

Приложение ППСЗ по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям) 2024-2025 уч.г.: Комплект контрольно-оценочных средств учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«АЛЕКСЕЕВСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

**Комплект
контрольно-оценочных средств**

по учебной дисциплине

ОГСЭ.05 Психология общения
для специальности
38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 февраля 2018 г. № 69, с учетом профессионального стандарта «Бухгалтер», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21 февраля 2019 года № 103н, профессионального стандарта «Аудитор», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 октября 2015 года № 728н и профессионального стандарта "Специалист по внутреннему контролю (внутренний контролер)", утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 ноября 2022 года № 731н.

Составитель:

Афанасьева О.А., преподаватель ОГАПОУ «Алексеевский колледж»

1. Паспорт комплекта оценочных средств

1.1 Область применения комплекта оценочных средств

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения.

КОС включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

КОС разработан на основании рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения.

1.2. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

У1 применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности;

У2 уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе;

У3 находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;

У4 уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива;

У5 грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;

У6 применять техники слушания, тренировки памяти и внимания;

У7 выявлять конфликтогены;

У8 уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях;

У9 проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

З1 цель, структура и средства общения;

З2 психологические основы деятельности коллектива;

З3 психологические особенности личности;

З4 роль и ролевые ожидания в общении;

З5 техники и приемы общения, правила слушания;

З6 правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;

З7 механизмы взаимопонимания в общении;

З8 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

З9 особенности конфликтной личности;

З10 нравственные принципы общения.

Общие (ОК) компетенции, которые актуализируются при изучении учебной дисциплины:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной

деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

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

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

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

Планируемые личностные результаты освоения рабочей программы

ЛР 2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 9. Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

1.3 Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Наименование тем	Коды умений (У), знаний (З), личностных результатов (ЛР), формированию которых способствует элемент программы	Средства контроля и оценки результатов обучения в рамках текущей аттестации (номер задания)	Средства контроля и оценки результатов обучения в рамках промежуточной аттестации (номер задания/контрольного вопроса/ экзаменационного билета)
Введение в дисциплину	У2 31 ЛР 2 ЛР 7	ТЗ № 1	ТЗ № 1,2
Тема 1. Теоретические основы психологии общения	У2 31 37 ЛР 2 ЛР 7 ЛР 8	ПЗ № 1,2 ТЗ № 2	ТЗ № 1,2
Тема 2. Средства общения	У1 У2 У5 33 35 ЛР 2 ЛР 7 ЛР 8	ПЗ № 3 ТЗ № 3	ТЗ № 1,2
Тема 3. Деловое общение	У1 У2 У9 36 310 ЛР 2	ПЗ № 4,5 ТЗ № 4	ТЗ № 1,2
Тема 4. Личность и индивидуальность	У2 У6 У8 33 ЛР 2 ЛР 7	ПЗ № 6 ТЗ № 5	ТЗ № 1,2
Тема 5. Личность и группа	У3 У4 У7 32 34 38 39 ЛР 2	ПЗ № 7,8 ТЗ № 6	ТЗ № 1,2

	ЛР 7 ЛР 8 ЛР 9		
--	----------------------	--	--

2. Комплект оценочных средств для текущей аттестации

2.1. Практические задания (ПЗ)

ПЗ № 1.

Проанализируйте предложенные ситуации с помощью транзактного анализа.

Определите какие позиции занимают собеседники – позиция Родителя ругающего, позиция Родителя заботливого, позиция Взрослого, позиция Ребенка послушного, позиция Ребенка капризного.

Ситуация 1.

1 собеседник: «Сколько раз говорить, что сведения в налоговую инспекцию должны подаваться своевременно».

2 собеседник: «Очень сожалею, закрутился, столько всяких срочных дел, но завтра будет все подготовлено».

Ситуация 2.

1 собеседник: «Мне не звонили из хозяйственного отдела?»

2 собеседник: «Реже надо устраивать перекуры, тогда не будет вопросов!»

Ситуация 3.

1 собеседник: «Я просто не знаю, что мне делать».

2 собеседник: «Не все так плохо как кажется, не расстраивайся».

Ситуация 4.

1 собеседник: «Почему всегда я должен выполнять эту работу?»

2 собеседник: «Это входит в ваши обязанности. Прочитайте должностную инструкцию».

Ситуация 5.

1 собеседник: «Что такое? На каком основании вы наложили на меня штраф?»

2 собеседник: «Давайте разберемся (достаёт документы и поясняет причину наложения штрафа)».

ПЗ № 2.

В данном задании дано описание различных эффектов и механизмов социального восприятия. *Определите, какие из представленных характеристик указывают на следующие явления:*

А) стереотипы;

Б) эффект «проецирования»;

В) эффект «первого впечатления»;

Г) эффект «последней информации»;

Д) эмпатия;

Е) фактор привлекательности

1. Тенденция формировать некий устойчивый образ другого человека на основе его принадлежности к какой-либо группе.
2. Когда у человека замечательное расположение духа, все окружающие кажутся ему милейшими людьми.
3. Стремление человека эмоционально откликнуться на проблемы другого. В этом случае ситуация не столько продумывается, сколько прочувствуется.
4. Последний по времени поступок может существенно изменить мнение людей об этом человеке.

5. «Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В.Гоголь. «Невский проспект»).
6. Первоначальное впечатление во многом определяет наше отношение к другому человеку.

ПЗ № 3.

Проанализируйте представленные ниже невербальные аспекты поведения собеседника.

Представьте себя в роли говорящего. Проставьте букву П (положительный) для тех поведенческих актов, которые вы используете для того, чтобы привлечь к себе внимание слушателя, и Н («негативный») — для тех, которые, по вашему мнению, обычно мешают вас слушать.

1. Улыбка
2. Кивок головой
3. Корпус сидящего слегка наклонен вперед
4. Наморщенный лоб
5. Взгляд мимо слушателя
6. Зрительный контакт
7. Сердитый вид (нахмуренные брови)
8. Скрещенные на груди руки
9. Постукивание пальцами
10. Взгляд, направленный прямо на слушателя

ПЗ № 4.

Каждому из психологических приемов формирования аттракции, обозначенных цифрами, подберите определение, обозначенное буквой:

- 1) «имя собственное»;
- 2) «зеркало отношений»;
- 3) «золотые слова»;
- 4) «терпеливый слушатель»;
- 5) «личная жизнь»;
- 6) «обратная связь».

- а) обращайтесь к человеку по имени (или имени и отчеству), желательно начинать каждую третью фразу с имени партнера, стараться не использовать безличных оборотов;
- б) говорите комплименты и формулы вежливости, улыбайтесь;
- в) говорите о том, что интересно вашему партнеру, искренне интересуйтесь его делами, можно рассказать о себе подходящий к общей теме разговора случай, но не будьте назойливым и навязчивым;
- г) используйте приемы эффективного слушания;
- д) стоит постоянно давать партнеру «обратную связь», то есть говорить или показывать ваше отношение к конкретному вопросу или позиции;
- е) демонстрируйте такое отношение к партнеру, которое вам было бы желательно иметь с его стороны, ведите себя так, как будто установлению желательных отношений уже ничто не мешает.

ПЗ № 5.

К каждому из пронумерованных приемов эффективного слушания и понимания найдите соответствующее определение, обозначенное буквой:

1. нерефлексивное слушание;
2. выяснение;

3. перефразирование;
4. резюмирование;
5. отражение (маскировка) чувств.
 - а) краткий пересказ основных мыслей и чувств говорящего, особенно при длительных переговорах, беседах;
 - б) собственная формулировка для проверки точности понимания;
 - в) эмоциональная реакция, высказывание по поводу чувств или состояний партнера, основанное на понимании несловесных сигналов;
 - г) прямое обращение за уточнениями;
 - д) максимальное сосредоточение на речи собеседника при минимальном вмешательстве в нее, внимательное молчание.

ПЗ № 6.

Определение типа темперамента.

Сгруппируйте приведенные ниже признаки поведения по принадлежности к темпераментам с учетом их характеристики.

1. Подвижен, находчив, легко привыкает к новой обстановке, остроумен в общении, легко устанавливает дружеские отношения. Через 2-3 недели после его появления в коллективе в нем трудно узнать новичка.
2. Импульсивен, склонен к аффективным состояниям, недостаточно гибок во взаимоотношениях.
3. Трудно переключается с одной работы на другую и приспосабливается к меняющимся обстоятельствам. С трудом устанавливает отношения с новыми людьми, спокоен.
4. Легко теряет при изменении обстоятельств, подвержен стрессовым состояниям. Экспрессивен, по внешнему виду легко угадать его отношение к событию и настроение, которое чаще бывает бодрым. Расстраивается ненадолго.
5. Очень чувствителен. Это касается и малейших неприятностей. Долго переживает замечания, неудачи легко вызывают слезы.
6. Экспрессивность низкая, по внешнему виду трудно судить о настроении и отношении к событиям. Его трудно рассмешить и вывести из себя.
7. Проявляет высокую работоспособность, надолго сосредотачивается на кропотливом деле, не спеша его выполняет, терпелив.
8. Активен в тех случаях, когда работа представляется интересной. Если это не так, то легко отвлекается.
9. Задумчив, мечтателен, в себе неуверен, в коллективе пассивен, от выступлений перед товарищами отказывается.
10. Характеризуется боевым настроением, в отношениях с товарищами слишком прямолинеен.

ПЗ № 7.

К каждому из пронумерованных видов ролей найдите соответствующее определение, обозначенное буквой:

1. диффузная роль;
2. латентная роль;
3. активная роль;
4. приписанная роль;
5. достигнутая роль;
6. навязываемая роль.
 - а) роль, которая проявляется в данный момент;
 - б) роль, которая автоматически наделяется человеку согласно его полу, возрасту;
 - в) роль, которая достается человеку на основе приложения личных усилий;

- г) роль, которую человек не принимает;
- д) роль, которая не проявляется в данный момент.
- е) роль, которая не имеет четких границ.

ПЗ № 8.

Прочитайте приведенные ниже утверждения. *Определите, какие из них характеризуют конструктивное разрешение конфликта, а какие - деструктивное разрешение конфликта в организации:*

1. конкурентные отношения между людьми;
2. приобретение опыта сотрудничества;
3. осознание чувства причастности к решению важных проблем;
4. люди перестают рассматривать наличие разногласий как «зло», всегда приводящее к негативным последствиям;
5. отсутствие стремления к добрым взаимоотношениям;
6. убеждение, что «победа» в конфликте важнее, чем решение проблемы;
7. возможность открыто высказывать свою точку зрения, отличную от мнения других;
8. улучшение отношений между людьми;
9. представление о своей позиции как об исключительно положительной, о позиции оппонента – только как об отрицательной;
10. разрешение противоречий;
11. полное прекращение взаимодействий с противоположной стороной, препятствующее решению производственных задач;
12. совместно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь.

2.2. Тестовые задания (ТЗ)

ТЗ № 1

1. Процесс двустороннего обмена информацией:

а) коммуникация	г) перцепция
б) интеракция	д) идентификация
в) установка	е) эмпатия
2. Процесс восприятия и понимания людьми друг друга в процессе общения:

а) коммуникация	г) перцепция
б) интеракция	д) идентификация
в) установка	е) эмпатия
3. Общение, которое определено формальной вежливостью, сопровождается определенными правилами и церемониями:

а) «контакт масок»	г) манипулятивное
б) формально-ролевое	д) духовное
в) светское	е) деловое
4. Процесс взаимодействия в общении:

а) коммуникация	г) перцепция
б) интеракция	д) идентификация
в) установка	е) эмпатия
5. Общение, при котором раскрываются личностные особенности человека, характеризующееся взаимопониманием и доверием между людьми:

а) «контакт масок»	г) манипулятивное
б) формально-ролевое	д) духовное
в) светское	е) деловое
6. Общение, направленное на получение односторонней выгоды от собеседования:

а) «контакт масок»	г) манипулятивное
--------------------	-------------------

- б) формально-ролевое д) духовное
в) светское е) деловое
7. Общение, в котором содержание определяется социальными или профессиональными ролями партнеров:
- а) «контакт масок» г) манипулятивное
б) формально-ролевое д) духовное
в) светское е) деловое
8. Функция общения, которая подразумевает получение пользы в процессе общения:
- а) формирующая г) прагматическая
б) подтверждающая д) внутриличностная
в) межличностная
9. Функция общения, с помощью которой человек устанавливает отношения с другими людьми на разных уровнях – от личностных до деловых:
- а) формирующая г) прагматическая
б) подтверждающая д) внутриличностная
в) межличностная (организация и поддержание межличностных отношений)
10. Кем была открыта первая лаборатория экспериментальной психологии в России?
- а) В. Вундт г) В.М. Бехтерев
б) З. Фрейд д) К. Юнг
в) И.П. Павлов е) А. Бине

ТЗ № 2.

1. Процесс восприятия и понимания людьми друг друга в процессе общения:
- а) коммуникация г) перцепция
б) интеракция д) идентификация
в) установка е) эмпатия
2. Неосознанная готовность воспринимать человека привычным образом без полного анализа конкретной ситуации:
- а) стереотипы г) восприятие
б) аттракция д) идентификация
в) установка е) эмпатия
3. Эффект восприятия, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной стороне личности распространяется на весь образ человека:
- а) эффект ореола г) эффект первого впечатления
б) эффект проецирования д) эффект последнего впечатления
в) установка е) фактор привлекательности
4. Понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека:
- а) рефлексия г) идентификация
б) эмпатия д) фактор превосходства
в) фактор привлекательности
5. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению:
- а) стереотипы г) восприятие
б) рефлексия д) идентификация
в) установка е) эмпатия
6. Отождествление себя с другим человеком, помогающее понять его мысли, поступки, действия:
- а) стереотипы г) восприятие
б) аттракция д) идентификация
в) установка е) эмпатия
7. Эффект восприятия, который проявляется в том, что другому человеку приписываются собственные качества и эмоциональные состояния:

- а) эффект ореола
 - б) эффект проецирования
 - в) установка
 - г) эффект первого впечатления
 - д) эффект последнего впечатления
 - е) фактор привлекательности
8. Привычные, упрощенные представления о другой группе людей, о которой мы сами располагаем малой информацией:
- а) эмпатия
 - б) установка
 - в) идентификация
 - г) рефлексия
 - д) стереотипы
 - е) интеракция

ТЗ № 3

1. Процесс двустороннего обмена информацией:
 - а) коммуникация
 - б) интеракция
 - в) установка
 - г) перцепция
 - д) идентификация
2. Вид коммуникации, направленный на решение деловых, производственных вопросов:
 - а) горизонтальные
 - б) формальные
 - в) вертикальные
 - г) неформальные
 - д) устные
3. Психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению:
 - а) фактор превосходства
 - б) эффект проецирования
 - в) установка
 - г) коммуникативные барьеры
 - д) идентификация
 - е) стереотипы
4. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми:
 - а) эффект ореола
 - б) эффект проецирования
 - в) установка
 - г) коммуникативные барьеры
 - д) идентификация
 - е) коммуникативная компетентность
5. Виды коммуникации между начальством и подчиненными:
 - а) неформальные
 - б) референтные
 - в) ситуативные
 - г) вертикальные
 - д) формальные
 - е) горизонтальные
6. Движение мышц лица, отражающие внутреннее эмоциональное состояние, способно дать истинную информацию о том, что переживает человек:
 - а) пантомимика
 - б) жесты
 - г) мимика
 - д) эмоции
7. К невербальным средствам относятся (перечислите)::
 - а) все движения тела
 - б) тактильные воздействия
 - г) расположение собеседников в пространстве
 - д) устная речь
8. Пространственная зона, которая обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах, преподавательских и других служебных помещениях, как правило, с теми, которых не очень хорошо знают:
 - а) личная
 - б) социальная
 - г) публичная
 - д) интимная

ТЗ № 4

1. Коммуникационный эффект, который создает естественную паузу для отдыха, сближает и настраивает людей на доброжелательный лад:
 - а) эффект аргументации
 - б) эффект ореола
 - в) эффект релаксации
 - г) эффект первых фраз
 - д) эффект художественной выразительности
 - е) эффект интонаций и пауз
2. Воздействие на другого человека, которое предполагает стремление заставить человека вести себя вопреки его желанию и убеждениям:

7. Вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей обстановки:

- а) конкуренция (соперничество)
- б) сотрудничество
- в) компромисс
- г) приспособление
- д) игнорирование (уклонение)

8. Для каких методов управления конфликтами характерна регуляция собственного поведения, заключающаяся в способности высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции оппонента:

- а) деструктивные
- б) внутриличностные
- в) межличностные
- г) структурные
- в) межгрупповые

3. Комплект оценочных средств для промежуточной аттестации

3.2. Тестовые задания (ТЗ)

ТЗ № 1

1. Конфликт, который выводит организацию на новый уровень:

- а) деструктивный
- б) горизонтальный
- в) вертикальный
- г) конструктивный
- в) межгрупповой

2. Эффект восприятия, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной стороне личности распространяется на весь образ человека:

- а) эффект ореола
- б) эффект проецирования
- в) установка
- г) эффект первого впечатления
- д) эффект последнего впечатления
- е) фактор привлекательности

3. Понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека:

- а) рефлексия
- б) эмпатия
- в) фактор привлекательности
- г) идентификация
- д) фактор превосходства

4. В процессе развития конфликтов выделяют несколько стадий. Завязка конфликта это:

- а) кульминация
- б) инцидент
- в) зона разногласий
- г) эскалация
- д) разрешение конфликта
- е) предконфликтная ситуация

5. Общение, направленное на получение односторонней выгоды от собеседования:

- а) «контакт масок»
- б) формально-ролевое
- в) светское
- г) манипулятивное
- д) духовное
- е) деловое

6. Отождествление себя с другим человеком, помогающее понять его мысли, поступки, действия:

- а) стереотипы
- б) аттракция
- в) установка
- г) восприятие
- д) идентификация
- е) эмпатия

7. Функция общения, с помощью которой человек устанавливает отношения с другими людьми:

- а) формирующая
- б) подтверждающая
- в) межличностная (организация и поддержание межличностных отношений)
- г) прагматическая
- д) внутриличностная

8. Виды коммуникации между начальством и подчиненными:

- б) внутренняя речь
в) интонационные характеристики голоса
4. Функция общения, которая подразумевает получение пользы в процессе общения:
а) формирующая г) прагматическая
б) подтверждающая д) внутриличностная
в) межличностная
5. Эффект восприятия, который проявляется в том, что другому человеку приписываются собственные качества и эмоциональные состояния:
а) эффект ореола г) эффект первого впечатления
б) эффект проецирования д) эффект последнего впечатления
в) установка е) фактор привлекательности
6. Общение, при котором раскрываются глубинные структуры личности, характеризующееся взаимопониманием между людьми:
а) «контакт масок» г) манипулятивное
б) светское д) духовное межличностное
в) формально-ролевое е) деловое
7. Нарастание конфликта это:
а) кульминация г) эскалация
б) инцидент д) разрешение конфликта
в) зона разногласий е) предконфликтная ситуация
8. Виды коммуникации между коллегами:
а) неформальные г) вертикальные
б) референтные д) формальные
в) ситуативные е) горизонтальные
9. Общение, при котором регламентированы содержание и средства социальными ролями партнеров по общению:
а) «контакт масок» г) манипулятивное
б) светское д) духовное
в) формально-ролевое е) деловое
10. Процесс взаимодействия в общении:
а) коммуникация г) перцепция
б) интеракция д) идентификация
11. Конфликты, которые приводят к негативным, разрушительным действиям, снижают эффективность работы группы:
а) по вертикали г) по горизонтали
б) внутриличностные д) межличностные
в) деструктивные е) конструктивные
12. Вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей обстановки:
а) конкуренция (соперничество) г) приспособление
б) сотрудничество д) игнорирование (уклонение)
в) компромисс
13. Вид делового общения, в котором существует пространственно-временная дистанция:
а) неформальное г) вертикальное
б) косвенное д) формальное
в) ситуативное е) прямое
14. Принцип делового общения, который заключается в необходимости сохранять секреты учреждения, корпорации или конкретной сделки:
а) пунктуальность г) компетентность
б) грамотность д) надежность
в) конфиденциальность е) профессионализм

15. Социальная функция личности, соответствующий принятым нормам способ поведения людей в зависимости от их статуса или позиции в обществе, в системе межличностных отношений:

- | | |
|----------------------|---------------------|
| а) социальная роль | г) ролевые ожидания |
| б) социальный статус | д) ролевой конфликт |

Критерии оценивания

«5» «отлично» – студент показывает глубокое и полное овладение содержанием программного материала по УД, в совершенстве владеет понятийным аппаратом и демонстрирует умение применять теорию на практике, решать различные практические и профессиональные задачи, высказывать и обосновывать свои суждения в форме грамотного, логического ответа (устного или письменного), а также высокий уровень овладение общими и профессиональными компетенциями и демонстрирует готовность к профессиональной деятельности;

«4» «хорошо»– студент в полном объеме освоил программный материал по УД, владеет понятийным аппаратом, хорошо ориентируется в изучаемом материале, осознанно применяет знания для решения практических и профессиональных задач, грамотно излагает ответ, но содержание, форма ответа (устного или письменного) имеют отдельные неточности, демонстрирует средний уровень овладение общими и профессиональными компетенциями и готовность к профессиональной деятельности;

«3» «удовлетворительно»– студент обнаруживает знание и понимание основных положений программного материала по УД, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических и профессиональных задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения, но при этом демонстрирует низкий уровень овладения общими и профессиональными компетенциями и готовность к профессиональной деятельности;

«2» «неудовлетворительно»– студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, беспорядочно и неуверенно излагает программный материал по УД, не умеет применять знания для решения практических и профессиональных задач, не демонстрирует овладение общими и профессиональными компетенциями и готовность к профессиональной деятельности.

3. Информационное обеспечение

перечень учебных изданий, электронных изданий, электронных и Интернет-ресурсов, образовательных платформ, электронно-библиотечных систем, веб-систем для организации дистанционного обучения и управления им,

используемые в образовательном процессе как основные и дополнительные источники.

Основные источники:

1. Психология общения. Учебник/Аминов И.И.- М.: КноРус-2022.- 258 с.
2. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие/Кошечкина И.П., Канке А.А.- М.: ИД Форум, 2023- 304 с.

Дополнительные источники:

1. Этика и психология делового общения / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина.- М.: НИЦ ИНФРА – М, 2016.-503 с
2. Психология общения (2-е изд., стер.) учебник/ Жарова М.Н.- М.: ИЦ Академия, 2017 г.- 256 с.
3. Панфилова А.П. Психология общения: учебное пособие для студ. сред. учеб. заведений /А.П. Панфилова.- М.: Академия, 2014. (доп. МО для СПО)
4. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник для колледжей. РнД.: Феникс, 2017-317 с.

Электронные издания (электронные ресурсы):

1. ЭБС Лань - <https://e.lanbook.com/book/130200>
2. ЭБС znanium <https://znanium.com/bookread2.php?book=987198&spec=1>
3. bookap.info Психологическая библиотека Электронный учебник Панфилова А.П. Психология общения https://bookap.info/book/panfilova_psihologiya_obscheniya/bypage/
4. Онлайн журнал Psychologies.ru <https://www.psychologies.ru/>

Цифровая образовательная среда СПО PROОбразование:

Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2019. — 168 с. — ISBN 978-5-93916-811-3. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/94194> (дата обращения: 07.09.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Пшеничнова, Л. М. Психология общения : учебное пособие / Л. М. Пшеничнова, Г. Г. Ротарь. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. — 112 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/88432> (дата обращения: 06.09.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Логутова, Е. В. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст :

электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/92154> (дата обращения: 05.09.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Электронно-библиотечная система:

IPR BOOKS - <http://www.iprbookshop.ru/78574.html>

Веб-система для организации дистанционного обучения и управления им:

Система дистанционного обучения ОГАПОУ «Алексеевский колледж»
<http://moodle.alcollege.ru/>