

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации  
Департамент научно-технологической политики и образования  
*Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования*  
**«Красноярский государственный аграрный университет»**

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института

\_\_\_\_\_ Шапорова З.Е.

«21» \_\_\_\_\_ марта \_\_\_\_\_ 2023 г.

### **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

(текущего оценивания /промежуточной аттестации)

Институт экономики и управления АПК  
Кафедра психологии, педагогики и экологии человека  
Наименование и код ОПОП: 09.02.07 «Информационные системы и  
программирование»  
Дисциплина ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Красноярск 2023



**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
УСИЛЕННОЙ КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

ВЫДАННОЙ: ФГБОУ ВО КРАСНОЯРСКИЙ ГАУ  
ВЛАДЕЛЕЦ: РЕКТОР ПЫЖИКОВА Н.И.  
ДЕЙСТВИТЕЛЕН: 16.03.2023 - 08.06.2024

Составители: Романова Ю.В., ст. преподаватель \_\_\_\_\_ «20» марта 2023 г.

Эксперт Костылев С.В., кандидат культурологии., доцент кафедры социально-гуманитарных наук и истории искусств ФГБОУ ВО «Сибирский государственный институт искусств имени Дмитрия Хворостовского»

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с рабочей программой дисциплины «Психология общения» для студентов специальности 09.02.07. «Информационные системы и программирование»

Фонд оценочных средств обсуждён на заседании кафедры психологии, педагогики и экологии человека протокол № 7 от «20» марта 2023г.

Заведующий кафедрой психологии, педагогики и экологии человека  
Миронов А.Г., к.п.н., доцент

\_\_\_\_\_ «20» марта\_ 2023г.

ФОС принят методической комиссией института  
Экономики и управления АПК \_\_\_\_\_ протокол № 7 «21» марта 2023г.

Председатель методической комиссии

Рожкова А.В., ст. преподаватель \_\_\_\_\_ «21» марта 2023г

## Оглавление

1 Цель и задачи фонда оценочных средств .....	4
2 Нормативные документы .....	4
3 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины. Формы контроля формирования компетенций.....	5
4 Показатели и критерии оценивания компетенций .....	6
5 Фонд оценочных средств .....	7
. 5.1 ФОС для текущего контроля .....	7
5.1.1 Банк тестовых заданий. Критерии оценивания. Тестовые задания по разделу (модулю, теме) .....	7
5.1.2 Оценочное средство: Опрос по разделу (модулю, теме). Критерии оценивания.....	12
5.1.3 Оценочное средство. Решение задач по разделу (модулю, теме) . Критерии оценивания...	13
5.2. ФОС для промежуточного контроля.....	16
5.2.1. Перечень вопросов к зачету. Критерии оценивания .....	17
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	18
6.1. Основная литература .....	18
6.2. Дополнительная литература .....	18
6.3. Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям.....	18
6.4. Программное обеспечение .....	19

## **1 Цель и задачи фонда оценочных средств**

Целью создания фонда оценочных средств (далее по тексту - ФОС) дисциплины «Психология общения» является установление соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательных программ, рабочих программ модулей (дисциплин).

ФОС по дисциплине «Психология общения» решает задачи:

- обеспечение контроля и управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции, определённых в ФГОС СПО для подготовки студентов по направлению подготовки 09.02.07.»;
- обеспечение контроля (с помощью набора оценочных средств) и управление (с помощью элементов обратной связи) достижением целей реализации ОПОП, определённых в виде набора общих компетенций: ОК-1, ОК-2, ОК-4, ОК-5, ОК-6;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс Красноярского ГАУ.

Назначение фонда оценочных средств используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью студентов, в том числе самостоятельной. В условиях рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания студента используются как показатель его текущего рейтинга. А также предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины в установленной учебным планом форме: контрольной работы.

## **2 Нормативные документы**

ФОС разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 09.02.07 «Информационные системы и программирование» и рабочей программы дисциплины «Психология общения»

**3 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины. Формы контроля формирования компетенций**

<b>Компетенция</b>	<b>Этап формирования компетенции</b>	<b>Образовательные технологии</b>	<b>Тип контроля</b>	<b>Форма контроля</b>
Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам (ОК-1)	теоретический (информационный)	лекции	текущий	Тестирование, опрос
	практико-ориентированный	практические занятия	текущий	Тестирование, опрос
	оценочный	аттестация	промежуточный	зачет с оценкой
Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; (ОК-2)	теоретический (информационный)	лекции	текущий	Тестирование, опрос
	практико-ориентированный	практические занятия	текущий	Тестирование, опрос
	оценочный	аттестация	промежуточный	зачет с оценкой
Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде (ОК -4)	теоретический (информационный)	лекции	текущий	Тестирование, опрос
	практико-ориентированный	практические занятия	текущий	Тестирование, опрос,
	оценочный	аттестация	промежуточный	зачет с оценкой
Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного в коллективе и команде (ОК -5)	теоретический (информационный)	лекции	текущий	Тестирование, опрос
	практико-ориентированный	практические занятия	текущий	Тестирование, опрос,
	оценочный	аттестация	промежуточный	зачет с оценкой
Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение	теоретический (информационный)	лекции	текущий	Тестирование, опрос
	практико-ориентированный	практические занятия	текущий	Тестирование, опрос

на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения; (ОК-6)	оценочный	аттестация	промежуточный	зачет с оценкой
---	-----------	------------	---------------	-----------------

#### 4 Показатели и критерии оценивания компетенций

Таблица 4.1 – Показатели и критерии оценки результатов обучения

Показатель оценки результатов	Критерий оценки результатов обучения
	<p>ОК-1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p> <p>ОК-2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;</p> <p>ОК-4 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p> <p>ОК -5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного</p> <p>ОК-6 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;</p>
Пороговый уровень	Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студенты обладают элементарными знаниями по дисциплине. Студенты способны понимать и интерпретировать освоенную информацию при этом осуществлять поиск, что является основой успешного формирования навыков для решения коммуникативных задач для личностного роста.
Продвинутый уровень	Студенты умеют демонстрировать результаты на уровне осознанного потонцеаласпекторучебного материала и учебными умениями и знают применение по дисциплине. Студенты способны осуществлять поиск информации, обосновывать выбор выполнения профессиональных задач в коммуникативных ситуациях.
Высокий уровень	Студенты владеют навыками по ипользованию коммуникативной информации необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, правильно выбирать языковые средства в нестандартных коммуникативных ситуациях. Для решения профессионального и личностного развития умеют применять коммуникативные способности в общении. Достигнутый уровень оценки результатов обучения студентов по дисциплине является основой для формирования общекультурных компетенций, соответствующих требованиям ФГОС.

Таблица 4.2. – Показатели и критерии оценивания компетенций

Показатель оценки результатов обучения	Шкала оценивания
Пороговый уровень	60-72 баллов (удовлетворительно)
Продвинутый уровень	73-86 баллов (хорошо)
Высокий уровень	87-100 баллов (отлично)

## 5 Фонд оценочных средств

### 5.1 ФОС для текущего контроля

Текущий контроль успеваемости студентов включает в себя: тестирование, опрос, решение задач. В ходе текущего контроля проводится оценивание качества изучения и усвоения студентами учебного материала по разделам, темам, модулям в соответствии требованиям программы.

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы преподавателем, ведущим практические работы по дисциплине в следующих формах: тестирование, опрос, решения задач и дифференцированный зачет.

Если принять общую трудоёмкость дисциплины за 100 баллов, то распределение баллов, по видам работ следующее: текущий контроль (тестирование) 0 – 30 баллов, (опрос) 0 – 30 баллов, дифференцированный зачет - 40 баллов.

#### 5.1.1 Банк тестовых заданий. Критерии оценивания. Тестовые задания по разделу (модулю, теме)

##### *Модуль № 1. Психологические аспекты общения*

№	Вопрос	Ответ
1.	На вербальном уровне коммуникации в качестве средства передачи информации используется ...	речь
2.	Количество невербальных сигналов, используемых человеком в процессе общения, зависит от:	Возраста, пола, социального статуса, темперамента, национальности
3.	Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.	открытое
4.	Наука, изучающая внешние проявления человека (мимика, пантомимика, жесты, взгляд) – это ###	кинесика
5.	Наука, изучающая прикосновения в ситуации общения – это ###	такесика
6.	Наука, изучающая расположение людей в пространстве при общении – это ###	проксемика
7.	Соотнесите виды общения и их характеристики: 1. Деловое общение 2. Бытовое общение А. Четко определена цель коммуникации Б. Частый и немотивированный переход от одной темы к другой В. Не связано с	1-А, Д 2-В, С

	принятием решений D. Жесткая регламентация общения	
8.	### сторона общения включает в себя: процесс восприятия, оценки и понимания другого человека, проявление завышенных требований к собеседнику	Перцептивная
9.	Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект ...	ореола
10.	При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ### ###	Первичности и новизны
11.	### - Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств	аттракция
12.	Структуру речевого общения составляют следующие компоненты:	значение и смысл слов, фраз
13.	Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...	Стереотипизация
14.	Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...	идентификации
15.	Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...	эмпатия

#### Критериооценивания модуля № 1

Количество правильных ответов	Процент выполнения	Баллы
13 – 15	более 87 %	10
10 – 12	73-86 %	8
8 – 9	60-72 %	7
Менее 7	менее 60%	0 – 6

#### Модуль № 2. Деловое общение

№	Вопрос	Ответ
1.	### общение, участники которого выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение конкретных целей и задач.	Деловое
2.	К формам делового общения относятся:	Переговоры, совещание, беседа
3.	Свод правил поведения в деловых, служебных отношениях – это...	Деловой этикет
4.	Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.	смысловые
5.	Совокупность правил поведения определенной	профессиональная этика



	социальной группы, обеспечивающая нравственный характер взаимоотношений, обусловленных или сопряженных с профессиональной деятельностью - это...	
6.	Установите последовательность этапов делового общения: А. взаимодействие В. установление контакта С. завершение общения D. выявление мотивов общения	D, B, A, C
7.	Адресат манипуляции в деловом общении - это: А. Партнер, который может стать жертвой манипуляции В. Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие С. Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия D. Партнер, который оказывает манипулятивное воздействие	В В. Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
8.	Взгляд партнера в процессе делового общения, направленный сверху вниз, указывает на:	превосходство и гордость
9.	Выберите те из определений, которые по смыслу соответствуют понятиям: 1. Холерик 2. Сангвиник 3. Флегматик 4. Меланхолик  А. склонность к переживанию. вялость, застенчивость, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений. Б. энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность В. медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, работоспособность. вдумчивость. Г. жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности. легкость переживания неудач	1-Б, 2-Г, 3-В, 4-А
10.	Коммуникация между сторонами для достижения своих целей, при которой каждая из сторон имеет равные возможности в контроле ситуации и принятии решения, которое закрепляется договором это...	переговоры
11.	Правила ### общения рекомендуют во время беседы: направлять взгляд в точку, расположенную примерно на уровне линии бровей собеседника	делового
12.	К основным этапам переговоров относят: А. этап допереговорный (подготовительный) В. этап уточнения позиций сторон С. этап поиска решения D. этап разрешения конфликта	A, B, C
13.	К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся ###	риторические
14.	Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий: А. понимание целей партнера	D все перечисленные условия необходимы для

	<p>В. понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения</p> <p>С. знание индивидуальных особенностей партнера</p> <p>Д. все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения</p>	преодоления барьеров общения
15.	<p>Нравственный смысл этикета проявляется в том, что с его помощью можно выразить:</p> <p>А. свой имидж для установления полезных контактов и связей</p> <p>В. лишь внешние, формальные проявления вежливости, не более того</p> <p>С. признание самоценной значимости человека, уважение к нему</p>	С все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения

### Критерии оценивания модуля № 2

Количество правильных ответов	Процент выполнения	Баллы
13 – 15	более 87 %	10
10 – 12	73-86 %	8
8 – 9	60-72 %	7
Менее 7	менее 60%	0 – 6

### Модуль № 3. Конфликты в деловом общении

№	Вопрос	Ответ
1.	Физиолог Ганс Селье в 1936 году ввел в научный оборот понятие ###	стресс
2.	Состояние организма, характеризующееся эмоциональным и физическим напряжением, вызванным воздействием различных неблагоприятных факторов это ###	стресс
3.	Определите, верно ли, что стресс, сопровождающий любой конфликт, оказывает влияние на протекание	верно
4.	Столкновение противоположно направленных мотивов личности это ### конфликт	внутриличностный
5.	К технологии ### поведения в конфликте можно отнести совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций	рационального
6.	Тип конфликтной личности с поведенческими характеристиками: желание быть в центре внимания, хорошо приспосабливается к различным ситуациям, планирование деятельности осуществляет ситуативно это ### тип	демонстративный
7.	Какой из приведенных методов относится к группе управления конфликтами ### ##	метод картографии
8.	Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия определяется как ###	конфликт

9.	По степени вовлеченности людей выделяют конфликты ###, ###, ###	Межличностные, межгрупповые, межнациональные
10.	Содержание управления конфликтами включает: А. прогнозирование, предупреждение, разрешение В. прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение С. прогнозирование, регулирование, разрешение прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение	В прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение
11.	Роль эмоций в конфликтах заключается в следующем: А. способ оценки предстоящей ситуации В. механизм заблаговременной и адекватной подготовки к конфликту С. механизм закрепления положительного или отрицательного опыта D. все ответы верны	D все ответы верны
12.	Определите основные модели поведения личности в конфликте ###, ###, ###	Конструктивная, деструктивная, конформистская;
13.	Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях: ### конфликта, ### конфликта	Этапы фазы
14.	Причинами конфликта являются: А. противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия; В. стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт; С. явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его; D. накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, создающие почву для реального противоборства между ними	С - явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают
15.	Какие позиции партнера в процессе общения будут способствовать эффективному общению? А. Стремление показать свою эрудицию В. перебивать собеседника и делать ему замечания С. дать возможность высказаться собеседнику до конца D. проявлять искреннюю заинтересованность словами собеседника Е. сосредоточиться на своих личных проблемах установить активную обратную связь с говорящим	С- дать возможность высказаться собеседнику до конца D - проявлять искреннюю заинтересованность словами собеседника Е - сосредоточиться на своих личных проблемах установить активную обратную связь с говорящим

### Критерии оценивания модуля №3

Количество правильных ответов	Процент выполнения	Баллы
13 – 15	более 87 %	10
10 – 12	73-86 %	8
8 – 9	60-72 %	7
Менее 7	менее 60%	0 – 6

## 5.1.2 Оценочное средство: Опрос по разделу (модулю, теме). Критерии оценивания

*Модуль 1. Психологические аспекты общения (текущий контроль знаний по модулю/модульной единице реализуется в виде опроса)*

### *Перечень вопросов*

1. Определения понятия «общения». Типы и формы общения.
2. Функции общения. Виды общения.
3. Структура общения. Ценности общения.
4. Вербальные средства общения.
5. Невербальные средства общения.
6. Коммуникативная сторона общения.
7. Перцептивная сторона общения.
8. Интерактивная сторона общения. Взаимодействие и конкуренция.
9. Виды, правила и техники слушания.
10. Методы развития коммуникативных способностей.

*Модуль 2. Деловое общение (текущий контроль знаний по модулю/модульной единице реализуется в виде опроса)*

1. Виды делового общения.
2. Этапы делового общения.
3. Типы и свойства темперамента
4. Характер и акцентуации.
5. Этикет в деловом общении и профессиональной деятельности.
6. Переговоры в деловом общении.
7. Подготовка и проведение переговоров.
8. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
9. Правила убеждения собеседника.
10. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

*Модуль 3. Конфликты в деловом общении Модульная единица 3.1, 3.4. (текущий контроль знаний по модулю/модульной единице реализуется в виде опроса)*

1. Понятие конфликта и его структура.
2. Динамика конфликта.
3. Виды конфликтов.
4. Мотивы и стадии протекания конфликта
5. Стресс и его характеристика.
6. Профилактика стрессов в деловом общении
7. Способы реагирования в социально-напряженных ситуациях.

Количество баллов	Критерии оценивания
9-10 баллов	студент исчерпывающе, логически и аргументировано излагает материал вопроса; обосновывает собственную точку зрения при анализе конкретной проблемы исследования психологии, свободно отвечает на поставленные дополнительные вопросы, делает обоснованные выводы.
6-8 балла	студент демонстрирует знание базовых положений в области психологии; проявляет логичность и доказательность изложения материала, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий; в ответах на дополнительные вопросы имеются незначительные ошибки.
4-5 балла	студент поверхностно раскрывает основные теоретические положения в области психологии, у него имеются базовые знания специальной

	терминологии по психологии; в усвоении материала имеются пробелы, излагаемый материал не систематизирован; выводы недостаточно аргументированы, имеются смысловые и речевые ошибки.
Обаллов	студент допускает фактические ошибки и неточности в области психологии, у него отсутствует знание специальной терминологии, нарушена логика и последовательность изложения материала; не отвечает на дополнительные вопросы по рассматриваемым темам, не может сформулировать собственную точку зрения по обсуждаемому вопросу.

### 5.1.3 Оценочное средство. Решение задач по разделу (модулю, теме) . Критерии оценивания.

*Модуль 3. Конфликты в деловом общении. Модульная единица 3.2, 3.3. (текущий контроль знаний по модульной единице реализуется в виде решения задач)*

**Задача № 1.** В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке. Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

**Задача № 2.** На собрании творческого коллектива обсуждался вопрос о представлении к почетному званию «Заслуженный деятель науки» сотрудника А. Вопрос о представлении к такому званию по соответствующему Положению мог решаться либо открытым, либо тайным голосованием. После короткого обсуждения кандидатуры сотрудник Б. внес предложение: процедуру выдвижения произвести тайным голосованием. Понятно, в результате итоги голосования оказались не в пользу А. Дополнительная информация:

1. инициатором представления А, к почетному званию выступил руководитель коллектива;

2. руководителю были известны негативные высказывания в адрес А. некоторых сотрудников коллектива по поводу якобы имевших место незаслуженных продвижений по работе (А. до смены руководителя коллектива, которое произошло за два года до представления его к почетному званию, несмотря на успехи в научно-исследовательской деятельности, не находил должной оценки со стороны бывшего руководителя М. С приходом нового руководителя С. А. был назначен на вышестоящую должность);

3. численность коллектива, в котором трудился соискатель почетного звания, была небольшая (10 человек); в их числе были четверо сотрудников, имевших почетное звание, и трое претендовавших на него.

Проанализируйте данную ситуацию на предмет ее конфликтности.

**Задача № 3.** Бригада слесарей-лекальщиков (шесть человек) всегда держалась очень сплоченно. Члены бригады, несмотря на существенную разницу в возрасте, часто проводили вместе и свободное время. Старшие к младшим относились покровительственно, младшие к старшим — с уважением. Когда один из членов бригады ушел на пенсию, в нее был принят молодой слесарь Акимов, года два или три назад окончивший ПТУ. Вначале к нему отнеслись настороженно. Но через месяц-два между ним и бригадой сложились вполне дружеские отношения, он был принят в коллектив, стал «своим».

Еще месяца через два положение изменилось. Акимову как молодому и не очень опытному работнику поручили изготовление крупной серии стандартных лекал. Используя традиционную технологию, он имел бы заработок на среднем для бригады уровне. Однако Акимов быстро догадался, как можно рационализировать работу. Он брал десяток заготовок и приваривал их друг к другу. Получался пакет. Затем он вырезал нужную форму сразу же на всем пакете, шлифовал торцы, разъединял пакет и обрабатывал поверхность каждого лекала. Вскоре Акимов перекрыл нормы выработки в три-пять раз, заработок его стал быстро расти и в полтора раза превысил заработок

бригадира. На Акимова в бригаде начали коситься и замечать в его поведении множество изъянов: то отлучился неизвестно куда, то навязался с непрошеным советом, то, наоборот, молчал, когда все старались подать полезные советы товарищу. Наконец, наступил полный разрыв отношений. Акимов попросил начальника цеха перевести его в другую бригаду. Но оказалось, что и другие бригады слесарей не хотят его принимать к себе. Через месяц Акимов уволился с завода. Проанализируйте данную ситуацию на предмет конфликтности.

**Задача № 4.** Группа переводов отдела научно-технической информации опытно-конструкторского бюро состояла из пяти женщин и начальника группы Миронова. Он старался не вмешиваться во взаимоотношения переводчиц, которые обычно самостоятельно распределяли работу между собой. Оснований для беспокойства не было: группа не только справлялась с работой, но и значительно перевыполняла норму выработки.

Отношения в группе были хорошие. Переводчицы — молодые женщины примерно одного возраста — помогали друг другу. Никаких трений, а тем более конфликтов, между ними не возникало. В конце каждой недели происходило традиционное совещание группы, на котором Миронов обычно отмечал хорошую работу всех переводчиц и сообщал о предстоящих переводах. Сами переводчицы предлагали для перевода дополнительный материал, интересный с их точки зрения.

В группе объектом всеобщей опеки была Зеброва, не имевшая достаточного опыта и квалификации. Эта опека ее немного раздражала, но она с благодарностью принимала помощь. Однажды на традиционном совещании Зеброва предложила для перевода большую серию статей, содержащих материал по устройству, разработка которого в данный момент в конструкторском бюро явно зашла в тупик. Миронов, убедившись в ценности материала, велел Зебровой отложить в сторону остальные переводы и немедленно приняться за эту серию. Зеброва взялась за работу всерьез, не жалея ни времени, ни сил, трудилась в субботы, воскресенья и вечерами. Первые же переводы помогли конструкторам существенно продвинуться в разработке устройства. Деятельность Зебровой была замечена руководством конструкторского бюро. Миронов на совещаниях несколько раз отмечал полезную инициативу Зебровой, указывая на высокое качество ее переводов. Объем работы, выполненный Зебровой, оказался значительно больше, чем у любой другой переводчицы.

По прошествии примерно двух месяцев обстановка в группе резко изменилась. Миронов, заходя в комнату переводчиц, часто видел, что Зеброва сидит с заплаканными глазами, а в комнате — тягостная тишина. Иногда его приход обрывал громкие споры. По всему стало видно, что переводчицы изменили свое отношение к Зебровой. Сначала они молча не одобряли ее рвение. Затем начали в ее присутствии обмениваться колкими замечаниями по поводу ее внешности. Потом открыто стали обвинять Зеброву в желании выделиться из коллектива, сделать карьеру. Обстановка все ухудшалась. Общий объем переводов в группе явно уменьшился. Если раньше кое-кто из переводчиц засиживался вечерами, то теперь все, кроме Зебровой, находились на работе строго положенное время и переводов домой не брали. Искьякла и инициатива на традиционных еженедельных совещаниях — все сидели молча и ждали указаний Миронова. Тот пытался было устыдить переводчиц, показать, что они несправедливо относятся к Зебровой, выразить неудовольствие понизившейся выработкой, но натолкнулся на глухое неодобрительное молчание.

Отношения в группе стали улучшаться, когда, договорившись с руководством группы технической информации, Миронов пересадил Зеброву в другую комнату. Теперь переводчицы стали довольно часто встречаться и во вне рабочее время. Однако объем переводов продолжал снижаться и затем стабилизировался, хотя и на неплохом, но несравненно более низком уровне, чем раньше. Это было замечено начальником отдела. Миронов на совещании группы поднимал вопрос о понизившейся выработке и ставил в пример Зеброву. Переводчицы апеллировали к существующим нормам перевода. Действительно, норма неукоснительно выполнялась всеми. Тогда Миронов добился введения премиальной системы, поставив премию в зависимость от перевыполнения нормы перевода и его качества. Оклады были изменены таким образом, что переменная часть заработной платы могла составить до 30 % ежемесячного заработка. Результат оказался неожиданным — все четыре переводчицы положили на стол Миронова заявления об увольнении. Уговоры не помогли: через две недели в группе переводов осталась одна Зеброва. Проанализируйте мотивы и причины

возникновения конфликта.

**Задача № 5.** Студен 3-го курса выложил свою фотографию в социальной сети. Ее одноклассник оставляет негативный (notlike)/насмешливый отзыв под фотографией. Между одноклассниками разгорается бурная переписка, к которой подключаются и другие ребята из группы. Все это перерастает в реальный конфликт в группе. В итоге ребята делятся на «три лагеря»: первый – ребята, защищающие выложившую фотографию; второй – ребята, находящиеся на стороне «комментатора-негативщика»; третий – ребята, занявшие нейтральную позицию. Как должен поступить куратор группы в данной ситуации? Какие методы по разрешению конфликта применимы лучше всего?

**Задача № 6.** Надежда Владимировна приобрела женские туфли в магазине. Гарантийный срок был установлен продавцом — месяц со дня продажи. Через некоторое время в товаре проявился недостаток: перелом каблука у правой туфли. Она обратилась к продавцу с просьбой сделать экспертизу и в дальнейшем, если будет установлен дефект, вернуть сумму денег за купленный товар.

Продавец забирает туфли и через 10 дней, которые установлены законом, возвращает туфли обратно, мотивируя следующим: «В возврате денег отказываем. Предлагаем ремонт. Отказ обоснован по истечении гарантийного срока». Это и повлияло в дальнейшем на процесс конфликта. Надежда Владимировна, не зная, что делать, обратилась за помощью в отдел по защите прав потребителей, где ей посоветовали следующее: сдать товар на экспертизу, получив результаты экспертизы, обратиться к продавцу, в письменном виде, с претензией, а в дальнейшем в суд. Что Надежда Владимировна и сделала. Она заплатила за независимую экспертизу, где ей выдали следующее заключение: туфли имеют дефект производственного характера, образовавшийся в результате неправильного выполнения технологических операций.

На основании заключения Надежда Владимировна предъявила претензию продавцу, где подробно описала свои требования, а также указала следующее: «За каждый день просрочки выполнения моего требования продавец обязан будет выплатить неустойку в размере 1 % от цены товара, в противном случае буду вынуждена обратиться в суд, где помимо материального ущерба потребую взыскать штраф в бюджет за недобровольное выполнение требования потребителя, а также моральный ущерб в связи с упорным нежеланием выполнить мое законное требование, предоставленное мне государством».

По истечении 10 дней со дня вручения продавцу претензии она получила ответ: «В выдаче денег отказываемся, так как гарантия уже закончилась, предлагается ремонт за счет продавца». Конфликт, таким образом, получил свое дальнейшее развитие: Надежда Владимировна обратилась в Октябрьский районный суд г. Архангельска с иском о расторжении договора купли-продажи товара с недостатками. Суд вынес следующее решение: «Продавец обязан выплатить покупателю всю сумму цены товара, сумму, затраченную покупателем на экспертизу (так как должен был это сделать продавец), а также за каждый день просрочки выплатить неустойку в размере 1 % от цены товара». В итоге продавец выплатил всю причитающуюся сумму покупателю. Какие опасения и потребности были у покупателя, у продавца?

**Задача № 7.** «*Два бухгалтера и один компьютер*». В бухгалтерии фирмы «Северные ворота» два бухгалтера Елена и Тамара работали на одном компьютере. Шел процесс перехода от ручной обработки документов на ввод, постановку бухгалтерского учета с помощью ЭВМ (программа 1С: Бухгалтерия). Одного компьютера стало недостаточно, между Тамарой и Еленой возникло напряжение, переходящее в споры, кому и когда работать. Оба бухгалтера были недовольны тем, что постоянно приходится делить с другим рабочее место, оснащенное персональным компьютером.

Елена и Тамара хотели трудиться в спокойной рабочей обстановке, сохранить дружелюбные отношения с коллегами, своевременно выполнять порученные задания. Им хотелось как можно быстрее и лучше освоить компьютеризацию учета, иметь свой компьютер.

В результате же создания конфликтной ситуации неизбежными стали потери времени и сверхурочная работа. Своими спорами они производили неблагоприятное впечатление на окружающих, теряли уважение в их глазах.

Елена и Тамара постоянно жаловались непосредственному начальнику — главному бухгалтеру Анне Андреевне, что Тамара или Елена не желает уступать рабочее место с ПК в нужное время, а также высказывали колкие замечания в адрес друг друга. Анна Андреевна попыталась разрешить конфликт путем установления графика работы на ПК поочередно.

Вскоре руководство фирмы «Северные ворота», осознав необходимость дополнительной машины, приобрело еще один персональный компьютер для бухгалтерии.

Казалось бы, конфликт исчерпан. Но данный конфликт вскоре перерос в другое противоборство. Фирма закупила новый, более современный и мощный Pentium IV. Возникла проблема, куда установить новую технику, а у кого оставить устаревший компьютер. И Елена, и Тамара хотели получить для своего рабочего места новый современный компьютер, что позволяло им иметь постоянный доступ к современным программам (Windows), удовлетворяло потребности в новых знаниях, в повышении квалификации, изучении современного пакета программ, освоении новой техники непосредственно в процессе работы. Кроме того, происходила более быстрая обработка данных, качественное оформление документов. Важное значение имели новизна, интерес к работе, престиж.

Тамара и Елена опасались, что в ином случае произойдет отставание от современного уровня знаний и их труд станет менее эффективным по сравнению с другим работником.

Новый персональный компьютер после долгих дискуссий и споров был установлен Тамаре, которая проработала в фирме «Северные ворота» более длительный срок. Елена обиделась, их отношения с Тамарой окончательно испортились, хотя Елена получила устаревший компьютер в свое полное распоряжение.

*Поясните.* Как бы вы поступили в данном конфликте на месте руководителя? К какому типу конфликтов вы отнесете данную ситуацию?

#### Критерии оценивания

Количество баллов	Критерии оценивания
10 баллов	студент исчерпывающе, логически и аргументировано излагает решения задачи; обосновывает собственную точку зрения при анализе конкретной проблемы исследования, свободно отвечает на поставленные дополнительные вопросы, делает обоснованные выводы.
7 баллов	студент демонстрирует знание базовых положений в решаемой задаче; проявляет логичность и доказательность изложения материала, но допускает отдельные неточности при аргументации ответа в решаемой задаче; в ответах на дополнительные вопросы имеются незначительные ошибки.
5 баллов	студент поверхностно раскрывает основные положения в решаемой задаче, у него имеются базовые знания специальной терминологии по психологии; в усвоении материала имеются пробелы, излагаемый материал не систематизирован; выводы недостаточно аргументированы, имеются смысловые и речевые ошибки.
0 баллов	студент допускает фактические ошибки и неточности в решении задачи, у него отсутствует знание специальной терминологии, нарушена логика и последовательность изложения материала; не отвечает на дополнительные вопросы по рассматриваемым темам, не может сформулировать собственную точку зрения по решаемой задаче.

#### 5.2. ФОС для промежуточного контроля

ФОС промежуточной аттестации студентов по дисциплине предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины в установленной учебным планом форме: дифференцированного зачета. Промежуточный контроль проводится в устной форме.



### 5.2.1. Перечень вопросов к зачету. Критерии оценивания

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Роль общения в профессиональной деятельности.
2. Межличностные и межгрупповые конфликты: динамика и структура
3. Принципы и способы управления конфликтными ситуациями
4. Деловой этикет в профессиональной деятельности
5. Основные элементы, категории и динамика развития конфликта
6. Основные подходы и правила убеждения собеседника
7. Деловая дискуссия: как технология делового общения
8. Деловая беседа: как основа делового общения
9. Деловые совещания: как технология делового общения
10. Деловые переговоры: структура и технология делового общения
11. Деловые переговоры и совещания: сравнительный анализ
12. Виды, функции, и средства общения
13. Социальное влияние-подчинение
14. Коммуникативный процесс и его основные функции
15. Основные этапы обмена информацией в современном обществе
16. Коммуникации в современном обществе
17. Вербальные и невербальные средства общения
18. Виды и техника слушания
19. Роль этики в деловом общении
20. Особенности этики делового общения в традиционном обществе
21. Основные принципы этики делового общения «руководителя и подчиненным»
22. Манипуляции в общении: виды, функции, и средства
23. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна.
24. Правила и техника общения
25. Межличностные конфликты и способы их разрешения
26. Манипуляция в общении и способы их нейтрализации
27. Межличностное взаимодействие (интерактивная сторона общения)
28. Межличностное восприятие и взаимопонимание
29. Межличностные отношения и общение
30. Общение и его место в психологии
31. Эмоциональные барьеры в межличностном общении
32. Перцептивная сторона общения
33. Сравнительный анализ различных видов манипуляции
34. Стресс и его характеристика.
35. Профилактика стресса в деловом общении.

**Промежуточный контроль** - дифференцированный зачет. Итоговая оценка по дифференцированному зачету выводится путем суммированной - 60 баллов, выводится на текущей аттестации и 40 баллов студент получает, отвечая на вопросы на дифференцированном зачете:

**60-72 балла «удовлетворительно»** достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что обучающейся обладают необходимой системой коммуникативных знаний и владеют некоторыми умениями по дисциплине, способностью понимать коммуникативные процессы, овладению навыками профессионального взаимодействия, развивают способности к коммуникации взаимодействия. Обучающийся способен понимать и интерпретировать освоенную информацию.

**73-86 «хорошо»** обучающейся продемонстрировали результаты на уровне осознанного владения учебным материалом и учебными умениями, навыками и способами деятельности по

дисциплине, способностью профессионально педагогического взаимодействия, владеют навыками профессиональных культурных проявлений, целенаправленно развивают способность к коммуникации. Обучающейся способны анализировать возможности передачи информации и проводить сравнение и обоснование ситуаций.

**87-100 «отлично»** обучающейся способны к использованию коммуникативных знаний по взаимодействию, развили способность анализировать коммуникативные процессы и проявляют мотивацию к профессиональной коммуникации в общении. Достигнутый уровень оценки результатов коммуникативных способностей обучающейся по дисциплине является основой для формирования профессиональных компетенций, соответствующих требованиям ФГОС.

Для студента, не набравшего требуемое минимальное количество баллов (менее 60), организуется пересдача в соответствующее время по графику ликвидации задолженности. – Режим доступа: [http://www.kgau.ru/new/news/news/2017/grafik\\_lz.pdf](http://www.kgau.ru/new/news/news/2017/grafik_lz.pdf).

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1. Основная литература**

1. Корягина Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/433403>
2. Бороздина Г.В. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г.В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/450947>
3. Юферев, С.С. Психология общения [Электронный ресурс]: учебное пособие / С.С. Юферев, А.Г. Миронов; Красноярский государственный аграрный университет. – Красноярск, 2022. – 158 с. URL <http://www.kgau.ru/new/student/43/content/125.pdf>

### **6.2. Дополнительная литература**

4. Корягина, Н.А. Психология общения: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 440 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03322-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://www.biblio-online.ru/bcode/432891>
5. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 476 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11060-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511865>.

### **6.3. Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям**

*Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):*

1. Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО Красноярский ГАУ на платформе LMS Moodle - <https://e.kgau.ru/>
2. Научная библиотека Красноярский ГАУ -<http://www.kgau.ru/new/biblioteka/>
3. Электронно-библиотечная система «Лань» - <https://e.lanbook.com>
4. Электронная библиотечная система «Юрайт» - <http://www.biblio-online.ru/>
5. ЭБС AgriLib <http://ebs.rgazu.ru;>
6. Национальная электронная библиотека <https://нэб.рф>
7. Сайт Министерства сельского хозяйства РФ - <http://mcsx.ru/>

8. Министерство сельского хозяйства Красноярского края - <http://krasagro.ru/>

*Электронные библиотеки учебной литературы:*

- Либрусек" - электронная библиотека – lib.rus.ec
- Русская виртуальная библиотека – www.rvb.ru
- <http://www.humanities.edu.ru>

*Информационно- поисковые системы:*

- Google <http://www.google.com>
- Yandex <http://www.yandex.ru>
- Rambler <http://www.rambler.ru>

#### **6.4. Программное обеспечение**

- Операционная система Windows (академическая лицензия № 44937729 от 15.12.2008).
- Офисный пакет приложений Microsoft Office (академическая лицензия № 44937729 от 15.12.2008).
- Программа для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF - Acrobat Professional (образовательная лицензия № CE0806966 от 27.06.2008).
- Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный Russian Edition. 1000-1499 Node 2 year Educational License (Лицензия: 1B08-230201-012433-600-1212 с 01.02.2023 до 09.02.2024)
- Moodle 3.5.6a (система дистанционного образования) – Открытые технологии договор 969.2 от 17.04.2020.
- Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат ВУЗ»- Лицензионный договор №2281 от 17.03.2020;
- Библиотечная система «Ирбис 64», контракт 37–5–20 от 27.10.2020.
- Офисный пакет Libre Office 6.2.1 - Бесплатно распространяемое ПО;
- Яндекс (Браузер / Диск) - Бесплатно распространяемое ПО;
- Справочная правовая система «Консультант+» - Договор сотрудничества №20175200211, от 22.04.2020;
- Справочная правовая система «Гарант» - Учебная лицензия;

**ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ**  
**на Фонд оценочных средств учебной дисциплины**  
**«Психология общения»**  
**для специальности 09.02.07 «Информационные системы и**  
**программирование»**

Фонд оценочных средств учебной дисциплины «Психология общения» соответствует требованиям ФГОС СПО, ОПОП СПО и учебному плану специальности 09.02.07 «Информационные системы и программирование».

Содержание данного фонда оценочных средств разработано кафедрой психологии, педагогики и экологии человека Красноярского ГАУ. В комплекте фонда оценочных средств (ФОС) развернуто и обоснованно представлены цели, задачи, перечень и содержание формируемых компетенций, а также формы контроля и критерии оценивания. Фонд оценочных средств содержит материалы для текущего и промежуточного контроля, учебно-методическое и информационное обеспечение.

В связи с вышеизложенным, считаю возможным рекомендовать представленный комплект ФОС к использованию в учебном процессе в качестве оценочного средства для контроля знаний обучающихся.

Эксперт:

Заведующий организационно-методическим отделом КГБУК «Дом искусств», кандидат культурологии, доцент кафедры социально-гуманитарных наук и истории искусств ФГБОУ ВО «Сибирский государственный институт искусств имени Дмитрия Хворостовского»

С.В. Костылев

