

		<p>цели, показывая ценность вклада каждого участника</p> <p>У-2. Умеет предоставлять эффективную обратную связь участникам команды по промежуточным и конечным результатам работы</p> <p>У-3 . Умеет выявлять конфликты, возникающие в процессе командной работы, и конструктивно управлять ими</p> <p>У-4. Умеет использовать различные типы коммуникации для обеспечения эффективного взаимодействия участников команды, в том числе – виртуальной</p> <p>В-1. Владеет приемами повышения эффективного взаимодействия между членами команды</p>
--	--	---

Очная форма

Индикаторы достижения части компетенции, соотнесенные с дисциплиной – результаты изучения дисциплины (по этапам формирования знания, умения и навыка и (или) опыта деятельности) в соответствии с разделом 2 ФОС	Раздел дисциплины в соответствии с Рабочей программой дисциплины (раздел 4)	Средство оценивания достижения компетенции в соответствии с Рабочей программой дисциплины (раздел 6)	Показатель оценивания	Критерии оценивания и оценочная шкала
УК -3				
УК-3.1 3-1.Знает основные модели командообразования и факторы, влияющие на эффективность командной работы 3-2.Знает основные современные технологии организации деятельности команд, в том	Общение, его сущность, структура, виды и функции Перцептивная сторона общения	Конспектирование литературы Сообщение по теме	Слушатель выделяет существенные признаки изученного с помощью операций анализа и синтеза; выявляет причинно-следственные связи; формулирует выводы и обобщения	Критерии : полнота, системность, прочность

<p>числе виртуальных УК-3.2. 3-1.Знает основные методы анализа взаимодействия в команде 3-2. Знает основные современные технологии коммуникации различного типа 3-3.Знает принципы предоставления обратной связи</p>	<p>Коммуникативная сторона общения</p>			
<p>УК-3.1 У-1.Умеет определять роль каждого участника команды и ставить перед каждым участником команды четко сформулированную задачу с учетом его роли У-2.Умеет выбирать методы организации работы команды с учетом специфики поставленной цели, временных и прочих ограничений У-3.Умеет составлять планы и графики основных шагов по достижению поставленной перед командой цели и оценивать необходимые временные, информационные и другие ресурсы</p> <p>УК-3.2 У-1.Умеет поддерживать в команде атмосферу сотрудничества и достижения цели, показывая</p>	<p>Манипулятивное общение</p> <p>Правила публичного выступления</p>	<p>Сообщение по теме</p> <p>Конспектирование литературы</p>	<p>Слушатель выделяет существенные признаки изученного с помощью операций анализа и синтеза; выявляет причинно-следственные связи; формулирует выводы и обобщения, умеет применять приемы публичного выступления и выстраивать защиту от манипуляций собеседника.</p>	<p><i>Критерии : корректность, к-во выполненных заданий</i></p>

ценность вклада каждого участника У-2. Умеет предоставлять эффективную обратную связь участникам команды по промежуточным и конечным результатам работы У-3 . Умеет выявлять конфликты, возникающие в процессе командной работы, и конструктивно управлять ими У-4. Умеет использовать различные типы коммуникации для обеспечения эффективного взаимодействия участников команды, в том числе – виртуальной				
УК-3.1 В-1. Владеет методами формирования команд, лидерства и способов социального взаимодействия. УК-3.2 В-1. Владеет приемами повышения эффективного взаимодействия между членами команды	Промежуточная аттестация	зачет	Работа студента, его грамотность в решении поставленных задач	<i>Критерии : быстрота реакции, анализ ситуации, грамотно решение поставленных задач</i>

3. Оценочные средства

3.1. Задания для текущего контроля и требования к процедуре оценивания

А) Подготовка сообщения

Очная форма

Тема	Дата	Форма Работы	Самостоятельная работа в часах
Перцептивная сторона общения		сообщение	6 час.

Манипулятивное общение		сообщение	4 час.
------------------------	--	-----------	--------

Цель выполнения задания: задание ориентировано на совершенствование умений самостоятельно работать с психологической литературой, с полученным фактическим материалом; на развитие психологического мышления, индивидуально-творческого стиля деятельности, формирование профессиональных качеств речи будущего специалиста

Требования к оформлению сообщения

Сообщение – небольшой доклад (продолжительностью 3-5 мин.) на какую-либо тему, информация о каком-либо событии.

Работать над сообщением рекомендуется в следующей последовательности:

- изучить суть вопроса;
- хорошо продумать и составить план сообщения;
- тщательно продумать правильность изложенного в сообщении факта, систематизировать аргументы в его защиту или против.

Задания для самостоятельной работы:

Контрольные вопросы и задания для самостоятельной работы

В целях повышения качества подготовки и закрепления пройденного материала, студентам предлагаются следующие самостоятельные задания:

К теме 1: Просмотр документального фильма Феликса Соболева «Я и другие...»

К теме 2: Просмотр художественного фильма Т. Виттенберга «Охота» (2012 г) для подготовки сообщения.

К теме 4: Просмотр документального фильма «Язык жестов» (телеканал «Россия», 2015).

К теме 6: Просмотр видео «Эффективное манипулирование» часть 1-4 для подготовки сообщения.

К теме 8: Просмотр видео выступления Аманды Палмер и Стива Джобса на канале TED.

Фонд тестовых заданий

Тестовые задания по дисциплине «Психология общения»:

Вопрос № 1. Процесс, порождаемый совместной деятельностью людей - это:

1. общение.
2. восприятие.
3. взаимодействие.

Вопрос № 2. Какая позиция восприятия относится к позиции «ангела»?

1. желание не только выслушать, но и оказать реальную помощь.
2. отстраненное, дистанцированное восприятие.
3. стремление максимально высказать свою позицию, сосредоточенность на собственных интересах.

Вопрос № 3. К какому виду мотивов относится взаимодействие с другим человеком, обеспечивающее максимизацию общего выигрыша?

1. конкуренция.
2. кооперация.
3. альтруизм.

Вопрос № 4. Действенная форма эмпатии выражается в:

1. стремлении подражать чувствам и реакциям собеседника;
2. сопереживании партнеру, при сравнении его поведения со своим или при нахождении аналогичных ситуаций из своего прошлого;

3. оказании реальной помощи.

Вопрос № 5. Способ познания самого себя в процессе общения - это:

1. рефлексия.
2. эмпатия.
3. аттракция.

Вопрос № 6. Приписывание причин поведения другому человеку - это:

1. стереотипизация.
2. каузальная атрибуция.
3. идентификация.

Вопрос № 7. Перцептивная сторона общения – это:

1. обмен информацией.
2. взаимодействие.
3. восприятие, познание, взаимопонимание.

Вопрос № 8. Фонетические барьеры общения - это:

1. барьеры понимания, связанные с особенностями темпа и скорости речи партнера.
2. барьеры социально-культурного различия.
3. барьеры отношения.

Вопрос № 9. Кинесика изучает:

1. язык тела
2. внешнее проявление человека.
3. расположение собеседников в пространстве.

Вопрос № 10. Рука, поданная вертикально для рукопожатия означает:

1. превосходство
2. партнерские отношения.
3. стремление к подчинению.

Вопрос № 11. Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения, является:

1. руки сведены за спину.
2. почесывание подбородка.
3. руки на бедрах.

Вопрос № 12. Предпочтительный подход к ведению деловых переговоров :

1. жесткий.
2. принципиальный.
3. аргументированный.

Вопрос № 13. Стил ь общения, где главной задачей является – поддержание связи с социумом:

1. манипулятивное.
2. ритуальное.
3. гуманистическое.

Вопрос № 14. Терпеливое, внимательное выслушивание собеседника - это прием:

1. «золотые слова».
2. «зеркало отношений».
3. «терпеливый слушатель».

Вопрос № 15. Комплимент оценивает:

1. реальные достоинства собеседника.
2. незначительное преувеличение достоинств собеседника.
3. Ложные достоинства собеседника.

Вопрос № 16. Сильные аргументы лучше приводить:

1. в середине диалога.
2. в начале диалога.
3. в начале и в конце диалога.

Вопрос № 17. Внутриличностный конфликт – это:

1. конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов.
2. столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений.
3. состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанные с наличием у него противоречащих друг другу интересов, потребностей.

Вопрос № 18. Конфликтная ситуация – это:

1. открытое противостояние взаимоисключающих интересов.
2. накопившиеся противоречия.
3. стечение обстоятельств.

Вопрос № 19. Конфликтогены – это слова, действия (бездействия), которые:

1. способствуют возникновению конфликтной ситуации.
2. препятствуют возникновению конфликта.
3. помогают разрешить конфликт.

Вопрос № 20. Эффект Барнума – это:

1. вера в информацию о себе, если она подается в мистическом или научном ключе;
2. обмен информацией;
3. обмен действиями.

Вопрос № 21. Трансактный анализ - это:

1. взаимодействие.
2. подражание.
3. внушение.

Вопрос № 22. Аффилиация – это:

1. потребность в общении;
2. уход от общения;
3. дистанцирование.

Вопрос № 23. Эффект ореола – это:

1. тенденция переносить предварительно полученную благоприятную или неблагоприятную информацию о каком-либо человеке на реальное его восприятие;
2. стереотипизация;
3. личностная атрибуция.

Вопрос № 24. Эффект бумеранга в работе лектора возникает при:

1. безэмоциональной подаче материала;
2. использовании устаревшей информации;
3. верны оба ответа.

Вопрос №25. Проксемика – это:

1. пространственная и временная организация общения;
2. система вокализации;
3. жестикуляция.

Вопрос №25. Обратная связь -это:

1. сообщения, которые человек посылает в ответ на сообщения другого;
2. монолог с самим собой;
3. невербальная коммуникация.

Вопрос №26. Оптико – кинетическая система -это:

1. жесты, мимика, пантомимика;
2. паузы, плач, смех.
3. качества голоса: диапазон, тональность.

Вопрос №27. Побудительная информация способствует:

1. стимулированию какого – то действия;
2. не предполагает какого – то действия;
3. препятствует действию.

Вопрос №28. Синдром самозванца означает:

1. когда человеку кажется, что он не заслужил своего успеха;
2. приписывание себе чужих успехов;
3. завышенная самооценка.

Вопрос №29. Авторитарное общение – это:

1. беспелляционные приказы и запреты;
2. принятие решения на основе диалога с подчиненными;
3. нейтральное общение.

Вопрос №30. По мнению Г. М. Андреевой общение включает следующие стороны:

1. коммуникативную, перцептивную, интерактивную;
2. информационную, невербальную и перцептивную;
3. информационную и интерактивную.

Критерии оценки тестов

Один вопрос – равняется 5 баллам

Шкала оценивания

150-140 баллов	«отлично»
120-130 баллов	«хорошо»
100-110	«удовлетворительно»
Менее 100 баллов	«неудовлетворительно»

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Определение понятия «общение»
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Характеристика перцептивной стороны общения.
4. Эффекты межличностного восприятия (дать характеристику 2-м на выбор).
5. Механизмы, способствующие пониманию партнера по общению (аттракция, эмпатия, идентификация)
6. Характеристика каузальной атрибуции.

6. Невербальные средства общения.
7. Причины возникновения конфликтов.
8. Способы разрешения конфликтов.
9. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
10. Правила публичного выступления.
11. Признаки манипулятивного общения.
12. Тактика защиты от манипуляций.
12. Характеристика «синдрома самозванца».
13. Техника «активного слушания» и «Я-сообщения».
14. Использование комплимента в процессе общения.
15. Самоподача в общении. Приемы, влияющие на партнера.

Промежуточная аттестация в форме зачета

№п/п	Задание	Требования к результатам выполнения проекта и процедуре оценивания
1.	зачет	Проводится в учебной аудитории письменно, состоит из 2-х вопросов , Вопросы студенты получают от преподавателя вместе с листом для ответов, время, отводимое на выполнение задания составляет 15 минут. При выполнении задания недопустимо пользоваться вспомогательными материалами, в т.ч. в сети Интернет
<p>Темы для зачета:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные понятия дисциплины «Психология общения». Виды общения, функции, стороны. 2. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения). 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения). 4. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения). 5. Позиции восприятия в процессе общения. 6. Эффекты межличностного восприятия. 7. Проявление индивидуальных особенностей личности в общении. Характеристика «синдрома самозванца». 8. Психология невербального общения: кинесика. Просодика, экстралингвистика, такесика, проксемика в невербальном общении. 9. Общение как интеракция. Позиции «родителя», «взрослого», «ребенка». 10. Манипулятивное общение. Характеристика основных манипулятивных приемов. 11. Пассивная и активная защита от манипуляций. 12. Конфликты. Основные способы предупреждения и разрешения конфликтов. 13. Силь руководства. Социально- психологическая проблема руководства. 14. Основные этапы подготовки публичного выступления. Композиция речи. 15. Ораторские приемы привлечения внимания аудитории. Основные принципы речевого воздействия. 16. Речевая культура делового разговора. 17. Деловые переговоры: подготовка, основные правила установления отношений с партнерами. 18. Основные подходы к ведению переговоров. Техника и тактика аргументирования. 19. Особенности проведения деловой беседы. 20. Виды деловой беседы. Подготовка и проведение делового совещания. 		

6.2. Критерии оценки результатов по дисциплине¹

¹ Могут уточняться и дополняться в соответствии со спецификой дисциплины, установленных форм контроля, применяемых технологий обучения и оценивания.

Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если компетенция(ии), закрепленная за дисциплиной, сформирована (по индикаторам/результатам обучения в формате знать-уметь-владеть) в полном объеме на уровне «высокий», и обучающийся демонстрирует как результат обучения следующие знания, умения и навыки: обучающийся глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, продемонстрировал это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет сочетать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p>
«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне «хороший».</p>
«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне «достаточный».</p>
«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной</p>

Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
	<p>аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

Разработано в соответствии с требованиями ФГОС ВО
Составитель: Ольшанская Е.В., кандидат психологических наук, доцент.

Рассмотрено на заседании кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин
Протокол № 2 19.10.2021