

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования «Саратовский государственный технический

университет имени Гагарина Ю.А.»

Энгельсский технологический институт (филиал)

РАССМОТРЕНО

Предметно-цикловой методической комиссией  
общеобразовательных, СГ дисциплин,  
технологического профиля  
протокол № 11 от 25.06.2024

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по СПДО



О.Г. Коваленко

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**учебной дисциплины**

**ОГСЭ.03 Психология общения**

по специальности:

**09.02.07 Информационные системы и программирование**



РАССМОТРЕНО

на заседании ПЦМК общеобразовательных, СГ  
дисциплин, технологического профиля

Председатель ПЦМК  /Т.В. Семенова

Протокол № 11 от «25» июня 2024 г.

РЕКОМЕНДОВАНО

Ученым Советом ЭТИ (филиал) СГТУ имени  
Гагарина Ю.А. к использованию в учебном процессе

Протокол №9

от «26» июня 2024 г.

**ОРГАНИЗАЦИЯ - РАЗРАБОТЧИК:**

Энгельсский технологический институт (филиал) федерального государственного  
бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Саратовский  
государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.»

**РАЗРАБОТЧИК:** Зражевская Е.О. преподаватель спецдисциплин ОСПДО

### **Пояснительная записка.**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 09.02.07 Информационные системы и программирование следующими умениями, знаниями, общими компетенциями:

Изучение дисциплины направлено на формирование общих компетенций, включающих в себя способность:

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.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

В ходе изучения дисциплины студент должен:

#### **уметь:**

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

#### **знать:**

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

В ФОС по учебной дисциплине ОГСЭ.03 «Психология общения» включены:

#### **1) текущий контроль успеваемости:**

- входной контроль знаний;
- рубежный контроль успеваемости;
- межсессионную аттестацию.

#### **2) промежуточная аттестация.**

- дифференцированный зачет.

### **Информационное обеспечение реализации программы**

1. Афанасьева, Е. А. Психология общения. Часть 1 : учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Е. А. Афанасьева. — Саратов : Вузовское образование, 2017. — 106 с. — ISBN 2227-8397. <http://www.iprbookshop.ru/19277.html>

2. Капустина, В. А. Психология общения : учебное пособие / В. А. Капустина. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 44 с. — ISBN 978-5-7782-3520-5. <http://www.iprbookshop.ru/91405.html>

### **Интернет-ресурсы**

1. Информационный портал Режим доступа: <http://ps-psiholog.ru/obshhenie-v-internete/aktivnyie-polzovateli-interneta-kto-oni.html>.
2. Информационный портал Режим доступа: <http://psbatishev.narod.ru/library/19938.htm>.
3. Информационный портал Режим доступа: <http://www.inwent.ru/psikhologiya/190-psikhologiya-delovogo-obshcheniya>.
4. Информационный портал Режим доступа: <https://psyera.ru/4322/obshchenie>.

### **Электронно-библиотечная система**

1. «ЭБС IPRbooks», ООО «Ай Пи Эр Медиа»
2. ЭБС «Электронная библиотека технического вуза», ООО «Политехресурс»
3. ЭБС «Лань», ООО «Издательство Лань»
4. «ЭБС elibrary», ООО «РУНЭБ»
5. ЭБС «ЮРАЙТ»
6. ЭБС «Book.ru»

## **Текущий контроль успеваемости**

### **Входной контроль**

#### **Тема 1.2. Классификация общения**

На выполнение работы отводится 20 минут для ответа на поставленные вопросы.

#### **Роль общения в профессиональной деятельности. Единство общения и деятельности.**

- 1) Что представляет собой психология общения как наука.
- 2) Что представляет собой понятие и сущность общения.
- 3) Какова классификация общения.
- 4) Охарактеризуйте виды общения.
- 5) Какие выделяются функции общения.
- 6) Общение как основа человеческого бытия.
- 7) Общение как средство передачи накопленного опыта.
- 8) Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон.
- 9) В чем заключается роль общения в повседневной жизни.
- 10) В чем заключается роль общения в профессиональной деятельности.

### **Рубежный контроль**

#### **Раздел 1. Психологические аспекты общения**

На выполнение работы отводится 40 минут для ответа на поставленные вопросы.

- 1) В чем заключаются правила и техники эффективного слушания.
- 2) Как осуществляется взаимодействие вербальных и невербальных сигналов в человеческой коммуникации.
- 3) Как схематически можно представить общение как процесс обмена информацией.
- 4) Какие межнациональные различия невербального общения вы знаете.
- 5) Какие существуют технологии обратной связи в говорении и слушании.
- 6) Какими бывают невербальные средства общения.
- 7) Каковы причины их возникновения.
- 8) Охарактеризуйте барьеры общения (барьеры взаимодействия, барьеры восприятия и понимания, коммуникативные барьеры: логический, семантический, фонетический, стилистический).
- 9) Охарактеризуйте диалогические и монологические коммуникации.
- 10) Перечислите виды невербального общения и укажите их специфику.
- 11) Перечислите способы преодоления коммуникативных барьеров.
- 12) Перечислите психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
- 13) Почему современный специалист обязан знать особенности вербальных и невербальных средств.
- 14) Раскройте понятие «средства общения» и приведите их классификацию.
- 15) Что представляют собой вербальные средства общения.
- 16) Что представляют собой коммуникативная сторона общения.

## Раздел 2 Деловое общение

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5

**Тема:** Формы делового общения.

**Цели:** сформулировать основные требования к реализации делового общения; развитие мотивационной сферы обучающихся.

**Приобретаемые умения и навыки:** применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

**Оснащение рабочего места:** раздаточный материал

**Форма отчетности и контроля:** выполнение заданий

#### Теория

Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере.

Речь делового человека может быть устной и письменной. Устные виды делового общения, в свою очередь, разделяются на монологические и диалогические. К монологическим видам относятся: приветственная речь; торговая речь (реклама); информационная речь; доклад (на заседании, собрании).

Диалогические виды:

- Деловой разговор - кратковременный контакт, преимущественно на одну тему.
- Деловая беседа - продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений.
- Переговоры - обсуждение с целью заключения соглашения по вопросу.
- Интервью - разговор с журналистом, предназначенный СМИ.
- Дискуссия;
- Совещание (собрание);
- Пресс-конференция.
- Телефонный разговор.

Письменные виды делового общения - это многочисленные служебные документы: деловое письмо, протокол, отчет, справка, докладная и объяснительная записка, акт, заявление, договор, устав, положение, инструкция, решение, распоряжение, указание, приказ, доверенность и др.

При всем многообразии форм делового общения деловая беседа является наиболее распространенной и чаще всего применяемой.

Основными этапами деловой беседы являются: начало беседы; информирование партнеров; аргументирование выдвигаемых положений; принятие решения; завершение беседы.

Максимальную трудность представляет для собеседников начало беседы. Некоторые партнеры допускают ошибку, игнорируя этот этап, переходят сразу к сути проблемы. Можно, образно говоря, сказать, что они переходят к началу поражения.

На первой фазе беседы ставятся следующие задачи:

- 1 установить контакт с собеседником;
- 2 создать благоприятную атмосферу для беседы;
- 3 привлечь внимание к теме разговора;
- 4 пробудить интерес собеседника.

Как ни странно, многие беседы заканчиваются, так и не успев начаться, особенно если собеседники находятся на разных социальных уровнях (по положению, образованию и т.д.). Собеседники обычно более внимательно слушают именно начало разговора — часто из любопытства или ожидания чего-то нового. Именно первые два-три предложения создают внутреннее отношение собеседника к нам и к беседе, по первым фразам у собеседника складывается впечатление о нас. Ниже приведены несколько типичных примеров так называемого самоубийственного начала беседы. Так, следует всегда избегать

извинений, проявления признаков неуверенности. Негативные примеры: "Извините, если я помешал..."; "Я бы хотел еще раз услышать..."; "Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать... ". Нужно избегать любых проявлений неуважения и пренебрежения к собеседнику, о которых говорят следующие фразы: "Давайте с вами быстренько рассмотрим... "; "Я как раз случайно проходил мимо и заскочил к вам... "; "А у меня на этот счет другое мнение... ". Существует множество способов начать беседу, рассмотрим некоторые из них:

1 Метод снятия напряженности позволяет установить тесный контакт с собеседником. Достаточно сказать несколько теплых слов — и вы этого легко добьетесь. Нужно только задаться вопросом: как бы хотели чувствовать себя в вашем обществе собеседники? Шутка, которая вызовет улыбку или смех присутствующих, также во многом способствует разрядке первоначальной напряженности и созданию дружеской обстановки для беседы.

2 Метод "зацепки" позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы. В этих целях можно с успехом использовать какое-то небольшое событие, сравнение, личные впечатления, анекдотичный случай или необычный вопрос.

3 Метод прямого подхода означает непосредственный переход к делу, без какого бы то ни было вступления. Схематично это выглядит следующим образом: мы вкратце сообщаем причины, по которым была назначена беседа, быстро переходим от общих вопросов к частному и приступаем к теме беседы. Этот прием является "холодным" и рациональным, он имеет прямой характер больше всего подходит для кратковременных и не слишком важных деловых контактов.

Существуют правила хорошего тона, которые применяются при отводе возражений и помогают с наименьшими психологическими затратами решать возникающие проблемы. Рассмотрим эти правила:

- Собеседник не всегда прав, но часто нам выгодно признать его правоту, особенно в мелочах.
- Замечания и возражения — естественные явления в любой беседе, поэтому не следует чувствовать себя обвиняемым, который должен защищаться.
- В момент высказывания замечания собеседник редко остается спокойным. Ожидая вашу реакцию, он становится очень чувствительным к любому знаку вашего недоверия или невнимания. В таких ситуациях вы должны полностью контролировать свое поведение.
- Замечания, причиной которых является комплекс неполноценности, переживаемый вашим собеседником, требуют особого внимания и большой осторожности, так как в случаях оскорбления его как личности дело может дойти до скандала.
- Можно привести собеседника в хорошее расположение духа, идя на некоторые уступки, но нужно определять границы уступок, прежде чем на них решиться.
- Любое несогласие с замечаниями нужно исчерпывающе разъяснить, так как корректное опровержение замечания может увеличить ваши шансы на успех.
- При эмоциональной реакции собеседника следует знать, что с возбужденным и взволнованным человеком вряд ли можно разговаривать по-деловому.
- Собеседник всегда должен чувствовать, что вы относитесь к его замечаниям серьезно и тщательно их рассмотрите, прежде чем дадите окончательный ответ.
- Следует помочь собеседнику высказать свои замечания и возражения, попытаться выяснить причины его невысказанного недовольства или волнения.

### **Содержание работы и последовательность выполнения операций**

**Задание 1:** «*Ответьте на вопросы*»:

1 Назовите рекомендации по проведению телефонных переговоров.



Действия	Часто	Редко
1 Имеете ли вы под рукой все необходимые документы?		
2 Всегда ли вы спокойны перед переговорами и в ходе их ведения?		
3 Согласуете ли вы примеры и цифры для подкрепления своей позиции?		
4 Будете ли вы согласовывать предлагаемое мероприятие с партнером?		
5 Часто ли вы обращаетесь к партнеру по имени?		
6 Пользуетесь ли вы короткими предложениями для изложения своей позиции?		
7 Позволите ли вы партнеру полностью изложить свою позицию?		
8 Покажете ли вы выгоды, которые партнер может получить?		
9 Предлагаете ли вы конкретные действия?		
10 Умеете ли вы внимательно слушать?		
11 Ставите ли вы вопросы применительно к сложившейся ситуации?		
12 Записываете ли вы наиболее важные пункты переговоров?		
13 Умеете ли вы хранить молчание в ходе переговоров?		
14 Можете ли вы дать понять партнеру, что его мнение воспринимается как важное?		
15 Поддерживаете ли вы визуальный контакт с партнером в ходе переговоров?		
16 Конструктивно ли вы подходите к мнению, отличному от вашего?		
17 Умеете ли вы постепенно продвигаться к цели?		

2 Как готовиться к проведению собрания (совещания)?

3 Назовите типичные недостатки проведения совещаний.

**Задание 2:** «Как вы проводите переговоры?»

Проверьте себя. Какие вы будете осуществлять действия при подготовке и ведении переговоров?

*Если больше половины ваших ответов попадут в графу «часто», вы имеете неплохие шансы на успешное ведение переговоров. Положительные оценки в этой графе свидетельствуют о внимании к собеседнику, умении учитывать не только свои, но и его интересы при подготовке к переговорам и непосредственно в переговорном процессе.*

*Эти оценки свидетельствуют также о конструктивном рациональном подходе к переговорам, о наличии у вас здравого смысла.*

*Наличие более половины ответов в графе «редко» должно заставить вас пересмотреть подход к переговорам и стиль своего поведения в них.*

**Задание 3:** Тест «Как вы проводите переговоры?»

Тест поможет проанализировать ваше поведение во время делового совещания, беседы, определить стиль поведения. Следует иметь в виду, что каждый из этих стилей зависит от конкретной ситуации. В одних случаях успех приносит авторитарное поведение, не допускающее возражений, в других — тактичное, гибкое поведение. Но все-таки авторитарное ведение совещания следует отнести к нежелательным исключениям, особенно если с его участниками придется работать и дальше.

Ответьте на вопросы и запишите оценки в баллах (от 1 до 5): 1 — «нет», «так не бывает»; 2 — «нет, как правило, так не бывает»; 3 — неопределенная оценка; 4 — «да, как правило, так бывает»; 5 — «да, так всегда».

- 1 Даю подчиненным нужные поручения даже в том случае, если есть опасность, что при их невыполнении будут критиковать меня.
- 2 У меня всегда много идей и планов.
- 3 Прислушиваюсь к замечаниям других.
- 4 В основном мне удастся привести логически правильные аргументы при обсуждении.
- 5 Настраиваю сотрудников на то, чтобы они решали свои задачи самостоятельно.
- 6 Если меня критикуют, то защищаюсь, несмотря ни на что.
- 7 Когда другие приводят свои доводы, всегда прислушиваюсь.
- 8 Для того чтобы провести какое-то мероприятие, мне приходится строить планы заранее.
- 9 Свои ошибки, как правило, признаю.
- 10 Предлагаю альтернативы к предложениям других.
- 11 Защищаю тех, у кого есть трудности.
- 12 Высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.
- 13 Мой энтузиазм заразителен.
- 14 Принимаю во внимание точки зрения других и стараюсь их включать в проект решения.
- 15 Обычно настаиваю на своей точке зрения и гипотезах.
- 16 С пониманием выслушиваю и агрессивно высказываемые контраргументы.
- 17 Ясно выражаю свои взгляды.
- 18 Всегда признаюсь в том, что не все знаю.
- 19 Энергично защищаю свои взгляды.
- 20 Стараюсь развивать чужие мысли так, как будто бы они были моими.
- 21 Всегда продумываю, что могли бы ответить другие, и ищу контраргументы.
- 22 Помогаю другим советом, как организовать свой труд.
- 23 Увлекаюсь своими проектами, обычно не беспокоюсь о чужих работах.
- 24 Прислушиваюсь и к тем, кто имеет точку зрения, отличную от моей.
- 25 Если кто-то не согласен с моим проектом, то не сдаюсь, а ищу новые пути, как переубедить другого.
- 26 Использую все средства, чтобы заставить согласиться со мной.
- 27 Открыто говорю о своих надеждах, опасениях и личных трудностях.
- 28 Всегда нахожу, как облегчить другим поддержку моих проектов.
- 29 Понимаю чувства других людей.
- 30 Больше говорю о собственных мыслях, чем выслушиваю другие.
- 31 Прежде чем защищаться, всегда выслушиваю критику.
- 32 Излагаю свои мысли системно.
- 33 Помогаю другим получить слово.
- 34 Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.
- 35 Меняю точку зрения для того, чтобы показать другим, что слежу за ходом их мыслей.
- 36 Как правило, никого не перебиваю.
- 37 Не притворяюсь, что уверен в своей точке зрения, если это не так.
- 38 Трачу много энергии на то, чтобы убедить других, как им нужно правильно поступать.
- 39 Выступаю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу.
- 40 Стремлюсь, чтобы при подведении итогов были активны и те, кто редко просит слова.

Суммируйте баллы, полученные при ответах на утверждения 1, 3, 5, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 20, 22, 24, 27, 29, 31, 33, 35, 36, 37, 40, и обозначьте сумму через А (20-100 баллов).

Затем сложите баллы, полученные при ответах на утверждения 2, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 30, 32, 34, 38, 39, и обозначьте сумму через В (20-100 баллов).

Сумма А по крайней мере на 10 баллов превышает сумму В — вы хороший дипломат, стремитесь учесть мнения других и убедиться в том, что собственные ваши идеи

согласуются с мыслями сотрудников. При этом неизбежны компромиссы, зато у участников совещания появляется убеждение, что их мнение вам как руководителю совещания небезразлично.

Сумма В как минимум на 10 баллов выше суммы А — вы ведете совещание авторитарно, властно, не обращая внимания на окружающих. Вы не добиваетесь всеобщего согласия и не стремитесь сделать решение общим делом. Однако бразды правления крепко держите в своих руках.

Обе суммы различаются менее чем на 10 баллов — ваше поведение может быть как дипломатичным, так и авторитарным, в зависимости от обстоятельств.

**Задание 4: «Рефлексия»**

Обратная связь.

### **Раздел 3. Конфликты в деловом общении**

На выполнение работы отводится 20 минут для ответа на поставленные вопросы.

- 1) В чем состоят основные особенности внутриличностного и межличностного конфликтов?
- 2) Какие способы управления конфликтами вы знаете?
- 3) Каковы причины возникновения конфликтов в организациях?
- 4) Назовите типы и виды конфликтов.
- 5) Охарактеризуйте принципы, которыми следует руководствоваться при разрешении конфликта.
- 6) Представьте анализ типов конфликтных личностей.
- 7) Раскройте понятия «конфликт» и «конфликтогены».

#### **Критерии оценивания:**

Оценка 5 «отлично» ставится, если

- 1) студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные.

Оценка 4 «хорошо» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка 3 «удовлетворительно» ставится, если обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно

Оценка 2 «неудовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

## Межсессионная аттестация

### Тест для проведения межсессионной аттестации

#### Алгоритм выполнения задания:

1. Внимательно прочитайте инструкцию к «**Опроснику Айзенка**» и выполните тест в соответствии с ней. Ответы записывайте в специальном бланке.
2. Сопоставьте свои ответы по тесту с **ключом** и зафиксируйте их в бланке ответов.
3. Отложите полученные результаты по шкалам «экстраверсия-интроверсия» и «эмоциональная стабильность – эмоциональная нестабильность» на системе координат, что поможет Вам определить свой тип темперамента (*приложение 9*).
4. Познакомьтесь с описанием типов темперамента по таблице (*см. методические материалы и приложение 10*)
5. Проанализируйте полученные результаты (письменно ответьте на вопросы):
  - Какой тип темперамента у Вас преобладает?
  - Как особенности Вашего темперамента проявляются в общении с окружающими людьми и в деятельности?

#### **Опросник Айзенка.**

*Инструкция:* Вам предлагается 57 вопросов. На каждый вопрос отвечайте только «ДА» или «НЕТ», нельзя их пропускать. Не тратьте время на обсуждение вопросов, здесь не может быть хороших или плохих ответов, так как это не испытание умственных способностей, а исследование личностных свойств.

1. Часто ли вы испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы встряхнуться, испытать возбуждение?
2. Часто ли нуждаетесь в друзьях, которые Вас понимают, могут ободрить, утешить?
3. Вы верите в удачу, считая себя везучим человеком?
4. Находите ли Вы, что Вам трудно ответить «нет»?
5. Задумываетесь ли Вы перед тем, как что-нибудь предпринять?
6. Если Вы обещаете что-нибудь сделать, всегда ли сдерживаете свои обещания независимо от того, удобно ли Вам или нет?
7. Часто ли у Вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Всегда Вы поступаете и говорите быстро, не раздумывая?
9. Часто ли Вы чувствуете себя несчастным человеком без достаточных на это причин?
10. Вам интересно заключать пари, спорить на что-нибудь?
11. Вам трудно скрыть волнение, когда Вы разговариваете со значимым для Вас человеком?
12. Вы злились когда-нибудь на своих знакомых, если им удавалось Вас обойти?
13. Вам часто кажутся странными люди, которые своей серьезностью и осторожностью наводят на окружающих тоску?
14. Часто ли Вы беспокоитесь из-за того, что сделали или сказали такое, чего не следовало бы говорить?
15. Предпочитаете ли Вы обычно книги встречам с людьми?
16. Легко ли Вас обидеть?
17. Любите ли часто бывать в компании?
18. Бывают ли у Вас иногда мысли, которые Вы хотели бы скрыть от окружающих?
19. У Вас бывали периоды, когда Вы без серьезных причин чувствовали себя несчастным человеком?
20. Путешествуя, Вы охотнее любуетесь пейзажами, чем беседуете с людьми?
21. Часто ли Вы мечтаете?
22. Когда на Вас кричат, Вы отвечаете тем же?
23. Часто ли Вас беспокоит чувство вины?

24. Вы всегда готовы прийти на помощь нуждающемуся человеку?
25. Способны ли Вы дать волю своим чувствам и вовсю повеселиться в компании?
26. Считаете ли себя человеком возбудимым и чувствительным?
27. Считаете ли себя человеком живым и веселым?
28. Часто ли, сделав какое-нибудь важное дело, Вы испытываете чувство, что могли бы сделать его лучше?
29. Вы больше молчите, когда находитесь в обществе других людей?
30. Иногда Вы сплетничаете?
31. Бывает ли, что Вам не спится из-за того, что разные мысли лезут Вам в голову?
32. Если Вы хотите узнать о чем-либо, то Вы предпочитаете узнать об этом в книге, нежели спросить?
33. Вам бывает трудно заснуть из-за беспокойства по поводу неудачи?
34. Нравится ли Вам работа, которая требует от Вас постоянного внимания?
35. Бывают ли у Вас приступы дрожи?
36. Всегда ли Вы платили бы за провоз багажа на транспорте, если бы не опасались проверки?
37. Вам неприятно находиться в обществе, где подшучивают друг над другом?
38. Раздражительны ли Вы?
39. Нравится ли Вам работа, которая требует быстроты действий?
40. Волнуетесь ли Вы по поводу каких-то неприятностей, которые могли бы произойти?
41. Вы ходите медленно и неторопливо?
42. Вы когда-нибудь опаздывали на свидание или на работу?
43. Часто ли Вам снятся кошмары?
44. Верно ли, что Вы так любите поговорить, что никогда не упустите случая побеседовать с незнакомым человеком?
45. Беспокоят ли Вас какие-нибудь боли?
46. Вы чувствуете себя несчастным, если долго не могли видеться со своими знакомыми?
47. Можете ли Вы назвать себя нервным человеком?
48. Не во всех делах Вы стремитесь добиваться полезного для людей результата?
49. Вас ценят в компании как веселого и изобретательного человека?
50. Легко ли Вы обижаетесь, когда люди указывают на Ваши ошибки в работе или промахи?
51. Вы считаете, что трудно получить настоящее удовольствие от вечеринки?
52. Беспокоит ли Вас чувство, что Вы чем-то хуже других?
53. Легко ли Вам внести оживление в довольно скучную компанию?
54. Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых не разбираетесь?
55. Вас беспокоит чувство вины или угрызения совести даже из-за пустяков?
56. Любите ли Вы подшучивать над другими?
57. Страдаете ли Вы от бессонницы?

### Бланк для ответов к опроснику Айзенка

1.	21.	41.
2.	22.	42.
3.	23.	43.
4.	24.	44.
5.	25.	45.
6.	26.	46.
7.	27.	47.
8.	28.	48.
9.	29.	49.
10.	30.	50.
11.	31.	51.
12.	32.	52.
13.	33.	53.
14.	34.	54.
15.	35.	55.
16.	36.	56.
17.	37.	57.
18.	38.	
19.	39.	
20.	40.	

Сумма баллов по шкалам:

1. Шкала «интроверсия - экстраверсия»:  
\_\_\_\_\_
2. Шкала «эмоциональная стабильность – эмоциональная нестабильность»:  
\_\_\_\_\_
3. Шкала «ложь - откровенность»:  
\_\_\_\_\_

### Обработка результатов

При обработке результатов подсчитывается количество баллов, полученных по каждой шкале. Количество баллов по каждой шкале определяется по сумме совпадения знаков в ответах испытуемого (ответу «нет» соответствует знак «-», «да» - «+») с ключом.

### КЛЮЧ для формы А

1. Шкала «интроверсия - экстраверсия»:
  - Со знаком «+»: 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56
  - Со знаком «-»: 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51
2. Шкала «эмоциональная стабильность – эмоциональная нестабильность»:
  - Со знаком «+»: 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57
3. Шкала «ложь - откровенность»:
  - Со знаком «+»: 6, 24, 36
  - Со знаком «-»: 12, 18, 30, 42, 48, 54

Показатель в 3 балла по шкале лжи считается критическим (при большей оценке результаты считаются недостоверными).

Интроверсия		Экстраверсия	
Значительная	Умеренная	Умеренная	Значительная
1 - 7	8 - 11	12 - 16	19 - 24

Эмоциональная стабильность		Эмоциональная нестабильность	
Высокая	Средняя	Высокая	Очень высокая
До 10	11-14	15-18	19-24

#### Схема корреляций типов темперамента со шкалами теста

Эмоциональная нестабильность														
МЕЛАНХОЛИК							2	ХОЛЕРИК						
							4							
Тревожный							2	Активный						
Раздраженный							2	Обидчивый						
Неподатливый							2	Неспокойный						
Пессимистический							0	Агрессивный,						
Сдержанный							1	возбудимый						
Необщительный							8	Поддающийся						
							1	настроениям						
							6	Импульсивный						
							1	Оптимистический						
							4							
интроверсия	0	2	4	6	8	1	1	1	1	2	2	2	экстраверсия	
						0	2	4	6	8	0	2	4	
ФЛЕГМАТИК							1	САНГВИНИК						
							0							
Пассивный,							8	Беззаботный						
спокойный							6	Инициативный						
Старательный,							4	Общительный						
размеренный							4	Открытый						
Вдумчивый							2	Разговорчивый						
Миролюбивый							2	Доступный, живой						
Направленный							0							
Надежный														
Эмоциональная стабильность														

## Эмоциональная нестабильность

2

4

2

2

2

0

**1**

8

**1**

6

**1**

4

интроверсия	0	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	22	24	экстраверсия
я						0	2	4	6	8	10	12	14	

**1**

0

8

6

6

4

•

2

0

## Эмоциональная стабильность



## **Промежуточная аттестация**

### **1.1 Цели и задачи промежуточной аттестации**

Целью промежуточной аттестации является проверка и оценка уровня освоения обучающимися знаний, умений, сформированности компетенций.

Главной задачей промежуточной аттестации обучающихся является установление соответствия результата освоения знаний и умений, сформированности общих и профессиональных компетенций требованиям Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям)

### **1.2. Форма промежуточной аттестации**

Дифференцированный зачет (3 семестр)

### **1.3 Система оценивания результатов выполнения заданий**

Оценивание результатов выполнения заданий промежуточной аттестации осуществляется на основе следующих принципов:

достоверности оценки – оценивается уровень сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций, продемонстрированных обучающимися в ходе выполнения задания;

адекватности оценки – оценка выполнения заданий должна проводиться в отношении тех компетенций, которые необходимы для эффективного выполнения задания; надежности оценки – система оценивания выполнения заданий должна обладать высокой степенью устойчивости при неоднократных оценках уровня сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций обучающихся;

комплексности оценки – система оценивания выполнения заданий должна позволять интегративно оценивать общие и профессиональные компетенции обучающихся;

объективности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна быть независимой от особенностей профессиональной ориентации или предпочтений преподавателей, осуществляющих контроль или аттестацию.

При выполнении процедур оценки заданий используются следующие основные методы:

метод расчета первичных баллов;

метод расчета сводных баллов.

Результаты выполнения заданий оцениваются в соответствии с разработанными критериями оценки. Используется пятибалльная шкала для оценивания результатов обучения.

Перевод пятибалльной шкалы учета результатов в пятибалльную оценочную шкалу:

Оценка	Количество баллов, набранных за выполнение теоретического и практического задания, средний балл по итогам аттестации
Оценка 5 «отлично»	4,6-5
Оценка 4 «хорошо»	3,6-4,5
Оценка 3 «удовлетворительно»	3-3,5
Оценка 2 «неудовлетворительно»	≤ 2,9

#### **1.4. Материально-техническое обеспечение для проведения промежуточной аттестации**

Аттестация проводится в кабинете гуманитарных и социально-экономических дисциплин

#### **1.5. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**

##### **Итоговый тест (вариант 1)**

- 1. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:**
  - а. общение;
  - б. восприятие;
  - в. взаимодействие;
  - г. индентификация.
- 2. Характеристика делового общения:**
  - а. партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта;
  - б. общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;
  - в. основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество;
  - г. все ответы правильные.
- 3. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:**
  - а. неформальное общение;
  - б. деловое общение;
  - в. конфиденциальное общение;
  - г. нет правильного ответа.
- 4. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:**
  - а. восприятие;
  - б. коммуникация;
  - в. взаимодействие;
  - г. эмпатия.
- 5. Обратная связь:**
  - а. препятствует коммуникативному процессу;
  - б. способствует коммуникативному процессу;
  - в. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу;
  - г. все ответы правильные.
- 6. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:**
  - а. без обратной связи;
  - б. с истинной обратной связью;
  - в. с неистинной обратной связью;
  - г. с истинной и неистинной обратной связью.
- 7. Виды коммуникации:**
  - а. первичные и вторичные;
  - б. главные и второстепенные;
  - в. вербальные и речевые;
  - г. вербальные и невербальные.
- 8. Вербальные коммуникации – это:**
  - а. язык телодвижений и параметры речи;
  - б. устные и письменные;
  - в. знаковые и тактильные;
  - г. нет правильного ответа.
- 9. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:**
  - а. отдавайте предпочтение длинным предложениям;
  - б. никаких скороговорок;

- в. держите паузу;
- г. берите в руки что поярче и расставляйте акценты.

**10. К эффективным приёмам слушания не относят:**

- а. активная поза слушающего;
- б. умение задавать уточняющие вопросы;
- в. активное слушание;
- г. нерефлексивное слушание.

**11. Как быть внимательным во время беседы?**

- а. не доминируйте во время беседы;
- б. не давайте волю эмоциям;
- в. смотрите на собеседника;
- г. не принимайте позы обороны.

**12. Что не относят к правилам эффективного слушания?**

- а. перестаньте говорить;
- б. будьте терпеливы;
- в. задавайте вопросы;
- г. планируйте беседу.

**13. К невербальным средствам коммуникации не относят:**

- а. нерефлексивное слушание;
- б. взгляд;
- в. тактильный контакт;
- г. рефлексивное слушание.

**14. Движения тела человека и визуальный контакт – это:**

- а. жест;
- б. походка;
- в. мимика;
- г. все ответы правильные.

**15. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:**

- а. слишком быстрая;
- б. слишком громкая;
- в. слишком медленная;
- г. неразборчивая.

**16. Речь состоящая из длинных фраз:**

- а. показывает эрудицию говорящего;
- б. плохо воспринимается по смыслу;
- в. свидетельствует о гибкости ума;
- г. свидетельствует о неуверенности говорящего.

**17. Неразборчивая речь:**

- а. снижает интерес у собеседника;
- б. плохо воспринимается по смыслу;
- в. вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум;
- г. создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение.

**18. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:**

- а. мимика;
- б. жесты;
- в. позы;
- г. мимика и позы.

**19. Жесты открытости:**

- а. пиджак расстегнут;
- б. ладони рук прижаты к груди;

- в. развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх;
- г. все ответы правильные.

**20. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:**

- а. самоуверенность, благодушные настроения, нет готовности к деятельности;
- б. крайне отрицательное отношение к собеседнику;
- в. высокая степень заинтересованности в предмете разговора;
- г. недостаток дисциплины, бесцеремонность, леность.

**Итоговая работа (вариант 2)**

**1. Дополнить.**

Мораль является одним из способов

---

**2. Указать правильный ответ.**

Новое существительное «этика» для обозначения науки образовал:

- 1) Аристотель;
- 2) Гиппократ;
- 3) Платон;
- 4) Сократ.

**3. Дополнить.**

Моральные нормы – это социальные нормы, регулирующие

---

**4. Дополнить.**

В основу формулирования моральных норм положены

---

**5. Дополнить.**

Этикет - это

---

**6. Указать правильный ответ.**

Протокол - это

- 1) воинский этикет;
- 2) дипломатический этикет;
- 3) деловой этикет;
- 4) семейный этикет.

**7. Установить соответствие.**

Понятие	Определение
1) принципы этики деловых отношений	а) обобщённое выражение нравственных требований, которые указывают на необходимое поведение участников деловых отношений
2) этика деловых отношений	б) совокупность норм поведения и требований, предъявляемых к характеру общения в деловой сфере, стилю работы и облику делового человека
3) этические нормы	в) ценности и правила этики, которых должны придерживаться работники организации в своей деятельности

**8. Дополнить.**

**9. Указать правильный ответ.**

На полученное письмо следует дать ответ в течение:

- 1) дня;
- 2) месяца;
- 3) недели;
- 4) часа.

**10. Указать неправильный ответ.**

Правила делового поведения и общения, которые будут справедливы в любой стране пребывания:

- 1) Корреспонденция не должна иметь сугубо официальный характер.
- 2) В любой стране ценится вежливость, особенно в государствах Азии.
- 3) В любой стране очень важны титулы, поэтому ими следует пользоваться.
- 4) Если не знаешь языка страны, в которой пребываешь, необходимо иметь переводчика на переговорах.

**1.6 Критерии оценки**

	<b>Критерии оценки результатов выполнения теоретического задания</b>	<b>Баллы за критерии оценки</b>
		<b>Максимальный балл – 2,0</b>
1	- демонстрирует глубокое, полное знание и понимание учебного материала; - дает точное определение и истолкование основных понятий, терминов; - при ответе демонстрирует самостоятельность суждений, приводит верные аргументы, делает правильные выводы; - последовательно, чётко, связно, логично и безошибочно излагает учебный материал; - правильно и обстоятельно отвечает на сопутствующие вопросы	2
2	- демонстрирует знание и понимание учебного материала; - в основном правильно, без изменения основной сути, дает определения понятий, терминов; - при ответе демонстрирует самостоятельность суждений, выводы верные, но недостаточно аргументированы; - учебный материал излагает в определенной логической последовательности - при ответе на вопрос допускает несущественные ошибки и (или) не более двух недочетов, которые студент может исправить самостоятельно при требовании преподавателя; дает правильные ответы на сопутствующие вопросы	1,5
3	- раскрывает основное содержание учебного материала; - допускает ошибки в определении и истолковании основных понятий, терминов, которые может исправить самостоятельно или при небольшой помощи преподавателя;	0,5

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- самостоятельно формулирует ответ на вопрос, приводит частично верные аргументы, отдельные выводы нельзя считать верными и обоснованными;</li> <li>- нарушена логическая последовательность изложения учебного материала, при ответе на вопрос допущена одна грубая ошибка и (или) более двух недочетов;</li> <li>- студент испытывает значительные затруднения, отвечая на сопутствующие вопросы</li> </ul>	
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- не раскрывается основное содержание учебного материала;</li> <li>- не знает или дает неверное определение и истолкование основных понятий, методик;</li> <li>- даются неверные ответы на вопросы</li> </ul>	0
	<b>ИТОГО</b>	<b>2</b>

<b>№</b>	<b>Критерии оценки результатов выполнения практического задания</b>	<b>Баллы за критерии оценки</b>
<b>1</b>	<b>Аргументированность ответа</b>	<b>Максимальный балл -1,0 балл</b>
	при решении приводит верные, достаточные аргументы, вывод верно обоснован	1,0
	при решении приводит частично верные, не достаточные аргументы, вывод частично верно обоснован	0,5
	приводит недостаточные аргументы, вывод неверно обоснован	0
<b>2</b>	<b>Построение выводов</b>	<b>Максимальный балл – 1,0 балл</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует самостоятельный глубокий анализ данных в соответствии с предложенной ситуацией;</li> <li>- вывод верный, обоснованный</li> </ul>	1,0
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует самостоятельный анализ данных в соответствии с предложенной ситуацией;</li> <li>- вывод верный, частично обоснованный</li> </ul>	0,5
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализ данных в соответствии с предложенной ситуацией произведен недостаточно полно;</li> <li>- вывод частично верный, недостаточно обоснованный</li> </ul>	0,25
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- испытывает значительные затруднения при анализе данных в соответствии с предложенной ситуацией,</li> <li>- вывод не верный, обоснование отсутствует</li> </ul>	0
<b>3</b>	<b>Устное объяснение текста</b>	<b>Максимальный балл – 1,0 балл</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- верно использована терминология, студент грамотно применяет понятия, понимает их смысл;</li> <li>- объяснение решения задания последовательное, связное, логичное;</li> <li>- правильно и обстоятельно дается ответ (ответы) на сопутствующие вопрос (вопросы)</li> </ul>	1,0
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- верно использована терминология, студент грамотно применяет понятия, понимает их смысл;</li> <li>- незначительно нарушена последовательность, логика объяснения решения задания;</li> </ul>	0,5

	- студент испытывает незначительные затруднения, отвечая на сопутствующие вопросы	
	- при использовании терминологии обнаруживаются неточности, студент не всегда понимает смысл понятий; - незначительно нарушена последовательность, логика объяснения решения задания; - студент испытывает незначительные затруднения, отвечая на сопутствующие вопросы	0,25
	- неверно использована терминология, студент не понимает смысл понятий; - полностью нарушена последовательность, логика объяснения решения задания (студент не может объяснить, каким образом пришел к решению задания) - студент дает неверные ответы на сопутствующие вопросы	0
	<b>ИТОГО</b>	<b>3</b>

Результаты выполнения теоретического задания и результаты выполнения практического задания суммируются. Формируется свод результатов, полученные результаты соотносятся с 5-бальной системой оценки:

<b>Оценка</b>	<b>Количество баллов, набранных за выполнение теоретического и практического задания</b>
Оценка 5 «отлично»	4,6-5
Оценка 4 «хорошо»	3,6-4,5
Оценка 3 «удовлетворительно»	3-3,5
Оценка 2 «неудовлетворительно»	≤ 2,9