Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Емец Валерий Сергеевич
Должность: Директор филиала
Дата подписания: 10.08.2026 15:18:31
Уникальный программный ключ:
f2b8a1573c931f1098cfe699d1debd94fcff35d7

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Рязанский институт (филиал)
федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
«Московский политехнический университет»

ПРИНЯТО
На заседании Ученого совета
Рязанского института (филиала)
Московского политехнического университета
Протокол № 11
от «30» июня 2024 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Рязанского института (филиала)
Московского политехнического университета
В.С. Емец
«30» июня 2024 г.

Фонд оценочных средств
для текущего контроля и промежуточной аттестации
при изучении учебной дисциплины
«ОГСЕ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»

по специальности
23.02.07 – «Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей»

Уровень профессионального образования
Среднее профессиональное образование

Квалификация выпускника
Специалист

Форма обучения
Очная

Рязань, 2024

Фонд оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации при изучении учебной дисциплины «ОГСЕ.05 Психология общения и деловой этикет» разработан на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 № 1568 (зарегистрировано в Минюсте РФ 26 декабря 2016 № 44946);
- Примерной основной образовательной программы, зарегистрированной в государственном реестре примерных основных образовательных программ под номером: 23.02.07-180119;
- учебного плана очной формы обучения по специальности 23.02.07 «Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей».

Разработчик: Гончарова Татьяна Васильевна – старший преподаватель кафедры «Инженерный бизнес и менеджмент».

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «Автомобили и транспортно-технологические средства» Рязанского института (филиала) Московского политехнического университета (протокол № 10 от 27.06.2024).

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА..... 4
1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»..... 5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ..... 6
3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)..... 7
4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ..... 9
4.1. Задания для оценки знаний освоения дисциплины (Индивидуальные задания, устный опрос, самостоятельная работа)..... 9
5. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ..... 14
6. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»..... 18
7. ПРИЛОЖЕНИЯ..... 22

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Фонд оценочных средств (ФОС) для текущего контроля и промежуточной аттестации при изучении учебной дисциплины «Психология общения и деловой этикет» разработан в соответствии с рабочей программой, входящей в ППССЗ по специальности 23.02.03 — «Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта».

Фонд оценочных средств по дисциплине «Психология общения и деловой этикет» предназначен для осуществления текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся, итогового контроля в форме дифференцированного зачета.

Задачами использования контрольно-оценочных средств являются:

- контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений и навыков, определенных в ФГОС по специальности в качестве результатов освоения учебной дисциплины;
- оценка результативности учебного процесса для каждого обучающегося.

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

В результате освоения учебной дисциплины «Психология общения и деловой этикет» студент должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей следующими умениями, знаниями, которые формируют общие компетенции (ОК 1- ОК5).

уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- разрешать конфликтные ситуации в процессе 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 конфликтов и способы их разрешения.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций (см. табл.1):

Таблица 1. Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)

Наименования умений, знаний	Основные показатели оценки результата	Формы, методы контроля
уметь:		
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Демонстрирует умения межличностного общения, делового общения.	устный опрос; выполнение заданий; тестирование; зачет
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Демонстрирует умения управлять своим поведением в различных деловых ситуациях	устный опрос; выполнение заданий; тестирование; зачет
Разрешать конфликтные ситуации в процессе общения	Демонстрирует умения в разрешении конфликтных ситуаций	устный опрос; выполнение заданий; тестирование; зачет
знать		
Взаимосвязь общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения;	Способен логически последовательно и системно излагать вопрос о взаимосвязи общения и деятельности, целях функциях, видах и уровнях общения;	устный опрос; выполнение заданий; тестирование; зачет
Роли и ролевые ожидания в общении;	Способен логически последовательно и системно излагать вопрос о роли и ролевых ожиданиях в общении	устный опрос; выполнение заданий; тестирование; зачет
Виды социальных взаимодействий;	Способен логически последовательно и системно излагать вопрос о видах социальных взаимодействий	устный опрос; выполнение заданий; тестирование; зачет
Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Способен логически последовательно и системно излагать вопрос о техниках и приемах общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	устный опрос; выполнение заданий; тестирование; зачет
Этические принципы общения;	Способен логически последовательно и системно излагать вопрос об этических принципах общения	устный опрос; выполнение заданий; тестирование; зачет
Источники, причины, виды конфликтов и способы их разрешения.	Способен логически последовательно и системно излагать вопрос об источниках, причинах, видах конфликтов и способах их разрешения.	устный опрос; выполнение заданий; тестирование; зачет

3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)

Таблица 2 — Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам). Формы и методы контроля.

Элемент учебной дисциплины	**Формы и методы контроля**					
	Текущий контроль		**Рубежный контроль**		**Промежуточный контроль**	
	Форма контроля	**Проверяемые ОК, ПК**	**Форма контроля**	**Проверяемые ОК, ПК**	**Форма контроля**	**Проверяемые ОК, ПК**
	Выполнение рефератов *Устный опрос*	ОК 01.-05	*Тестирование*	ОК 01.-05	*зачет*	ОК 01.-05
Раздел1. Тема 1. Психология общения как отрасль психологии	*Выполнение рефератов* *Устный опрос* *Письменный опрос* *Индивидуальные задания* *Самостоятельная работа*	ОК 01.-05	*Тестирование*	ОК 01.-05	*зачет*	ОК 01.-05
Раздел 2.Общение — основа человеческого бытия Тема 2.1. Общение — основа человеческого бытия Тема 2.2. Психология социального взаимодействия Тема 2.3. Психология социально-ролевого поведения	*Выполнение рефератов* *Устный опрос* *Письменный опрос* *Индивидуальные задания* *Самостоятельная работа*	ОК 01.-05	*Тестирование*	ОК 01.-05	*зачет*	ОК 01.-05
Тема 2.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения) Тема 2.5. Интерактивная сторона общения	*Выполнение рефератов* *Устный опрос* *Письменный опрос*	ОК 01.-05	*Тестирование*	ОК 01.-05	*зачет*	ОК 01.-05

Тема 2.6. Понятие и структура делового общения Тема 2.7. Виды делового общения Раздел 3.Тема 3.1. Конфликт и пути её разрешения Тема 3.2. Особенности конфликтного поведения	*Индивидуальные задания* *Самостоятельная работа*					
Раздел 4. Этическая культура общения.	*Выполнение рефератов* *Устный опрос* *Письменный опрос* *Индивидуальные задания*	ОК 01.-05	*Тестирование*	ОК 01.-05	*зачет*	ОК 01.-05

4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1.Типовые задания для оценки знаний освоения дисциплины (Индивидуальные задания, устный опрос, самостоятельная работа)

Раздел 1: Психология общения как отрасль психологии

1. Какова роль первого впечатления в общении и что необходимо делать для формирования позитивного первого впечатлении?
2. Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении?
3. Охарактеризуйте основные ошибки межличностного восприятия.
4. Что такое стереотипы общения? Какие стереотипы вы знаете?
5. Каким образом можно уменьшить влияние ошибок восприятия на общение?
6. Какие существуют эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания?
7. В чем проявляются трудности и дефекты общения и как их преодолевать?
8. Какие сенсорные каналы влияют на эффективность взаимодействия?
9. Каков механизм формирования профессионального имиджа?
10. Что такое самопрезентация и самомаркетинг и каковы техники их осуществления?

Раздел 2. Общение — основа человеческого бытия.

1. Механизмы партнерских отношений.
2. Правила корпоративного поведения в команде
3. Выделите особенности интерактивной стороны общения. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
4. Сколько типов взаимовлияний существует?
5. Перечислите виды ограничений, накладываемых на деловые контакты.
6. Перечислите существующие стратегии взаимодействия, выделите характеристики для их отличия.
7. Какие характеристики взаимоотношений влияют на развитие доверительных отношений?
8. Каковы признаки совместимости и срабатываемости деловых партнеров?
9. Как проявляется конкуренция?
10. Чем отличается групповая работа от работы командной?
11. Дайте характеристику кооперации как конструктивному виду взаимодействия. Каковы правила корпоративного поведения и работы в команде?

Раздел 2. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)

1. Каковы роль и место коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности, в межличностном общении?
2. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?
3. Назовите виды, сущность и содержание барьеров общения. В результате чего они возникают?
4. Какие коммуникативные барьеры мешают восприятию и пониманию информации?
5. Каковы виды и цели двусторонней обратной связи?
6. Какие техники вопросов важны для эффективной обратной связи?
7. Какие виды вопросов и с какой целью используются при расспрашивании? 8. Какие техники ответов на вопросы вы знаете?
8. Чем различаются открытые и закрытые вопросы?
9. Что означает правильно сформулировать вопрос?
10. С какой целью необходимо осуществлять перефразирование, в чем его суть?
11. Каковы семь способов задавания вопросов на понимание?

Раздел 2. Понятие и структура делового общения.

1. Что включают в себя структурные способы разрешения конфликтов, какие стратегии взаимодействия используются при разрешении конфликтов?
2. В чем особенность межличностных способов разрешения конфликтов?
3. Какие стратегии поведения целесообразно использовать в конфликтных ситуациях?
4. В каких ситуациях может оказаться эффективным избегание, как стиль реагирования в конфликтных ситуациях (или приспособление — уступка)?
5. Что такое «алгоритм анализа конфликтной ситуации», какие этапы он включает?
6. Можно ли использовать толерантность как технологию эффективного поведения в конфликте?
7. Какие правила поведения в конфликтной ситуации следует использовать при разрешении конфликта?
12. Назовите ситуации эффективного применения стратегии «компромисс»?
8. В чем сложность стиля «сотрудничество» для анализа и разрешения конфликтной ситуации?
9. Что представляют собой этика и этикет?
10. Какую функцию при взаимодействии людей выполняет этикет?
11. Какие существуют общепринятые правила этикета?

12. Какова роль этикета в вашей будущей профессии?

13. Чем отличается деловой этикет от неформального, межличностного?

14. Сформулируйте основные принципы делового этикета.

15. Что представляет собой деловая репутация?

16. Какие характеристики организации влияют на ее бренд и реноме?

17. Может ли неразвитый деловой этикет профессионалов создавать конфликтные ситуации в коллективе?

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он полно, правильно излагает содержание вопроса, хорошо знает терминологию, полно отвечает на дополнительные вопросы.
- оценка «хорошо» — хорошо знает основной материал, но отвечает сбивчиво, допускает неточности в экономической терминологии и в ответе на дополнительные вопросы.
- оценка «удовлетворительно» — имеет только основы экономических знаний, затрудняется отвечать на дополнительные и уточняющие вопросы.
- оценка «неудовлетворительно» — имеет неполные знания основного материала, допускает грубые ошибки при ответе, отвечает на дополнительные вопросы не полно.

Устный (фронтальный) и письменный опрос

Устный (фронтальный) и письменный опрос — как формы текущего контроля служат подтверждением степени усвоения учебного материала.

Критерии оценки устного и письменного ответа:

Оценка «*отлично*» выставляется за ответ, в котором студент логично и последовательно изложил теоретический материал с соответствующими выводами. студент показал глубокое знание вопросов, свободно оперировал терминологией.

Оценка «*хорошо*» выставляется за ответ, в котором студент последовательно изложил теоретический материал, но выводы сделанные им не вполне логичны. студент показал уверенное знание вопросов, владел терминологией.

Оценка «*удовлетворительно*» выставляется за ответ, в котором студент базировался на теоретическом материале, но показал поверхностные знания, непоследовательность и неуверенность изложения. при ответе студент показал слабое знание вопросов.

Оценка «*неудовлетворительно*» выставляется за ответ, в котором студент показал отсутствие знаний теоретического материала, не владел терминологией.

Темы рефератов

1. Механизмы взаимопонимания в общении.
2. Затруднения общения, их преодоление.

3. Формирование профессионального имиджа.
4. Механизмы партнерских отношений.
5. Правила корпоративного поведения в команде.
6. Стратегии взаимодействия, их характеристики отличия.
7. Групповая и командная работа, их особенности.
8. Кооперация как конструктивный вид взаимодействия, правила корпоративного поведения и работы в команде.
9. Структура коммуникативного процесса и основные его составляющие.
10. Факторы, препятствующие эффективной коммуникативные, восприятию и пониманию информации,
11. Техники вопросов и ответов.
12. Классификация вопросов.
13. Семь способов задавания вопросов на понимание.
14. Общая характеристика эмоций, эмоциональные состояния.
15. Агрессия и конфликтоустойчивость человека.
16. Стратегии взаимодействия при разрешении конфликтов.
17. «Алгоритм анализа конфликтной ситуации», его этапы.
18. Правила поведения в конфликтной ситуации.
19. Функция этикета при взаимодействии и общении.
20. Общепринятые правила этикета.
21. Роль этикета в профессиональной деятельности.
22. Основные принципы делового этикета.
23. Деловая репутация, её составляющие.
24. Внешняя и внутренняя культура личности.
25. Деловой этикет и корпоративная культура.
26. Коммуникативная компетентность человека.

Требования к реферату:

1. Соблюдение формальных требований к реферату
2. Грамотное и полное раскрытие темы;
3. Самостоятельность в работе над рефератом (использование рефератов из сети Интернет запрещается).
4. Умение работать с учебной, профессиональной литературой.
5. Умение работать с периодической литературой.
6. Умение обобщать, делать выводы.
7. Умение оформлять библиографический список к реферату в соответствие ситребованиями ГОСТ Р 7.1.-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».
8. Соблюдение требований к оформлению реферата.
9. Умение кратко изложить основные положения реферата при его защите.
10. Иллюстрация защиты реферата презентацией.

Критерии оценки:

– оценка *«отлично»* выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы;
– оценка «*хорошо*» выставляется студенту, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
– оценка «*удовлетворительно*» выставляется студенту, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод;
– оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

5. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Задание 1

Выберите правильный ответ.

1. Коммуникативная сторона общения
   а) обмен информацией
   б) восприятие и понимание друг друга
   в) взаимодействие друг с другом
2. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект
   а) духовное
   б) примитивное
   в) манипулятивное
   г) деловое
3. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли
   а) формально-ролевое
   б) контакт масок
   в) светское
   г) духовное
4. К невербальным средствам общения относится
   а) речь
   б) интонация
   в) мимика
   г) язык
5. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции
   а) аффекторы
   б) эмблемы
   в) иллюстраторы
   г) регуляторы
6. Недоминантная позиция в общении это позиция
   а) родителя
   б) ребенка
   в) взрослого
7. Доминирование это
   а) открытое воздействие на партнера
   б) скрытое воздействие на партнера
   в) стремление победить сильного соперника
8. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
   а) конфликтоген
   б) инцидент
   в) конфликтная ситуация

9. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.
   а) соперничество
   б) компромисс
   в) избегание
10. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания
   а) эмпатия
   б) идентификация
   в) рефлексия

Задание 2

Выберите правильный ответ.

1. Перцептивная сторона общения это
   а) обмен информацией
   б) восприятие и понимание друг друга
   в) взаимодействие друг с другом
2. Вид общения, который направлен на извлечение выгоды от собеседника
   а) духовное
   б) примитивное
   в) манипулятивное
   г) деловое
3. Формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника с использованием наборов выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции
   а) формально-ролевое
   б) контакт масок
   в) светское
   г) примитивное
4. К вербальным средствам общения относится
   а) речь
   б) жесты
   в) мимика
   г) дистанции между собеседниками
5. Жесты, заменители слов или фраз в общении
   а) регуляторы
   б) эмблемы
   в) иллюстраторы
   г) адапторы
6. Доминантная позиция в общении это позиция
   а) родителя
   б) ребенка

в) взрослого

7. Манипуляция это
   а) открытое воздействие на партнера
   б) скрытое воздействие на партнера
   в) стремление победить сильного соперника
8. Слова, действия или бездействия «могущие» привести к конфликту
   а) конфликтоген
   б) инцидент
   в) конфликтная ситуация
9. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок
   а) соперничество
   б) компромисс
   в) избегание
10. Механизм восприятия собеседника при котором мы ставим себя на место другого (отождествляем себя с ним)
    а) эмпатия
    б) идентификация
    в) рефлексия

Задание 3

Выберите правильный ответ.

1. Интерактивная сторона общения это
   а) обмен информацией
   б) восприятие и понимание друг друга
   в) взаимодействие друг с другом
2. Вид общения, при котором учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личные расхождения.
   а) духовное
   б) примитивное
   в) манипулятивное
   г) деловое
3. Общение в определенном месте и на определенную тему
   а) формально-ролевое
   б) контакт масок
   в) светское
   г) примитивное
4. По видам речь бывает:
   а) восклицательной
   б) женской
   в) эмоциональной
   г) позитивной
5. Жесты, рисующие сообщения
   а) регуляторы

б) эмблемы
в) иллюстраторы
г) адапторы

6. Позиция на равных при общении это позиция
   а) родителя
   б) ребенка
   в) взрослого
7. Соперничество это
   а) открытое воздействие на партнера
   б) скрытое воздействие на партнера
   в) стремление победить сильного соперника
8. Накопившиеся противоречия , содержащие истинную причину конфликта
   а) конфликтоген
   б) инцидент
   в) конфликтная ситуация
9. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отстаиванием только своих интересов и полным игнорированием интересов партнера
   а) соперничество
   б) компромисс
   в) избегание
10. Механизм восприятия собеседника при котором человек осознает то, как он воспринимается и понимается партнером по общению
    а) эмпатия
    б) идентификация
    в) рефлексия

Ключ к тестам

Задание №1	Задание №2	Задание №3
1-а	**1-б**	**1-в**
2-г	**2-** в	**2-г**
3-а	**3-б**	**3-в**
4-в	**4-а**	**4-в**
5-а	**5-б**	**5-в**
6-б	**6-а**	**6-в**
7-в	**7-б**	**7-в**
8-б	**8- а**	**8-в**
9-в	**9-б**	**9-а**
10-а	**10-б**	**10-в**

6. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Какова роль первого впечатления в общении и что необходимо делать для формирования позитивного первого впечатлении?
2. Какие существуют механизмы взаимопонимания в общении?
3. Охарактеризуйте основные ошибки межличностного восприятия.
4. Что такое стереотипы общения? Какие стереотипы вы знаете?
5. Каким образом можно уменьшить влияние ошибок восприятия на общение?
6. Какие существуют эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания?
7. В чем проявляются трудности и дефекты общения и как их преодолевать? 12. Какие сенсорные каналы влияют на эффективность взаимодействия?
8. Каков механизм формирования профессионального имиджа?
9. Что такое самопрезентация и самомаркетинг и каковы техники их осуществления?
10. Механизмы партнерских отношений.
11. Правила корпоративного поведения в команде
12. Выделите особенности интерактивной стороны общения. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?
13. Сколько типов взаимовлияний существует?
14. Перечислите виды ограничений, накладываемых на деловые контакты.
15. Перечислите существующие стратегии взаимодействия, выделите характеристики для их отличия.
16. Какие характеристики взаимоотношений влияют на развитие доверительных отношений?
17. Каковы признаки совместимости и срабатываемости деловых партнеров? 14. Как проявляется конкуренция?
18. Чем отличается групповая работа от работы командной?
19. Дайте характеристику кооперации как конструктивному виду взаимодействия. Каковы правила корпоративного поведения и работы в команде?
20. Каковы роль и место коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности, в межличностном общении?
21. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие?

22. Назовите виды, сущность и содержание барьеров общения. В результате чего они возникают?

23. Какие коммуникативные барьеры мешают восприятию и пониманию информации?

24. Каковы виды и цели двусторонней обратной связи?

25. Какие техники вопросов важны для эффективной обратной связи?

26. Какие виды вопросов и с какой целью используются при расспрашивании? 9. Какие техники ответов на вопросы вы знаете?

27. Чем различаются открытые и закрытые вопросы?

28. Что означает правильно сформулировать вопрос?

29. С какой целью необходимо осуществлять перефразирование, в чем его суть?

30. Каковы семь способов задавания вопросов на понимание?

31. Общая характеристика эмоций. Эмоциональное состояние.

32. Влияние эмоционального реагирования на решение конфликта.

33. Проанализируйте, почему конфликты сопровождаются сильными эмоциональными реакциями, гневом и напряженностью?

34. Какие бывают виды агрессии? 7. В чем заключается конфликтоустойчивость человека?

35. Что включают в себя структурные способы разрешения конфликтов, какие стратегии взаимодействия используются при разрешении конфликтов?

36. В чем особенность межличностных способов разрешения конфликтов?

37. Какие стратегии поведения целесообразно использовать в конфликтных ситуациях?

38. В каких ситуациях может оказаться эффективным избегание, как стиль реагирования в конфликтных ситуациях (или приспособление — уступка)?

39. Что такое «алгоритм анализа конфликтной ситуации», какие этапы он включает?

40. Можно ли использовать толерантность как технологию эффективного поведения в конфликте?

41. Какие правила поведения в конфликтной ситуации следует использовать при разрешении конфликта?

11. Назовите ситуации эффективного применения стратегии «компромисс»?

42. В чем сложность стиля «сотрудничество» для анализа и разрешения конфликтной ситуации?

43. Что представляют собой этика и этикет?

44. Какую функцию при взаимодействии людей выполняет этикет?

45. Какие существуют общепринятые правила этикета?

46. Какова роль этикета в вашей будущей профессии?

47. Чем отличается деловой этикет от неформального, межличностного?

48. Сформулируйте основные принципы делового этикета.

49. Что представляет собой деловая репутация?

50. Какие характеристики организации влияют на ее бренд и реноме?

51. Может ли неразвитый деловой этикет профессионалов создавать конфликтные ситуации в коллективе?

52. Факторы становления личности. 2. Внешняя и внутренняя культура личности.

53. Почему по речи судят об общей культуре человека?

54. Какие правила общения считаются «хорошим тоном»?

55. Как связаны между собой деловой этикет и корпоративная культура?

56. Что такое коммуникативная компетентность человека?

57. В чем преимущества и достоинства интерактивных технологий обучения общению?

58. Почему необходимо начинать учить конструктивному общению с детства?

59. Значение рефлексии в различных жизненных ситуациях

60. Внутреннее закрепощение личности. 1. Как вы понимаете выражение «Принять ответственность за самого себя»?

Критерии оценки ответов обучающихся при проведении зачета:

Оценка «*отлично*» — изложение полученных знаний в устной, письменной форме полное, в соответствии с требованиями учебной программы; выделение существенных признаков изученного с помощью операций анализа и синтеза; выявление существенных признаков причинно следственных связей, формулировка выводов и обобщений; самостоятельное применение знаний в деятельности при выполнении практических заданий;

Оценка «*хорошо*» — изложение полученных знаний в устной, письменной форме полное, в соответствии с требованиями учебной программы; допускаются отдельные незначительные ошибки; при выделении существенных признаков изученного также допускаются отдельные незначительные ошибки; в практической, самостоятельной деятельности возможна небольшая помощь преподавателя;

Оценка «удовлетворительно» — изложение полученных знаний неполное, однако это не препятствует освоению последующего программного материала;

допускаются отдельные существенные ошибки, исправляемые с помощью преподавателя; имеются затруднения при выделении существенных признаков изученного и формулировке выводов. Недостаточная самостоятельность в практической деятельности и выполнении заданий воспроизводящего характера;

Оценка «*неудовлетворительно*» — изложение учебного материала неполное, бессистемное; имеются существенные ошибки, которые учащийся не в состоянии исправить даже с помощью преподавателя; неумение производить простейшие операции синтеза и анализа, делать обобщения и выводы.

7. ПРИЛОЖЕНИЯ

Перечень используемых нормативных документов:

1. ФГОС СПО по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей.
2. Положение о текущем контроле знаний, промежуточной и государственной (итоговой) аттестации студентов (обучающихся) СПО.

Рекомендуемая литература:

Печатные издания

Основные источники:

1. Мандель Б.Р. Психология общения: история и проблематика: учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования. – Москва; Германия: Директ-Медиа, 2018.
2. Гарькуша О.Н. Профессиональное общение. – Москва: РИОР,2018. – 112 с.
3. Жарова М.Н. Психология общения. – Москва: Академия, 2017. – 256 с.
4. Шеламова Г.М. Психология общения: учебник / Г.М. Шеламова. – Москва: Академия, 2020. – 128 с.

Дополнительная литература:

1. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/470462 (дата обращения: 31.10.2021).
2. Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник (СПО). / Л.Д.Столяренко, С.И. Самыгин. – Ростов н /Д: Феникс, 2013.
3. Еникеев М.И. Общая и социальная психология: учебник / - М.: Норма: ИНФРА –М, 2015.
4. Столяренко Л.Д. Социальная психология: Учеб. пособие. – М.: Наука-Спектр, 2016.

Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Портал психологии — «Psychology.ru»: [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://www.psychology.ru
2. Журнал «Psychologies»: [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://www.psychologies.ru

3. Электронная библиотека учебников: [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://studentam.net/
4. Библиотека Гумер - гуманитарные науки: [Электронный ресурс]. — Режим доступа: http://www.gumer.info/
5. Портал «Социально-гуманитарное образование»: http://www.humanities.edu.ru
6. Федеральный портал «Российское образование»: http://www.edu.ru
7. Электронная гуманитарная библиотека: http://www.gumfak.ru/
8. Электронная библиотека: www.gumer.info
9. Портал словарей: www.slovari.yandex.ru
10. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов»: http://school-collection.edu.ru
11. Цуранова С. П. Психология и этика деловых отношений. Практикум: учеб. пособие / С. П. Цуранова, И. М. Павлова, А. А. Вашкевич. — 4-е изд., стер. — Минск: РИПО, 2015. — 192 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463541 (Дата обращения: 21.01.2020).
12. Бороздина Г. В. Психология и этика деловых отношений: учеб. пособие / Г. В. Бороздина. — 4-е изд., испр. и доп. — Минск: РИПО, 2015. — 228 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463538 (Дата обращения: 21.01.2020).