

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Попов Анатолий Николаевич
Должность: директор
Дата подписания: 11.06.2024 16:12:42
Уникальный программный ключ:
1e0c38dcc0aee73cee1e5c09c1d5873fc7497bc8

Приложение 9.4.16.
ОП СПО/ППССЗ специальности
31.02.01 Лечебное дело

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ¹
ОП. 10. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ
*в том числе адаптированный для обучения инвалидов и лиц
с ограниченными возможностями здоровья*

для специальности
31.02.01 Лечебное дело
(3 курс)

Квалификация: фельдшер

Программа подготовки: базовая

Форма обучения: очно

Год начала подготовки по УП: 2024

Образовательный стандарт (ФГОС): № 526 от 04.07.2022

Программу составил(и):
преподаватель высшей квалификационной категории, Филатова Г.И.

¹ Фонд оценочных средств подлежит ежегодной актуализации в составе образовательной программы среднего профессионального образования/программы подготовки специалистов среднего звена (ОП СПО/ППССЗ). Сведения об актуализации ОП СПО/ППССЗ вносятся в лист актуализации ОП СПО/ППССЗ.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ	5
3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:	8
3.1. ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ	9
3.2. КОДИФИКАТОР ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	11
4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.10 Психология общения (*в том числе адаптированный для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья*) могут быть использованы при различных образовательных технологиях, в том числе и при дистанционных образовательных технологиях / электронном обучении.

В результате освоения учебной дисциплины ОП.10 Психология общения обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности 31.02.01 Лечебное дело следующими знаниями, умениями, которые формируются общими компетенциями, а также личностными результатами, осваиваемыми в рамках программы воспитания:

уметь:

У₁ применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У₂ использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

знать:

З₁ взаимосвязь общения и деятельности;

З₂ цели, функции, виды и уровни общения;

З₃ роли и ролевые ожидания в общении;

З₄ виды социальных взаимодействий;

З₅ механизмы взаимопонимания в общении;

З₆ техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

З₇ этические принципы общения;

З₈ источники, причины, виды способы разрешения конфликтов.

1.3.2. В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен сформировать следующие компетенции:

общие:

ОК₀₁ Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК₀₂ Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК₀₃ Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК₀₄ Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК₀₅ Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК₀₆ 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.

ОК₀₇ Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК₀₉ Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

профессиональные:

ПК 4.1.Участвовать в организации и проведении диспансеризации населения фельдшерского участка различных возрастных групп и с различными заболеваниями;

ПК 4.2.Проводить санитарно-гигиеническое просвещение населения

ПК 4.4.Организовывать здоровьесберегающую среду.

ПК.6.4.Организовывать деятельность персонала с соблюдением психологических и этических аспектов работы в команде;

1.3.3. В результате освоения программы учебной дисциплины реализуется программа воспитания, направленная на формирование следующих личностных результатов (ЛР):

ЛР₁₈.Понимающий сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявляющий к ней устойчивый интерес.

ЛР₁₉.Умеющий эффективно работать в коллективе, общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ЛР₂₀.Самостоятельный и ответственный в принятии решений во всех сферах своей деятельности, готовый к исполнению разнообразных социальных ролей,

Востребованных

У₁ У₂ З₁З₂З₃ З₄ З₅ З₆ З₇З₈ ОК₀₁ ОК₂ ОК₃ ОК₅, ОК₀₆ ОК₇ ОК₀₉ У₁ У₂ У₃

ПК_{4.1} ПК_{4.2} ПК_{4.1} ПК_{4.4} ПК_{6.4} З₁ З₅ З₇ З₉ З₁₀ З₁₃ - ЛР₁₈ЛР₁₉ЛР₂₀

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

2.1. В результате промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.10 Психология общения осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций и личностных результатов в рамках программы воспитания:

Результаты обучения (У, З, ОК/ПК, ЛР)	Показатели оценки результата	Форма и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><i>ОК₀₁ Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</i></p> <p><i>ПК 4.1.Участвовать в организации и проведении диспансеризации населения фельдшерского участка различных возрастных групп и с различными заболеваниями;</i></p> <p><i>У₂ использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</i></p> <p><i>З₁взаимосвязь общения и деятельности;</i></p> <p><i>З₃ роли и ролевые ожидания в общении;</i></p> <p><i>З₄виды социальных взаимодействий;</i></p> <p><i>З₅ механизмы взаимопонимания в общении;</i></p> <p><i>ЛР₁₈.Понимающий сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявляющий к ней устойчивый интерес.</i></p>	<p><i>Общение как социальный феномен</i></p> <p><i>Взаимосвязь общения и деятельности</i></p> <p><i>Особенности профессионального общения медицинского работника.</i></p>	<p><i>Тестовый контроль, в том числе с применением информационных технологий.</i></p> <p><i>Экспертная оценка правильности выполнения заданий по работе с информацией, документами.</i></p> <p><i>Экспертная оценка решения ситуационных задач.</i></p> <p><i>Зачет с оценкой.</i></p>
<p><i>ОК₀₂ Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.</i></p> <p><i>ПК 4.4.Организовывать здоровьесберегающую среду.</i></p> <p><i>У₁ применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</i></p> <p><i>З₁взаимосвязь общения и деятельности;</i></p> <p><i>З₅ механизмы взаимопонимания в общении;</i></p> <p><i>З₆техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</i></p> <p><i>З₇этические принципы общения;</i></p> <p><i>З₈ источники, причины, виды способы разрешения конфликтов.</i></p> <p><i>ЛР₁₉.Умеющий эффективно работать в коллективе, общаться с коллегами, руководством, потребителями.</i></p>	<p><i>» признание наличия проблемы и адекватная реакция на нее;</i></p> <p><i>-выстраивание вариантов альтернативных действий в случае возникновения нестандартных ситуаций;</i></p> <p><i>-грамотная оценка ресурсов, необходимых для выполнения заданий;</i></p> <p><i>-расчёт возможных рисков и определение методов и способов их снижения при выполнении профессиональных задач; Роль эмоций и чувств в общении</i></p> <p><i>Синдром эмоционального выгорания.</i></p> <p><i>Методы Позволяющие снять напряжение в конфликте.</i></p>	<p><i>Тестовый контроль, в том числе с применением информационных технологий.</i></p> <p><i>Экспертная оценка правильности выполнения заданий по работе с информацией, документами.</i></p> <p><i>Экспертная оценка решения ситуационных задач.</i></p> <p><i>Зачет с оценкой.</i></p>
<p><i>ОК₀₃ Планировать и реализовывать собственное профессиональное и</i></p>	<p><i>Общение как межличностное взаимодействие. Виды взаимодействия. Общение в диаде и</i></p>	

<p>личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях. ПК 6.4.Организовывать деятельность персонала с соблюдением психологических и этических аспектов работы в команде; З₁взаимосвязь общения и деятельности; З₃роли и ролевые ожидания в общении; З₄виды социальных взаимодействий; З₇этические принципы общения; ЛР₂₀. Самостоятельный и ответственный в принятии решений во всех сферах своей деятельности, готовый к исполнению разнообразных социальных ролей, востребованных бизнесом, обществом и государством.</p>	<p>внутригрупповое общение. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Понятие манипуляций в общении. Особенности общения с коллегами, входящими в состав медицинской бригады</p>	<p>Тестовый контроль, в том числе с применением информационных технологий. Экспертная оценка правильности выполнения заданий по работе с информацией, документами. Экспертная оценка решения ситуационных задач. Зачет с оценкой.</p>
<p>ОК₀₄ Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде. 6.4.Организовывать деятельность персонала с соблюдением психологических и этических аспектов работы в команде; У₁ применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; З₇этические принципы общения; ЛР₂₀. Самостоятельный и ответственный в принятии решений во всех сферах своей деятельности, готовый к исполнению разнообразных социальных ролей, востребованных бизнесом, обществом и государством.</p>	<p>Особенности профессионального общения медицинского работника. Психологический климат лечебного учреждения, отделения лечебного учреждения. Понятия «Конфликт», «Конфликтная ситуация». Типы ,причины возникновения конфликтов. Стадии конфликтов. Межличностные стили разрешения конфликтов: уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, сотрудничество. Правила поведения в конфликтной ситуации</p>	<p>Тестовый контроль, в том числе с применением информационных технологий. Экспертная оценка правильности выполнения заданий по работе с информацией, документами. Экспертная оценка решения ситуационных задач. Зачет с оценкой.</p>
<p>ОК₀₅ Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста. ПК 4.1.Участвовать в организации и проведении диспансеризации населения фельдшерского участка различных возрастных групп и с различными заболеваниями; ПК 4.2.Проводить санитарно-гигиеническое просвещение населения У₁ применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; У₂ использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; ЛР₁₉. Умеющий эффективно работать в коллективе, общаться с коллегами, руководством,</p>	<p>Механизмы взаимопонимания Психологические приемы влияния на партнера «золотое правило Феномен личности Коммуникативная сторона общения. Коммуникатор и реципиент. Структура коммуникативного общения. Правила обратной связи. Барьеры общения. Перцептивные механизмы, идентификация, эмпатия, рефлексия, аттракция, каузальная атрибуция. Влияние установок и убеждений на коммуникацию и взаимодействие. Механизмы межличностного познания: эффект стереотипизации , эффект первичности, эффект новизны, эффект ореола, установка, оценочность, эффект «проецирования влияния Механизмы взаимопонимания. Манипуляции в общении. Общение и индивидуальные особенности человека Отработка навыка активного слушания.</p>	<p>Тестовый контроль, в том числе с применением информационных технологий. Экспертная оценка правильности выполнения заданий по работе с информацией, документами. Экспертная оценка решения ситуационных задач. Зачет с оценкой.</p>

<p><i>потребителями</i></p> <p><i>ОК₀₆ 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.</i></p> <p><i>6.4.Организовывать деятельность персонала с соблюдением психологических и этических аспектов работы в команде;</i></p> <p><i>У₁ применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</i></p> <p><i>З₁взаимосвязь общения и деятельности;</i></p> <p><i>З₄виды социальных взаимодействий ;З₈ источники, причины, виды способы разрешения конфликта</i></p> <p><i>ЛР₁₉. Умеющий эффективно работать в коллективе, общаться с коллегами, руководством, потребителями</i></p>	<p><i>Правила слушания. Техника и приемы эффективного общения</i></p> <p><i>Формы делового общения и их характеристики. . Межличностные стили разрешения конфликтов: уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс, сотрудничество.</i></p> <p><i>Правила поведения в конфликтной ситуации.</i></p>	<p><i>Тестовый контроль, в том числе с применением информационных технологий.</i></p> <p><i>Экспертная оценка правильности выполнения заданий по работе с информацией, документами.</i></p> <p><i>Экспертная оценка решения ситуационных задач. Зачет с оценкой.</i></p> <p>.</p>
<p><i>ОК₀₇Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</i></p> <p><i>ПК 4.4.Организовывать здоровьесберегающую среду.</i></p> <p><i>У₁ применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</i></p> <p><i>З₁взаимосвязь общения и деятельности;</i></p> <p><i>ЛР₂₀. Самостоятельный и ответственный в принятии решений во всех сферах своей деятельности, готовый к исполнению разнообразных социальных ролей, востребованных бизнесом, обществом и государством.</i></p>	<p><i>Психологические особенности работы с обнаженным телом подростков, пациентов противоположного пола. Феномен личностного влияния. Эффект плацебо. Врачебная тайна</i></p> <p><i>Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.</i></p>	<p><i>Тестовый контроль, в том числе с применением информационных технологий.</i></p> <p><i>Экспертная оценка правильности выполнения заданий по работе с информацией, документами.</i></p> <p><i>Экспертная оценка решения ситуационных задач. Зачет с оценкой.</i></p> <p>.</p>
<p><i>ОК₀₉ Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</i></p> <p><i>ПК 6.5.Вести учетно-отчетную медицинскую документацию при осуществлении всех видов первичной медико-санитарной помощи и при чрезвычайных ситуациях, в том числе в электронной форме;</i></p> <p><i>ПК 6.6.Использовать медицинские информационные системы и информационно-телекоммуникационную сеть</i></p>	<p><i>Основные приемы эффективной коммуникации.</i></p> <p><i>Отработка навыка активного слушания</i></p>	<p><i>Тестовый контроль, в том числе с применением информационных технологий.</i></p> <p><i>Экспертная оценка правильности выполнения заданий по работе с информацией, документами.</i></p> <p><i>Экспертная оценка решения ситуационных задач. Зачет с оценкой.</i></p>

<p>«Интернет» в работе; У₁ применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; З₇этические принципы общения; ЛР₂₀. Самостоятельный и ответственный в принятии решений во всех сферах своей деятельности, готовый к исполнению разнообразных социальных ролей, востребованных бизнесом, обществом и государством.</p>		
---	--	--

3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Формы и методы контроля

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине ОП.10 Психология общения, направленные на формирование общих компетенций, а также личностных результатов в рамках программы воспитания.

3.1. Оценка освоения учебной дисциплины

Психология общения	Формы и методы контроля					
	Текущий контроль		Рубежный контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З
Тема №1.1 Общение как социальный феномен.						
Тема №1.2 Общение как социальный феномен.	<i>УО</i>	ОК ₀₁ ОК ₂ ПК _{4.1} У ₁ З ₁ З ₂ З ₆ З ₇ З ₈ ЛР ₂₀				
Тема №1.3 Коммуникативная сторона общения - Общение как обмен информацией	<i>УО</i>	ОК ₃ ОК ₅ , ПК _{4.1} ПК _{4.2} У ₁ У ₂ З ₁ З ₂ З ₇ З ₈ ЛР ₁₉ ЛР ₂₀				
Тема №1.4 Интерактивная сторона общения - как межличностное взаимодействие	<i>УО</i>	ОК ₃ ОК ₅ ПК _{4.4} ПК _{6.4} У ₁ З ₁ З ₂ З ₆ З ₇ З ₈ ЛР ₁₉ ЛР ₂₀				
Тема №1.5. Перцептивная сторона общения - Общение как понимание людьми друг друга.	<i>УО</i>	ОК ₃ ОК ₅ ПК _{4.4} ПК _{6.4} У ₂ У ₃ З ₁ З ₂ З ₃ З ₄ З ₅ З ₆ З ₇ З ₈ ЛР ₁₉ ЛР ₂₀				
Тема №1.6 Коммуникативная, интерактивная, перцептивная сторона общения	<i>УО Т</i>	ОК ₅ , ОК ₆ ПК _{4.2} ПК _{4.4} У ₁ У ₂ З ₁ З ₂ З ₃ З ₄ З ₅ З ₆ З ₇ З ₈ ЛР ₁₉ ЛР ₂₀				

Тема №1.7 Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения	<i>УО</i>	ОК ₂ ОК ₃ , ОК ₀₆ ПК _{4.4} ПК _{6.4} У ₁ У ₂ З ₁ З ₂ З ₃ З ₄ З ₅ З ₆ З ₇ З ₈ ЛР ₁₉ /ЛР ₂₀				ОК ₂ ОК ₃ ОК ₅ , ОК ₀₆ ПК _{4.1} ПК _{4.2} ПК _{6.4}
Тема №1.8 Психологические особенности общения медицинского работника	<i>УО СР Т</i>	ОК ₂ ОК ₃ ПК _{4.2} ПК _{4.4} У ₁ У ₂ З ₁ З ₂ З ₃ З ₄ З ₅ З ₆ З ₇ З ₈ ЛР ₁₉ /ЛР ₂₀				
Тема №1.9. Психологические особенности публичного выступления	<i>УО СР</i>	ОК ₂ ОК ₃ ПК _{4.1} ПК _{4.2} У ₁ У ₂ З ₁ З ₂ З ₃ З ₇ З ₈ ЛР ₁₉ /ЛР ₂₀				
Тема №1.10. Переговоры, дискуссии, споры	<i>УО СР Т</i>	ОК ₂ ОК ₃ ПК _{4.1} ПК _{4.2} У ₁ У ₂ З ₁ З ₂ З ₃ З ₇ З ₈ ЛР ₁₉ /ЛР ₂₀				
Тема 1.11. Конфликты и пути их разрешения.	<i>УО СР Т</i>	ОК ₂ ОК ₃ ПК _{4.4} ПК _{6.4} У ₁ У ₂ З ₁ З ₂ З ₇ З ₈ ЛР ₁₉ /ЛР ₂₀				
Тема 1.12. Зачет с оценкой	<i>УО</i>	У ₁ У ₂ З ₁ З ₂ З ₃ З ₄ З ₅ З ₆ З ₇ З ₈ ОК ₀₁ ОК ₂ ОК ₃ ОК ₅ , ОК ₀₆ ОК ₇ ОК ₀₉ ЗПК _{4.1} ПК _{4.2} ПК _{4.4} ПК _{6.4}			ЗаО	У ₁ У ₂ З ₁ З ₂ З ₃ З ₄ З ₅ З ₆ З ₇ З ₈ ОК ₀₁ ОК ₂ ОК ₃ ОК ₅ , ОК ₀₆ ОК ₇ ОК ₀₉ ПК _{4.1} ПК _{4.2} ПК _{4.4} ПК _{6.4}

3.2 Кодификатор оценочных средств

Функциональный признак оценочного средства (тип контрольного задания)	Код оценочного средства
Устный опрос	<i>УО</i>
Рабочая тетрадь	<i>РТ</i>
Тестирование	<i>Т</i>
Задания для самостоятельной работы - реферат - доклад - сообщение	<i>СР</i>
Зачет с оценкой	<i>ЗаО</i>

4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Устный опрос

Тема № 1. Общение как социальный феномен.

1. Что является предметом психологии?
2. Опишите конкретные жизненные и профессиональные ситуации, в которых необходимы психологические знания и умения.
3. Определите потребность в психологических знаниях для себя и окружающих
4. Давайте вместе вспомним, какие основные виды чувств существуют (3 группы)?
5. Как они делятся по устойчивости и силе?
6. Чем они отличаются от эмоций?

Тема № 2. Общение как социальный феномен.

1. Раскрыть содержание понятия "общение";
2. Рассмотреть аспекты общения;
3. Рассмотреть виды общения;
4. Рассмотреть такие характеристики общения как структура общения, уровень общения, функции общения, стороны общения;
5. Определить роль общения в психическом развитии человека.

Тема № 3. Коммуникативная сторона общения - Общение как обмен информацией

1. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
2. Какие коммуникативные барьеры вам известны?
3. Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.
4. Что такое обратная связь в общении? Каковы правила обратной связи?

Тема № 4. Интерактивная сторона общения - как межличностное взаимодействие

1. Общение как межличностное взаимодействие.
2. Виды взаимодействия.
3. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
4. Общение в диаде и внутригрупповое общение.
5. Понятие манипуляций в общении. Способы преодоления

Тема № 5. Перцептивная сторона общения - Общение как понимание людьми друг друга.

1. Что такое социальная перцепция?
2. Какие внешние свойства человека влияют на формирование первого впечатления?
3. Под воздействием каких факторов формируется первое впечатление о человеке? Для чего нам нужно о них знать?
4. Почему иногда впечатление о человеке расходится с предварительным представлением о нем?
5. Какие психологические механизмы восприятия вам известны? Раскройте сущность каждого механизма.
6. Что такое стереотипы? Какова их отрицательная и положительная роль?

Тема № 6. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная сторона общения.

1. Понятие общения. Значение общения для развития человеческого общества и отдельного человека
2. Структура общения. Основные стороны процесса общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная и их взаимосвязь

3. Проанализировать коммуникативные барьеры, возникающие в процессе общения студентов первого курса.

4. Проанализировать значение обратной связи в процессе коммуникации, построить схему эффективной обратной связи

Тема №7 Вербальные и невербальные особенности в процессе делового общения

1. Языки общения: вербальный, невербальный .
2. Правила слушания.
3. Техника и приемы эффективного общения .
4. Роль невербального поведения и его влияние на процесс общения.
5. Позы, жесты, мимика, паралингвистика, проксемика, визуальное общение
6. Пространство и общение и их роль в процессе общения.

7. Что такое вербальное общение?
8. Что входит в структуру речевого общения?
9. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
10. Что дает людям умение слушать?
11. Каковы трудности эффективного слушания?
12. Какие ошибки допускают те, кто слушают?
13. Перечислите «вредные привычки» слушания.
14. Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания?
15. Каковы внешние помехи слушания?
16. В чем особенности направленного, критического слушания?
17. Какова специфика эмпатического слушания?
18. В чем особенность нерелексивного слушания
19. Что такое невербальное общение?
20. Назовите особенности невербального общения
21. Назовите приемы невербальной коммуникации. Приведите примеры того, как они отражают эмоциональное состояние человека.
22. Каково значение межличностного пространства в невербальной коммуникации?
23. Приведите классификацию невербальных средств общения.
24. как дистанция между субъектами влияет на психологический комфорт беседы?
25. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением степени открытости глаз?
26. В каких случаях мы доверяем в первую очередь «невербалике» (жестам, мимике, интонации), а затем содержанию слов?
27. Какие эмоции легче всего распознать по невербальным проявлениям?
28. Какие мимические признаки вы могли бы назвать в качестве характерных для разных эмоциональных состояний большинства людей?

Тема №8. Психологические особенности общения медицинского работника

1. Особенности профессионального общения медицинского работника.
2. Типы медицинских сестер.
3. Виды слушания. Общие правила общения с пациентами и их близкими.
4. Понятия об «эмпатии», «ролевом поведении», «идентификации» и «трансфере». Психологическая подготовка пациента к обследованию, проведению лечебных мероприятий. Поддержание у него уверенности, что предстоящие процедуры значимы и принесут пользу.
5. Способы снижения тревоги.
6. Проведение болезненных манипуляций. Психологические приемы снижения у пациента болезненных ощущений.

7. Уважение чувств пациентов. Проявление у пациентов чувства стыда. Психологические особенности работы с обнаженным телом подростков, пациентов противоположного пола.
8. Феномен личностного влияния.
9. Эффект плацебо.
10. Врачебная тайна

Тема №9. Психологические особенности публичного выступления

1. Психология выступления.
2. Страх выступления. Этап подготовки
3. Подготовка запланированного выступления.
4. Цель выступления. Состав аудитории. Репетиции.
5. Умение доходчиво для партнера выразить свою мысль.
6. Психологический контакт и методы установления
7. Подведение итогов выступления

Тема №10 Переговоры, дискуссии, споры.

1. Почему деловой человек должен владеть методами и приемами ведения дискуссий?
2. Что представляет собой спор как вид деловой коммуникации?
3. Что способствует эффективности убеждения?
4. Какие аргументы можно отнести к некорректным?
5. Какие факторы влияют на внушаемость?
6. Охарактеризуйте основные требования к культуре спора.
7. Является ли спор эффективной формой деловой коммуникации? Почему?
8. «В споре рождается истина», «Споры погубили Рим!» - чем, на ваш взгляд, вызвано такое противоречивое отношение к спору?

Тема №11. Конфликты и пути их разрешения

1. Что знаете о конфликтах ?
2. Какие бывают стадии конфликта?
3. Как избежать конфликта?
4. Правила поведения в конфликтах в организациях, осуществляющих медицинскую деятельность.
5. Методы позволяющие снять напряжение в конфликте.
6. Психодиагностический материал

Контролируемые компетенции: ОК₀₁, ОК₀₂, ОК₀₃, ОК₀₄, ОК₀₅, ОК₀₆, ОК₀₇

Критерии оценки: Критерии оценки для устного опроса:

Оценка "5" ставится, если студент:

1. Показывает глубокое и полное знание и понимание всего программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей.

2. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщения, выводы; устанавливать межпредметные связи (на основе ранее приобретённых знаний) и внутрипредметные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации; последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагать учебный материал. Умеет составлять ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делать собственные выводы; формулировать точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий. Может при ответе не повторять дословно текст учебника; излагать, материал литературным языком;

правильно и обстоятельно отвечать на дополнительные вопросы учителя; самостоятельно и рационально использовать наглядные пособия, справочные материалы, учебник, дополнительную литературу, первоисточники; применять систему условных обозначений при ведении записей, сопровождающих ответ; использовать для доказательства выводов из наблюдений и опытов.

3. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочёта, который легко исправляет по требованию учителя; имеет необходимые навыки работы с чертежами, схемами, графиками, картами, сопутствующими ответу; записи, сопровождающие ответ, соответствуют требованиям.

Оценка "4" ставится, если студент:

1. Показывает знания всего изученного программного материала. Даёт полный и правильный ответ на основе изученных теорий; допускает незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах, обобщениях из наблюдений. Материал излагает в определённой логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочётов, которые может исправить самостоятельно при требовании или небольшой помощи преподавателя; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы учителя.

2. Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы. Устанавливать внутрипредметные связи. Может применять полученные знания на практике в видоизменённой ситуации, соблюдать основные правила культуры устной речи; использовать при ответе научные термины.

3. Не обладает достаточным навыком работы со справочной литературой, учебником, первоисточником (правильно ориентируется, но работает медленно).

Оценка "3" ставится, если студент:

1. Усваивает основное содержание учебного материала, но имеет пробелы, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала.

2. Излагает материал несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно; показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; слабо аргументирует выводы и обобщения, допускает ошибки при их формулировке; не использует в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, опытов или допускает ошибки при их изложении; даёт нечёткие определения понятий.

3. Испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения задач различных типов, практических заданий; при объяснении конкретных явлений на основе теорий и законов; отвечает неполно на вопросы учителя или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этом тексте, допуская одну-две грубые ошибки.

Оценка "2" ставится, если ученик:

1. Не усваивает и не раскрывает основное содержание материала; не знает или не понимает значительную часть программного материала в пределах поставленных вопросов; не делает выводов и обобщений.

2. Имеет слабо сформированные и неполные знания, не умеет применять их при решении конкретных вопросов, задач, заданий по образцу.

3. При ответе на один вопрос допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи учителя.

Оценка «1» ставится в случае:

1. Нет ответа.

Примечание. По окончании устного ответа студента преподавателем даётся краткий анализ ответа, объявляется мотивированная оценка, возможно привлечение других студентов для анализа ответа.

4.2. Темы рефератов (докладов, сообщений).

Задание: Подготовить сообщения по темам: «Методы позволяющие снять напряжение в конфликте»

Задание: Сообщение на тему: «Манипулирование в общении»

Задание: Сообщения на тему: «Язык жестов».

Задание: Доклад на тему: «Вербальные средства общения».

Контролируемые компетенции: ОК.01., ОК.03., ПК4.1 ПК4.2 ПК4.1 ПК4.4 ПК6.4 .

Контроль выполнения данного вида самостоятельной работы осуществляется во время учебного занятия в виде проверки устного выступления обучающегося.

Критерии оценки для самостоятельной работы:

- 1) оценка «5» ставится, если верно выполнено 86%-100% предлагаемых заданий;
- 2) оценка «4» ставится при правильном выполнении не менее 76% предлагаемых заданий.
- 3) оценка «3» ставится, если выполнено не менее 61% предлагаемых заданий.
- 4) оценка «2» - ставится, если выполнено менее 60% предлагаемых заданий.

Критерии оценки:

« 5 » – баллов выставляется обучающемуся, если тема раскрыта всесторонне; материал подобран актуальный, изложен логично и последовательно; материал достаточно иллюстрирован достоверными примерами; презентация выстроена в соответствии с текстом выступления, аргументация и система доказательств корректны.

« 4 » – баллов выставляется обучающемуся, если тема раскрыта всесторонне; имеются неточности в терминологии и изложении, не искажающие содержание темы; материал подобран актуальный, но изложен с нарушением последовательности; недостаточно достоверных примеров.

« 3 » – баллов выставляется обучающемуся, если тема сообщения соответствует содержанию, но раскрыта не полностью; имеются серьёзные ошибки в терминологии и изложении, частично искажающие смысл содержания учебного материала; материал изложен непоследовательно и нелогично; недостаточно достоверных примеров.

« 2 » – баллов выставляется обучающемуся, если тема не соответствует содержанию, не раскрыта; подобран недостоверный материал; грубые ошибки в терминологии и изложении, полностью искажающие смысл содержания учебного материала; информация изложена нелогично; выводы неверные или отсутствуют.

4.3. Тестовые задания

Текущий контроль контрольное тестирование

Вариант 1

Время на выполнение: 20 минут

№	/ Варианты ответов	Ответы
1	Общение это- 1. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.	2

	2. Отношение к поступающей информации.	
2	Стили общения бывают:	2,3
	1. Иронический.	
	2. Манипулятивный.	
	3. Ритуальный.	
3	Из скольких действий организуется структура акта общения:	1
	1. 12.	
	2. 13.	
	3. 15.	
	4. 14.	
4	Содержание общения:	4
	1. Передача от человека к человеку информации.	
	2. Восприятие партнерами по общению друг друга.	
	3. Ориентация в коммуникативной ситуации.	
	4. Взаимодействие партнеров друг с другом.	
	5. Взаимооценка партнерами по общению друг друга.	
5	Функции общения:	3, 5
	1. Инструментальная.	
	2. Деловая.	
	3. Интегративная.	
	4. Трансляционная.	
	5. Экспрессивная.	
6	Виды общения:	2, 3, 4, 5
	1. Спор.	
	2. Деловое.	
	3. Формальное.	
	4. Духовное.	
	5. Светское.	
7	Структура делового общения состоит из:	4
	1. Коммуникативной стороны.	
	2. Интерактивной стороны.	
	3. Перцептивной стороны.	
	4. Субъективной стороны.	
8	Стиль общения это:	2
	1. Индивидуально-типологические особенности между людьми.	
	2. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.	

	3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми.	
9	Механизм общения включает в себя:	2, 3, 4
	1. Внушение.	
	2. Заражение	
	3. Убеждение.	
	4. Принуждение.	
10	Барьеры восприятия в общении бывают:	1, 2, 5
	1. Эстетический барьер.	
	2. Барьер «возраста».	
	3. Состояние здоровья.	
	4. Некомпетентность.	
11	Невербальные средства общения являются:	2
	1. Интерактивной стороной общения.	
	2. Перцептивной стороной общения.	
	3. Коммуникативной стороной общения.	
12	Невербальное поведение-это:	2
	1. Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности	
	2. Скрытые для непосредственного наблюдателя социально- психологические и индивидуально психологические характеристики личности..	
13	Невербальные средства общения:	1, 3
	1. Кинесика.	
	2. Дистанция.	
	3. Такесика.	
	4. Проксемика.	
	5. Рукопожатие.	
14	Трактовка «взгляда в сторону означает:	1, 3
	1. Страх и желание уйти.	
	2. Не понял, повтори.	
	3. Пренебрежение.	
	4.Хочу подчинить себе.	
15	Жесты и позы защиты:	3, 4
	1. Пощипывание переносицы.	
	2. Потирание лба.	
	3. Руки, скрещенные на груди.	
	4. Сжимание пальцев в кулак.	
16	Просодика-это:	
	1. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения	

	2. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.	1
	3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию..	
17	Трактовка доминирующего рукопожатия:	1
	1. Рука сверху, ладонь развернута вниз.	
	2. Рука партнеров в одинаковом положении.	
	3. Рука снизу, ладонь развернута вверх.	

Вариант 2

Время на выполнение: 20 минут

№	/ Варианты ответов	Ответы
1	Общение это-	2
	1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.	
	2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.	
	3. Отношение к поступающей информации.	
2	Стили общения бывают:	1, 2
	1. Ритуальный.	
	2. Манипулятивный.	
	3. Иронический.	
3	Из скольких действий организуется структура акта общения:	1
	1. 12.	
	2. 13.	
	3. 15.	
	4. 14.	
4	Содержание общения:	5
	1. Передача от человека к человеку информации.	
	2. Восприятие партнерами по общению друг друга.	
	3. Ориентация в коммуникативной ситуации.	
	4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга.	
	5. Взаимодействие партнеров друг с другом.	
5	Функции общения:	2, 5
	1. Инструментальная.	
	2. Интегративная.	
	3. Деловая.	
	4. Трансляционная.	
	5. Экспрессивная.	
6	Виды общения:	1, 2, 4, 5
	1. Формальное.	
	2. Деловое.	
	3. Спор.	
	4. Духовное.	
	5. Светское.	

7	Структура делового общения состоит из:	4
	1. Коммуникативной стороны.	
	2. Интерактивной стороны.	
	3. Перцептивной стороны.	
8	Стиль общения это:	1
	1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.	
	2. Индивидуально-типологические особенности между людьми.	
	3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми.	
9	Механизм общения включает в себя:	1, 3, 4
	1. Заражение.	
	2. Внушение.	
	3. Убеждение.	
	4. Принуждение.	
10	Барьеры восприятия в общении бывают:	1, 2, 5
	1. Эстетический барьер.	
	2. Барьер «возраста».	
	3. Состояние здоровья.	
	4. Некомпетентность.	
11	Невербальные средства общения являются:	2
	1. Интерактивной стороной общения.	
	2. Перцептивной стороной общения.	
	3. Коммуникативной стороной общения.	
12	Невербальное поведение-это:	2
	1. Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности	
13	2. Скрытые для непосредственного наблюдателя социально- психологические и индивидуально психологические характеристики личности..	1, 3
	Невербальные средства общения:	
	1. Кинесика.	
	2. Дистанция.	
	3. Такесика.	
14	4. Проксемика.	1, 3
	5. Рукопожатие.	
	Трактовка «взгляда в сторону означает:	
	1. Страх и желание уйти.	
15	2. Не понял, повтори.	3, 4
	3. Пренебрежение.	
	4. Хочу подчинить себе.	
	Жесты и позы защиты:	
1. Пощипывание переносицы.	3, 4	
2. Потирание лба.		
3. Руки, скрещенные на груди.		
4. Сжимание пальцев в кулак.		

16	Просодика-это:	2
	1. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.	
	2. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара	
17	3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию..	3
	Трактовка доминирующего рукопожатия:	
	1. Рука снизу, ладонь развернута вверх.	
	2. Рука партнеров в одинаковом положении.	
	3. Рука сверху, ладонь развернута вниз.	

Текущий контроль контрольное тестирование

Время на выполнение: 20 минут

Вариант №1		
№	Вопросы / варианты ответов	Ответы
1.	Согласны ли вы с определением: Общение - сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания	1
	1) да 2) нет	
2.	Основное средство общения людей:	1
	1) речь	
	2) жесты	
3.	3) взгляд	5
	Вы считаете, что мимика и жесты это –	
	1) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент;	
	2) дополнение к речи;	
	3) предательское проявление нашего самосознания;	
	4) отпечаток культуры и происхождения, который трудно скрыть;	
5) все ответы верны;		
4.	6) все ответы неверны	4
	Какие стороны общения вы знаете?	
	1) коммуникативная	
	2) интерактивная	
	3) перцептивная.	
	4) все ответы верны;	
5) все неверны.		
5.	Когда люди видят человека в первый раз, то они обращают в первую очередь на...	8
	1) одежду;	
	2) походку;	
	3) внешность;	
	4) осанку;	
	5) манеры;	

	6) речь;	
	7) деятельность;	
	8) все ответы верны;	
	9) все неверны.	
6.	Обмен информацией, передача и прием знаний, сообщений, называется ...	3
	1) интеракцией	
	2) перцепцией	
	3) коммуникацией	
	4) рефлексией	
7.	Механизм восприятия человека через уподобление себя другому человеку, называется...	1
	1) идентификация	
	2) рефлексия	
	3) стереотипизация	
	4) эмпатия	
8.	Конфликтная ситуация — это:	1
	1) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;	
	2) накопившиеся противоречия;	
	3) стечения обстоятельств.	
9.	Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:	2
	1) Компромисс	
	2) Сотрудничество	
	3) Избегание	
	4) Приспособление	
	5) Соперничество	
10.	Рука, поданная ладонью вверх, означает...	1
	1) партнерские отношения	
	2) стремление к подчинению	
	3) сомнение	
	4) признание превосходства	
11.	Самая важная и охраняемая человеком пространственная зона - ...	4
	1) общественная	
	2) социальная	
	3) личная	
	4) интимная	
12.	На каком этапе профессионального становления человек получает общее представление о профессии, осознает собственные потребности и способности?	1
	1) этап адаптации;	
	2) этап профессионализации;	
	3) предварительный этап;	
	4) подготовительный этап	
13.	На каком этапе профессионального становления человек получает общее представление о профессии, осознает собственные потребности и способности?	4
	1) этап адаптации;	
	2) этап профессионализации;	
	3) предварительный этап;	

	4) все ответы верны.	
14.	Когда собеседник сильно возбужден, находится в состоянии аффекта, то следует применять ...	2
	1) активное слушание;	
	2) пассивное слушание;	
	3) индивидуальное слушание;	
	4) эмпатийное слушание	
15.	Манипулятивные коммуникации предполагают:	1
	1) отношение к партнеру как к средству достижения собственных целей	
	2) отношение к партнеру как самооценности	
	3) Игнорирование партнера по общению	
Вариант №2		
1.	Согласны ли вы с определением:	1
	Общение - сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания	
	2) да	
	1) нет	
2.	Основное средство общения людей:	3
	1) жесты	
	2) взгляд	
	3) речь	
3.	Вы считаете, что мимика и жесты это –	5
	1) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент;	
	2) дополнение к речи;	
	3) предательское проявление нашего самосознания;	
	4) отпечаток культуры и происхождения, который трудно скрыть;	
	5) все ответы верны;	
	6) все ответы неверны	
4.	Какие стороны общения вы знаете?	4
	1) коммуникативная	
	2) интерактивная	
	3) перцептивная.	
	4) все ответы верны;	
	5) все неверны.	
5.	Когда люди видят человека в первый раз, то они обращают в первую очередь на...	9
	1) одежду;	
	2) походку;	
	3) внешность;	
	4) осанку;	
	5) манеры;	
	6) речь;	
	7) деятельность;	
	8) все неверны	
	9) все ответы верны;.	

6.	Обмен информацией, передача и прием знаний, сообщений, называется ..	2
	1) перцепцией	
	2) коммуникацией	
	3) интеракцией	
	4) рефлексией	
7.	Механизм восприятия человека через уподобление себя другому человеку, называется...	2
	1) рефлексия	
	2) идентификация	
	3) стереотипизация	
	4) эмпатия	
8.	Конфликтная ситуация — это:	1
	1) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;	
	2) накопившиеся противоречия;	
	3) стечения обстоятельств.	
9.	Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:	4
	1) Компромисс	
	2) Приспособление	
	3) Избегание	
	4) Сотрудничество	
	5) Соперничество	
10.	Рука, поданная ладонью вверх, означает...	4
	1) признание превосходства	
	2) стремление к подчинению	
	3) сомнение	
	4) партнерские отношения	
11.	Самая важная и охраняемая человеком пространственная зона - ...	1
	1) интимная	
	2) социальная	
	3) личная	
	4) общественная	
12.	На каком этапе профессионального становления человек получает общее представление о профессии, осознает собственные потребности и способности?	2
	1) этап профессионализации;	
	2) этап адаптации;	
	3) предварительный этап;	
	4) подготовительный этап.	
13.	Основными симптомами СЭВ являются:	4
	1) усталость;	
	2) психосоматические проблемы;	
	3) бессонница;	
	4) все ответы верны.	
14.	Когда собеседник сильно возбужден, находится в состоянии аффекта, то следует применять ...	4
	1) активное слушание;	
	2) эмпатийное слушание	

	3) индивидуальное слушание;	
	4) пассивное слушание;	
15.	Манипулятивные коммуникации предполагают:	1
	1) отношение к партнеру как к средству достижения собственных целей	
	2) отношение к партнеру как самооценности	

4.4. Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету:

1. Содержание понятия "общение"
2. Аспекты общения
3. Виды общения.
4. Характеристики общения как структура общения, уровень общения, функции общения
Составляющие общения
5. Что такое коммуникативная сторона общения?
6. Какие коммуникативные барьеры вам известны?
7. Раскройте сущность каждого барьера
8. Что такое обратная связь в общении?
9. Правила обратной связи
Что такое общение как межличностное взаимодействие.
10. Виды взаимодействия.
11. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
12. Общение в диаде и внутригрупповое общение.
13. Социальная перцепция.
14. Какие внешние свойства человека влияют на формирование первого впечатления?
15. Под воздействием каких факторов формируется первое впечатление о человеке?
16. Какие психологические механизмы восприятия вам известны? Что такое стереотипы?
17. Языки общения: вербальный, невербальный. Правила слушания. Техника и приемы эффективного общения. Роль невербального поведения и его влияние на процесс общения.
18. Позы, жесты, мимика, паралингвистика, проксемика, визуальное общение. Пространство и общение и их роль в процессе общения.
19. Профессиональный труд.
20. Классификация профессий.
21. Понятие профессионализации.
22. Теории профессионального становления.
23. Этапы профессионализации.
24. Профпригодность.
25. Требования к психофизиологическим особенностям труда.
26. Какие выделяют пути овладения медицинской профессией?
27. Что такое профессиональный труд?
28. Классификация профессий?
29. Дайте понятие профессионализации?
30. Какие теории профессионального становления?
31. Этапы профессионализации?
32. Особенности профессионального общения медицинского работника.
33. Типы медицинских сестер.
34. Виды слушания. Общие правила общения с пациентами и их близкими.
35. Понятия об «эмпатии», «ролевом поведении», «идентификации» и «трансфере».
Психологическая подготовка пациента к обследованию, проведению лечебных мероприятий. Поддержание у него уверенности, что предстоящие процедуры значимы и принесут пользу.
36. Способы снижения тревоги.
37. Проведение болезненных манипуляций. Психологические приемы снижения у пациента болезненных ощущений.
38. Уважение чувств пациентов. Проявление у пациентов чувства стыда. Психологические особенности работы с обнаженным телом подростков, пациентов противоположного пола.
39. Феномен личностного влияния.
40. Эффект плацебо.
41. Врачебная тайна

42. Психология выступления.

43. Конфликт.

3.3. Критерии оценок

Критерии оценок для текущего контроля знаний

Критерии оценки для устного и письменного опроса:

Оценка "5" ставится, если студент:

1. Показывает глубокое и полное знание и понимание всего программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей.

2. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщения, выводы; устанавливать межпредметные связи (на основе ранее приобретённых знаний) и внутрипредметные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации; последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагать учебный материал. Умеет составлять ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делать собственные выводы; формулировать точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий. Может при ответе не повторять дословно текст учебника; излагать материал литературным языком; правильно и обстоятельно отвечать на дополнительные вопросы учителя; самостоятельно и рационально использовать наглядные пособия, справочные материалы, учебник, дополнительную литературу, первоисточники; применять систему условных обозначений при ведении записей, сопровождающих ответ; использовать для доказательства выводов из наблюдений и опытов.

3. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочёта, который легко исправляет по требованию учителя; имеет необходимые навыки работы с чертежами, схемами, графиками, картами, сопутствующими ответу; записи, сопровождающие ответ, соответствуют требованиям.

Оценка "4" ставится, если студент:

1. Показывает знания всего изученного программного материала. Даёт полный и правильный ответ на основе изученных теорий; допускает незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах, обобщениях из наблюдений. Материал излагает в определённой логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочётов, которые может исправить самостоятельно при требовании или небольшой помощи преподавателя; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы учителя.

2. Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы. Устанавливает внутрипредметные связи. Может применять полученные знания на практике в видоизменённой ситуации, соблюдать основные правила культуры устной речи; использовать при ответе научные термины.

3. Не обладает достаточным навыком работы со справочной литературой, учебником, первоисточником (правильно ориентируется, но работает медленно).

Оценка "3" ставится, если студент:

1. Усваивает основное содержание учебного материала, но имеет пробелы, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала.

2. Излагает материал несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно; показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; слабо аргументирует выводы и обобщения, допускает ошибки при их формулировке; не использует в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, опытов или допускает ошибки при их изложении; даёт нечёткие определения понятий.

3. Испытывает затруднения в применении знаний, необходимых для решения задач различных типов, практических заданий; при объяснении конкретных явлений на основе теорий и законов; отвечает неполно на вопросы учителя или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этом тексте, допуская одну-две грубые ошибки.

Оценка "2" ставится, если ученик:

1. Не усваивает и не раскрывает основное содержание материала; не знает или не понимает значительную часть программного материала в пределах поставленных вопросов; не делает выводов и обобщений.

2. Имеет слабо сформированные и неполные знания, не умеет применять их при решении конкретных вопросов, задач, заданий по образцу.

3. При ответе на один вопрос допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи учителя.

Оценка «1» ставится в случае:

1. Нет ответа.

Примечание. По окончании устного ответа студента преподавателем даётся краткий анализ ответа, объявляется мотивированная оценка, возможно привлечение других студентов для анализа ответа.

Критерии оценки для письменного опроса:

- 1) оценка «5» ставится, если верно выполнено 86%-100% предлагаемых заданий;
- 2) оценка «4» ставится при правильном выполнении не менее 76% предлагаемых заданий.
- 3) оценка «3» ставится, если выполнено не менее 61% предлагаемых заданий.
- 4) оценка «2» - ставится, если выполнено менее 60% предлагаемых заданий.

Критерии оценки для решения задач

Критерии оценки для самостоятельной работы:

- 1) оценка «5» ставится, если верно выполнено 86%-100% предлагаемых заданий;
- 2) оценка «4» ставится при правильном выполнении не менее 76% предлагаемых заданий.
- 3) оценка «3» ставится, если выполнено не менее 61% предлагаемых заданий.
- 4) оценка «2» - ставится, если выполнено менее 60% предлагаемых заданий.

Тема 1.12.

Дифференцированный зачёт

4.5 Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации по дисциплине

Предметом оценки являются умения и знания.

Оценка освоения дисциплины предусматривает использование накопительной системы оценивания и проведение дифференцированного зачёта.

I. ПАСПОРТ

Назначение:

ФОС предназначен для итоговой аттестации учебной дисциплины ОП 10 Психология общения по специальности 31.02.01 Лечебное дело.

Предметом оценки являются умения, знания, общие и профессиональные компетенции.

Допускаются студенты выполнившие на положительные оценки все виды рубежного контроля и самостоятельную работу, предусмотренную по дисциплине.

.При выполнении заданий в тестовой форме следующие критерии оценки:

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
90÷100	5	Отлично
80 ÷ 89	4	Хорошо
70 ÷ 79	3	Удовлетворительно
Менее 70	2	Неудовлетворительно

II. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Вариант № 1

Вариант 1

КУ-54

ОМК – структурное подразделение ОрИПС – филиала СамГУПС

Рассмотрено цикловой (методической) комиссией « » 20 г. Председатель ЦМК _____	ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ ВАРИАНТ №1 ОП10 <u>Психология общения</u> Группы Семестр <u>5</u>	УТВЕРЖДАЮ Заместитель директора по УП СПО (ОМК) _____ «__» _____ 20__г.
--	---	---

Оцениваемые компетенции: ОК₀₁ -ОК₀₇ОК₀₉ ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.4 ПК 6.4

ЛР 18 ЛР 19 ЛР

Инструкция для обучающихся:

Дифференцированный зачет проводится в форме тестирования .

Внимательно прочитайте задание. Выберите правильные ответы из предложенных вариантов. Количество правильных ответов может быть 1, 2 или 3,4.

№

/ Варианты ответов

1.	Общение это- 1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
	2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
	3. Отношение к поступающей информации.
2.	Стили общения бывают: 1. Ритуальный.
	2. Манипулятивный.
	3. Иронический.
3.	Из скольких действий организуется структура акта общения: 1. 12.
	2. 13.
	3. 15.
	4. 14.
4.	Содержание общения: 1. Передача от человека к человеку информации.
	2. Восприятие партнерами по общению друг друга.
	3. Ориентация в коммуникативной ситуации.
	4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга.
	5. Взаимодействие партнеров друг с другом.
5.	Функции общения: 1. Инструментальная.
	2. Интегративная.
	3. Деловая.
	4. Трансляционная.
	5. Экспрессивная.
6.	Виды общения: 1. Формальное.
	2. Деловое.
	3. Спор.
	4. Духовное.
	5. Светское.
7.	Структура делового общения состоит из: 1. Коммуникативной стороны.
	2. Интерактивной стороны.
	3. Перцептивной стороны.
	4. Субъективной стороны.
8.	Стиль общения это: 1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.
	2. Индивидуально-типологические особенности между людьми.
	3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми.
9.	Механизм общения включает в себя: 1. Заражение.
	2. Внушение.
	3. Убеждение.
	4. Принуждение.
	5. Копирование.

10.	Барьеры восприятия в общении бывают:
	1. Эстетический барьер.
	2. Барьер «возраста».
	3. Состояние здоровья.
	4. Некомпетентность.
11.	Невербальные средства общения являются:
	1. Интерактивной стороной общения.
	2. Перцептивной стороной общения.
	3. Коммуникативной стороной общения.
12.	Невербальное поведение-это:
	1. Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности
	2. Скрытые для непосредственного наблюдателя социально- психологические и индивидуально психологические характеристики личности..
13.	Невербальные средства общения:
	1. Кинесика.
	2. Дистанция.
	3. Такесика.
	4. Проксемика.
	5. Рукопожатие.
14.	Трактовка «взгляда в сторону означает
	1. Страх и желание уйти.
	2. Не понял, повтори.
	3. Пренебрежение.
	4. Хочу подчинить себе.
15.	Жесты и позы защиты:
	1. Пощипывание переносицы.
	2. Потирание лба.
	3. Руки, скрещенные на груди.
	4. Сжимание пальцев в кулак.
16.	Просодика-это:
	1. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.
	2. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара
	3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию..
17.	Трактовка доминирующего рукопожатия:
	1. Рука снизу, ладонь развернута вверх.
	2. Рука партнеров в одинаковом положении.
	3. Рука сверху, ладонь развернута вниз.
18.	Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения:
	1. Р. Экслайн.
	2. Л.Винтере.
	3. Э. Холл.
	4. А. Шефлен.

19.	Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:
	1. 45-120 см..
	2. 400-750 см..
20.	Невербальное поведение личности:
	1. Создает образ партнера по общению
	2. Выражает взаимоотношения партнеров по общению
	3. Является индикатором актуальных психических состояний личности.
	4. Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.
21.	Вербальные средства общения являются:
	1. Коммуникативной стороной общения.
	2. Интерактивной стороной общения.
	3. Перцептивной стороной общения.
22.	К вербальным средствам общения относят:
	1. Мимика.
	2. Слова.
23.	К невербальным средствам общения относят:
	1. Мимика.
	2. Слова.
	3. Жесты.
	4. Эмоциями.
24.	Величина потери информации определяется:
	1. Общим несовершенством человеческой речи.
	2. Невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы.
	3. Наличием или отсутствием доверия к собеседнику.
	4. Эмоциями.
25.	Итоговое восприятие информации:
	1. 80%
	2. 70%
	3. 30-40%
26.	Ораторское искусство предполагает:
	1. Умение точно формулировать свои мысли.
	2. Излагать их доступным для собеседника языком.
	3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.
27.	В чем заключается перцептивная сторона общения :
	1. Восприятие друг друга
	2. Обмен информации
	3. Общее дело
28.	Из чего складывается речевая структура:
	1. Словарный запас.
	2. Точная передача мысли посредством слова.
	3. Просторечием.
	4. Чистота речи.
29.	Виды слушания:
	1. Нереплексивное пассивное.
	2. Реплексивное активное.
30.	Факторы, влияющие на восприятие информации:
	1. Эмоциональное состояние слушателя.
31.	Факторы, влияющие на восприятие информации:
	1. Эмоциональное состояние слушателя.

29.	Составные части языка:
	1. Литературный язык.
	2. Просторечие.
	3. Профессиональная лексика. 4. Нормативная лексика.
30.	Основные этапы деловой беседы:
	1. Планирование беседы.
	2. Информирование партнеров.
	3. Аргументирование выдвигаемых положений.
	4. Принятие решений. 5. Завершение беседы.
31.	Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:
	1. Установление контакта с собеседником.
	2. Создание благоприятной атмосферы для беседы.
	3. Привлечение внимания к цели и теме разговора.
	4. Пробуждение интереса собеседника. 5. Принятие решения.
32.	Принципы поведения деловой беседы:
	1. Рациональность.
	2. Метод прямого подхода.
	3. Понимание.
	4. Внимание. 5. Комплексность.
33.	К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:
	1. Активное слушание.
	2. Пассивное слушание.
	3. Формулирование. 4. Постановка вопроса.
34.	Основой внутреннего диалога является:
	1. Ответ.
	2. Дискуссия.
	3. Вопрос. 4. Размышление.
35.	Вопросы внешнего диалога бывают:
	1. Информационными.
	2. Зеркальными.
	3. Эстафетными.
	4. Риторическими. 5. Правильными.
36.	Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:
	1. Личностный.
	2. Эмоциональный.
	3. Аргументированный.
	4. Познавательный. 5. Аудиторный.
37.	Что такое аргументация:
	1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
	2. Способ восприятия значимых логических доводов 3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.

	4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
	5. Способ общения.
38.	Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу:
	1. Метод снятия напряжения.
	2. Метод зацепки
	3. Метод риторических вопросов.
	4. Метод открытых вопросов.
	5. Метод прямого подхода.
39.	Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:
	1. Приспособление.
	2. Компромисс.
	3. Сотрудничество.
	4. Игнорирование.
	5. Уход.
40.	Как можно повлиять на партнера во время переговоров:
	1. Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.
	2. Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
	3. Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.
	4. Использовать способ привлечения внимания собеседника.
	5. Использовать противоположные жесты и позу.
41.	Основные принципы грамотного телефонного общения:
	1. Положительные эмоции.
	2. Хорошее настроение собеседника.
	3. Жаргон.
	4. Четкость и правильность произношения слов.
	5. Нецензурное общение.
42.	Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:
	1. Цель не конкретизируется.
	2. Неправильно выбрано время для разговора.
	3. Излишняя эмоциональная насыщенность.
	4. Длительные телефонные переговоры.
	5. Использование жестов.
43.	Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:
	1. Товарищ.
	2. Уважаемый.
	3. Гражданин.
44.	Какими могут быть методы учителя направленные на организацию порядка и дисциплины в классе?
	1. Убеждение.
	2. Требование.
	3. Воззрение.
	4. Запрос.
	5. Внушение.
45.	Из каких сторон состоит структура общения?
	1. Коммуникативная
	2. Интерактивная
	3. Перцептивная
	4. Пассивная.

	5. Активная.
46.	Что является главным средством человеческого общения?
	1. Знаки.
	2. Язык
	3. Жесты.
	4. Мимика.
	5. Движение.
47.	Виды общения?
	1. Вербальное
	2. Рациональное.
	3. Достоверное.
	4. Невербальное
	5. Косвенное.
48.	Что является основными механизмами в познании человека?
	1. Идентификация
	2. Эмпатия
	3. Рефлексия
	4. Инверсия
	5. Метонимия.
49.	Способы воздействия партнеров друг на друга?
	1. Заражение
	2. Внушение
	3. Убеждение
	4. Эмпатия.
	5. Подражание.
50.	Какие бывают виды контрсуггестии, которые встают на пути коммуникации?
	1. Избегание
	2. Авторитет
	3. Убеждение.
	4. Непонимание
	5. Эффект ореола.
51.	Какие элементы невербального общения можно выделить?
	1. Позы, жесты, мимика
	2. Паралингвистика
	3. Проксемика
	4. Контакт глаз
	5. Эмпатия.
52.	Что включает в себя паралингвистика или просодика?
	1. Особенности произношения
	2. Тембр голоса
	3. Темп речи
	4. Слова.
	5. Паузы между словами.
53.	О чем могут сообщить невербальные средства общения?
	1. Указать собеседнику на особенно важные моменты сообщения

	2. Свидетельствуют об отношении к собеседнику
	3. Дают возможность судить о человеке, о его состоянии в данный момент, о его психологических качествах.
	4. Могут дополнить содержание высказывание
	5. О характере речи.
54.	Какие системы специальных знаков-символов выработаны людьми в рамках невербального общения?
	1. Знаки управления движением транспорта
	2. Форменная одежда
	3. Знаки отличия
	4. Звуковая речь.
	5. Награды.
55.	Какие жесты свидетельствуют об искренности и желание говорить откровенно?
	1. Раскрытые руки
	2. Расстегивание пиджака
	3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья.
	4. Расхаживание по комнате.
	5. Закладывание рук за голову.
56.	Что может послужить знаком того, что собеседник расстроен и пытается взять себя в руки?
	1. Раскрытые руки.
	2. Расстегивание пиджака.
	3. Закладывание рук за спину с обхватом запястья
	4. Расхаживание по комнате.
	5. Закладывание рук за голову.
57.	В каких формах реализуется деловое общение?
	1. Деловая беседа
	2. Деловые переговоры
	3. Деловая переписка.
	4. Деловые совещания
	5. Публичные выступления.
58.	Основные этапы деловой беседы?
	1. Начало беседы и информирование партнеров
	2. Аргументирование выдвигаемых положений
	3. Принятие решения
	4. Аргументирование принятых решений.
	5. Завершение беседы.
59.	Какие важные функции выполняет деловая беседа?
	1. Взаимное общение работников из одной деловой сферы
	2. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
	3. Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий
	4. Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
	5. Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
60.	Какие можно выделить правильные способы начать беседу?
	1. Метод снятия напряжения

	2. Метод зацепки
	3. Метод риторических вопросов.
	4. Метод открытых вопросов
	5. Метод прямого подхода..
61.	Что такое аргументация?
	1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов
	2. Способ восприятия значимых логических доводов.
	3. Возможность донести до собеседника значимые логические доводы.
	4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
	5. Способ общения.
62.	От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров?
	1. Отношение ведущих переговоров с их группами
	2. Язык, на котором говорят участники переговоров.
	3. Того, как сидят участники переговоров
	4. Присутствие зрителей
	5. Ход переговоров.
63.	Каковы функции языка в общении?
	1. Коммуникативная и познавательная
	2. Аккумулятивная, конструктивная
	3. Эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая
	4. Психологическая
	5. Реорганизационная.
64.	Чем отличается официально-деловой стиль речи?
	1. Точностью
	2. Обезличенностью
	3. Стандартностью
	4. Отвлеченностью.
	5. Тенденциями к стереотипам.
65.	Чем отличается научный стиль речи?
	1. Отвлеченностью
	2. Обобщенностью
	3. Подчеркнутой логичности и связными выражениями
	4. Точностью.
	5. Стандартностью.
66.	Чем отличается публицистический стиль речи?
	1. Экспрессивностью

2. Эмоциональностью
3. Наличием гибкого стандарта
4. Точностью.
5. Отвлеченностью.

Вариант 2

КУ-54

ОМК – структурное подразделение ОрИПС – филиала СамГУПС

Рассмотрено цикловой (методической) комиссией « » 20 г. Председатель ЦМК _____	ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ ВАРИАНТ №2 ОГЭС 04 Психология общения Группы _____ Семестр <u>5</u>	УТВЕРЖДАЮ Заместитель директора по УП СПО (ОМК) _____ «___» _____ 20__ г.
--	--	--

Оцениваемые компетенции: ОК₀₁ ОК₀₇ ОК₀₉ ПК_{4.1} ПК_{4.2}
ПК_{4.4} ПК_{6.4} ЛР₁₈ ЛР₁₉ ЛР.

Оцениваемые умения/знания: У1, У2, , 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38,

Инструкция для обучающихся:

Дифференцированный зачет проводится в форме тестирования

Внимательно прочитайте задание. Выберите правильные ответы из предложенных вариантов. Количество правильных ответов может быть 1, 2 или 3,4

1.	Барьеры восприятия и понимания?
	1. Эстетический
	2. Социальный
	3. Барьер отрицательных эмоций
	4. Психологическая защита
	5. Психологическая атака.
2.	В структуру речевого общения входят?
	1. Значение и смысл слов, фраз.
	2. Речевые звуковые явления.
	3. Выразительные качества голоса.
	4. Замедление в ускорение речи.
3.	Выразительные качества голоса — это?
	1. Характерные специфические звуки, возникающие при общении.
	2. Разделительные звуки.
	3. Нулевые звуки.
	4. Интонационные звуки.

	5. Интервальные звуки.
4.	Что такое коммуникация? 1. Процесс взаимодействия, ведущий к пониманию информации. 2. Процесс двустороннего обмена 3. Процесс двустороннего взаимодействия, ведущий к пониманию поступающей информации. информацией, ведущей к взаимному пониманию.
5.	Коммуникативная компетентность - это? 1. Способность устанавливать необходимые контакты с другими людьми. 2. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми для лучшего взаимодействия. 3. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми
6.	Причинами плохой коммуникации могут быть? 1. Стереотипы. 2. Предвзятые представления. 3. Отсутствие взаимоуважения. 4. Плохие отношения между людьми 5. Отсутствие внимания и интереса собеседника..
7.	Выберите виды контрсуггестии? 1. Избегание. 2. Сопротивление. 3. Авторитет. 4. Непонимание.
8.	К какому виду аудитории относится группа студентов, разбирающая с преподавателем кейс? 1. Активная группа. 2. Пассивная. 3. Нейтральная.
9.	На какие группы можно распределить всех людей, с которыми мы входим в контакт? 1. Знакомые. 2. Друзья. 3. Близкие люди. 4. Коллеги.
10.	Какие формы общения существуют? 1. Межличностное. 2. Деловое. 3. Публичное выступление. 4. Общение через электронные средства. 5. Общение с друзьями и близкими.
11.	При каких формах общения обсуждаются темы, возникающие спонтанно?

	1. Деловое обсуждение.
	2. Непринужденные беседы.
12.	Каких способов рекомендуется придерживаться при общении через электронную почту?
	1. Получение выгоды, которая дает задержка обратной связи.
	2. Включение тех же формулировок, которые были получены.
	3. Принятие во внимание отсутствие значимых невербальных сигналов.
	4. Отсутствие тайны переписки.
	5. Никаких.
13.	Для чего мы используем язык?
	1. Чтобы определять, обозначать, характеризовать и ограничивать.
	2. Для пробы на вкус.
	3. Для обсуждения вещей, лежащих вне нашего непосредственного опыта;
	4. Чтобы говорить о языке.
14.	Какое отношение существует между языком и значением?
	1. Выбираем правильное слово.
	2. Люди истолковывают вложенный в него смысл верно.
	3. Перевод слов.
15.	Что такое денотация?
	1. Положение слова в предложении и расположенные вокруг него слова.
	2. Прямое точное значение, которое языковое сообщество формально приписывает слову.
16.	Что представляет собой процесс слушания?
	1. Выбор и концентрацию на конкретных стимулах из всего множества стимулов, достигающих наших органов чувств.
	2. Направленное восприятие слуховых и зрительных стимулов и приписывания им значения.
17.	Перечислите аспекты слушания:
	1. Сосредоточение.
	2. Понимание.
	3. Запоминание.
	4. Оценка.
	5. Взвешивание.
18.	Деловое общение можно условно разделить на:
	1. Прямое.
	2. Косвенное.
	3. Опосредованное.
19.	Какие существуют способы начала беседы («правильные дебюты»)?

	1. Метод снятия напряжения.
	2. Метод зацепка.
	3. Метод координации.
	4. Метод прямого подхода.
20.	Основными этапами деловой беседы являются?
	1. Начало беседы.
	2. Аргументирование выдвигаемых положений.
	3. Информирование партнеров.
	4. Принятие решения.
	5. Подведение итогов.
21.	На стадии начала беседы ставятся следующие задачи?
	1. Установить контакт с собеседником.
	2. Создать благоприятную атмосферу для беседы
	3. Подготовить тему для обсуждения.
	4. Определить степень важности беседы.
	5. Привлечь внимание к теме разговора.
	6. Пробудить интерес
22.	Какая формулировка высказывает явное и глубокое возражение?
	1. В данном случае вы совершенно не правы!
	2. В данном случае вы возможно не правы!
	3. Может быть, в данном высказывании вы и не правы?
23.	На деловом совещании идет обсуждение возможности увеличения объема продаж. Кто-то один не согласен с мнением большинства, что ведет к возникновению конфликта в группе. Какого именно?
	1. Межличностного.
	2. Между личностью и группой.
	3. Межгрупповой.
24.	Высказывание «Плохой мир лучше, чем хорошая война» свойственно кому?
	1. Практику.
	2. Собеседнику.
	3. Мыслителю.
25.	Какие существуют основные группы вопросов?
	1. Конкретизирующие вопросы.
	2. Закрытые вопросы.
	3. Открытые вопросы.
26.	Высказывание «Тебе очень идет этот цвет» это?
	1. Лесть.

	2. Комплимент.
	3. Похвала.
27.	Выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:
	1. Интимная зона
	2. Личная, или персональная зона.
	3. Социальная зона.
	4. Индивидуальная зона.
	5. Публичная зона
28.	Каков размер личной, или персональной зоны?
	1. 45-120 см.
	2. 50-100 см.
	3. 45-110 см.
	4. 60-120 см.
29.	На какие группы можно разбить жесты?
	1. Жесты — иллюстраторы.
	2. Жесты – регуляторы.
	3. Жесты — эмблемы.
	4. Жесты – адапторы.
	5. Жесты — аффекторы.
	6. Жесты — указатели.
30.	Каков размер социальной зоны?
	1. 100-300 см.
	2. 120-400 см.
	3. 110- 400 см.
	4. 120-350 см.
31.	Что относят к невербальным средствам общения?
	1. Мимику.
	2. Жесты.
	3. Движения.
	4. Позу.
	5. Взгляд.
32.	Какому национальному стилю ведения деловых переговоров принадлежит хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытость?
	1. Китайский стиль
	2. Французский стиль.
	3. Английский стиль.
33.	Для чего необходимо произнести вслух перед выступлением «Я знаю то, чего не

	знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!»?
	1. Для установления контакта с аудиторией.
	2. Для снятия барьера страха.
	3. Для устранения всех сомнений.
34.	Предметом делового общения является ...
	А) интерес
	Б) конфликт
	В) дело
35.	Информационно-коммуникативная функция общения заключается ...
	А) в восприятии и понимании другого человека
	Б) в любом виде обмена информацией между участниками общения
	В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия
36.	Что входит в классификацию невербальных средств общения?
	А) кинесика
	Б) патетика
	В) проксемика
37.	Что не относится к невербальным средствам общения?
	А) походка
	Б) пауза
	В) просьба
38.	Какие невербальные средства общения входят в группу кинетических?
	А) мимика
	Б) беседа
	В) визуальный контакт
39.	Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, – это ...
	А) кинесические средства общения
	Б) просодические средства общения
	В) такесические средства общения
40.	Просодические средства общения связаны с (со) ...
	А) прикосновением
	Б) тембром голоса
	В) взглядом
41.	Что не относится к такесическим средствам общения?
	А) рукопожатия
	Б) похлопывание по плечу
	В) движения руками (жесты)

42.	Похлопывание по плечу возможно при ...
	А) моральной поддержке человека
	Б) равенстве социального положения участников общения
	В) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению
43.	Доминирующее рукопожатие – это значит ...
	А) рука сверху, ладонь развернута вниз
	Б) рука снизу, ладонь развернута вверх
	В) обе ладони находятся в вертикальном положении
44.	Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...
	А) забывчивости
	Б) лжи
	В) враждебности
45.	Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это ...
	А) интервью
	Б) деловая беседа
46.	К особенностям деловых переговоров относят ...
	А) взаимозависимость участников переговоров
	Б) разнородность интересов сторон
47.	Стратегии ведения переговоров – это ...
	А) позиционный торг
	Б) разрешение сложившегося конфликта
48.	Какой стиль позиционного торга предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками?
	А) мягкий
	Б) средний
49.	Перед началом переговоров необходимо согласовать процедурные вопросы. К ним относятся:
	А) повестка дня
	Б) порядок принятия решений
	В) этапы ведения переговоров

50.	Успех переговоров определяет ...
	А) знание предмета обсуждения
	Б) владение техникой ведения переговоров
51.	Стадии переговорного процесса – это ...
	А) подготовка к переговорам
	Б) оценка внешности партнеров по переговорам
	В) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей
52.	Основная функция речевого этикета – ...
	А) переход к внешней речи
	Б) снятие агрессии
53.	Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это ...
	А) конфликт внутриличностный
	Б) конфликт межличностный
54.	Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, – это ...
	А) конфликт по горизонтали
	Б) конфликт по вертикали
55.	Наиболее распространенные типы конфликтов – ...
	А) конфликты по горизонтали
	Б) конфликты по вертикали
56.	К позитивным функциям конфликта относятся ...
	А) получение новой информации об оппоненте
	Б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе
57.	Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт ...
	А) конструктивный
	Б) деструктивный
58.	Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?
	А) силовое давление

	Б) уговоры
	В) невмешательство
59.	Конструктивное разрешение конфликта зависит от ...
	А) адекватности восприятия конфликта
	Б) открытости и эффективности общения
	В) количества отрицательных эмоций
60.	Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль ...
	А) конкуренции
	Б) сотрудничества
	В) компромисса
	Г) приспособления
61.	Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль ...
	А) компромисса
	Б) конкуренции и соперничества
	В) сотрудничества
	Г) уклонения
62.	Формула Лассуэлла включает:
	А) источник информации и передатчик;
	Б) каналы связи;
	В) место назначения и приемник;
	Г) источник шума;
	Д) все ответы верны;
	Е) все ответы неверны
63.	Эффект ореола – это:
	А) свечение над головой святых;
	Б) приписывание другому человеку определенных качеств;
	В) галлюцинации;
	Г) все ответы неверны.
64.	Способность понимать и оценивать других людей зависит от:
	А) познавательных особенностей личности;
	Б) темперамента;
	В) характера;
	Г) эмоций.
	Д) все ответы верны
65.	Барьеры в общении – это:

	А) различия в особенностях личности;
	Б) препятствия на пути к психологическому контакту;
	В) неправильная речь;
	Г) незнание правил общения.
66.	Эмпатия – это ...
	А) Аттракция
	Б) Сопереживание
	В) Уподобление себя другому

III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

Группы по количеству обучающихся.

Количество вариантов задания для обучающихся – 2.

Время выполнения задания – 1 час 30 минут.

1 вариант

№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ
1	2	46	1, 2, 3
2	1, 2	47	2, 3, 4
3	1	48	1, 2
4	5	49	2, 3
5	2, 5	50	1, 2, 5
6	1, 2, 4, 5	51	3
7	4	52	1, 3, 4
8	1	53	2, 3
9	1, 3, 4	54	3, 4
10	1, 2, 5	55	2, 3
11	2	56	1, 2
12	2	57	3
13	1, 3	58	1, 2, 4
14	1, 3	59	1, 3, 4, 5
15	3, 4	60	3, 4, 5
16	2	61	2, 4
17	3	62	4
18	3	63	1, 2
19	1	64	1,
20	3	65	3
21	1	66	3
22	2		
23	1, 5		
24	3		
25	2		
26	1		
27	1		
28	2, 5		
29	1, 2		
30	3, 4		
31	3, 5		
32	1, 2, 5		
33	2		
34	1		
35	4		
36	4		
37	1, 2		
38	4		
39	2, 4		
40	2, 4		
41	3, 4		

42	2, 4
43	2, 3, 4
44	2
45	1, 5

2 вариант

№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ
1.	4	22.	1, 5	43.	А,Б	64.	Б
2.	1, 3	23.	1	44.	А	65.	Д
3.	1, 3	24.	2	45.	Б	66.	Б
4.	1	25.	3	46.	В		
5.	2	26.	2,3	47.	Б		
6.	3	27.	2	48.	В		
7.	1, 4, 5	28.	1,2,3,5	49.	В		
8.	1, 2	29.	2	50.	А, Б		
9.	1	30.	1,2,4,5	51.	Б		
10.	1, 4	31.	2	52.	А, В, Г		
11.	1, 2, 4	32.	1-5	53.	В		
12.	2	33.	1	54.	Б		
13.	5	34.	2	55.	А		
14.	3	35.	В	56.	В		
15.	3	36.	Б	57.	В		
16.	2	37.	А,В	58.	Б		
17.	2	38.	В	59.	А		
18.	1, 3, 4	39.	А	60.	А		
19.	1,3	40.	Б	61.	В		
20.	2	41.	В	62.	Б		
21.	1, 4, 5	42.	В	63.	Д		

Контролируемые компетенции: ОК₀₁ ОК₀₇ОК₀₉ ПК_{4.1} ПК_{4.2} ПК_{4.4} ПК_{6.4}
ЛР₁₈ ЛР₁₉ ЛР₇

Критерии оценки:

- « 5 » – от 86 % до 100 % правильных ответов.
- « 4 » – от 76 % до 85 % правильных ответов.
- « 3 » – от 61 % до 75 % правильных ответов.
- « 2 » – менее 61% правильных ответов.