

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
**Муромский институт (филиал)**  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования  
**«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(МИ ВлГУ)**

**Отделение среднего профессионального образования**

«УТВЕРЖДАЮ»  
Заместитель директора по УР  
\_\_\_\_\_ Д.Е. Андрианов  
« 17 » 05 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Психология общения**

для специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование

Муром, 2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 09.02.07 Информационные системы и программирование №1547 от 09 декабря 2016 года.

Кафедра-разработчик: социально-гуманитарных и правовых дисциплин.

Рабочую программу составил: Преподаватель СПО Зеленова Е.В.

от «26» апреля 2022 г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры СГПД.

Протокол № 6

от «26» апреля 2022 г.

Заведующий кафедрой СГПД *Кузнецов И.В.*

\_\_\_\_\_  
(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |   |
|--|---|
| 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ              | 4 |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ                 | 6 |
| 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ                     | 8 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 9 |

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## Психология общения

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании, для получения дополнительных компетенций, умений и знаний, необходимых для обеспечения конкурентоспособности выпускника на рынке труда и продолжения образования по специальности.

### 1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Дисциплина ОГСЭ.05 Психология общения является дисциплиной общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла

На знаниях курс базируется изучение дисциплины "Основы философии"

### 1.3. Цели и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Цель дисциплины - научиться эффективному общению и взаимодействию в обществе.

Задачи дисциплины:

- актуализировать навыки общения;
- получить возможность осмысленно подходить к оценке поступков и действий как своих, так и других людей;
- подготовить себя к профессиональной деятельности

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основные понятия, виды и структуру общения (ОК 03.);
- социальные роли и ролевые ожидания (ОК 06.);
- основы коммуникационной культуры и делового этикета (ОК 04.).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности (ОК 06.);
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения (ОК 03.);
- применять технологии ведения беседы (ОК 04.).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен владеть следующими общими (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

- ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.;
- ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.;
- ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.;

### 1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 40 часов, в том числе:  
обязательной аудиторной нагрузки обучающегося 32 часа;  
самостоятельной нагрузки обучающегося 8 часов.



## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы                               | Объем часов |
|--|-------------|
|  | 6 семестр   |
| Максимальная учебная нагрузка (всего)            | 40          |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 32          |
| В том числе:                                     |             |
| лекционные занятия                               | 16          |
| практические занятия                             | 16          |
| лабораторные работы                              |             |
| контрольные работы                               |             |
| курсовая работа / индивидуальный проект          | 0           |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего)      | 8           |
| Итоговая аттестация в форме                      | Зачёт       |

### 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся  | Объем часов | Уровень освоения |
|-----------------------------|--|-------------|------------------|
| 1                           | 2  | 3           | 4                |
|                             | 6 семестр  |             |                  |
| <b>Раздел 1</b>             | <b>Характеристика и виды деловых коммуникаций</b>  |             |                  |
| Тема 1.1 Раздел 1           | <i>Содержание учебного материала</i>   |             |                  |
|                             | <i>Лекционные занятия.</i> Характеристика и структура общения. Характеристика и виды делового общения.   | 4           | 1                |
|                             | <i>Практические занятия.</i> Характеристика и структура общения. Характеристика и виды делового общения. Ведение переговоров. Подготовка и проведение публичного выступления.  | 8           | 2                |
| <b>Раздел 2</b>             | <b>Практическая коммуникация</b>   |             |                  |
| Тема 2.1 Раздел 2           | <i>Содержание учебного материала</i>   |             |                  |
|                             | <i>Лекционные занятия.</i> Ведение переговоров. Подготовка и проведение публичного выступления. Невербальные особенности делового общения. Ведение дискуссии в деловом общении. Управление конфликтом в деловом общении. | 10          | 1                |
|                             | <i>Практические занятия.</i> Невербальные особенности делового общения. Ведение дискуссии в деловом общении. Управление конфликтом в деловом общении. Имидж делового человека.   | 8           | 2                |
| <b>Раздел 3</b>             | <b>Деловой имидж</b>   |             |                  |
| Тема 3.1 Раздел 3           | <i>Содержание учебного материала</i>   |             |                  |
|                             | <i>Лекционные занятия.</i> Имидж делового человека.  | 2           | 1                |
|                             | <i>Самостоятельная работа обучающихся.</i> Элементы делового имиджа. Этапы и технологии формирования делового имиджа. Деловой этикет в России. Деловой этикет в зарубежных странах.                                      | 8           | 3                |
| Всего:                      |  | 40          |                  |



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально – техническому обеспечению

Лекционная аудитория

Техническими средствами не оборудована

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет – ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 196 с.. <http://www.iprbookshop.ru/92154.html>
2. Асташина, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Асташина. — Саратов : Вузовское образование, 2021. — 103 с. . <https://www.iprbookshop.ru/117617.html>
3. Агаева, А. Ш. Деловая культура и психология общения : учебное пособие / А. Ш. Агаева, Ш. А. Идрисов. — Москва, Вологда : Инфра-Инженерия, 2022. — 232 с.. <https://www.iprbookshop.ru/124038.html>

Дополнительные источники:

1. Косова, Ю. А. Деловые коммуникации: технологии общения : сборник практических заданий / Ю. А. Косова, Н. В. Сергеева. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2021. — 127 с. . <https://www.iprbookshop.ru/117239.html>
2. Психология : учебное пособие для СПО / О. С. Ковшова, Н. В. Дейнека, Е. Г. Курбатова, Т. И. Киреева. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 191 с.. <https://www.iprbookshop.ru/133111.html>
3. Разомазова, А. Л. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / А. Л. Разомазова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2022. — 67 с.. <https://www.iprbookshop.ru/121372.html>
4. Бунькова, И. П. Социальная психология : учебное пособие для СПО / И. П. Бунькова. — 2-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2022. — 69 с. . <https://www.iprbookshop.ru/121374.html>
5. Культура речи и делового общения : учебно-методическое пособие / составители Г. А. Касумовой. — Тюмень : Государственный аграрный университет Северного Зауралья, 2021. — 73 с. . <https://www.iprbookshop.ru/108806.html>

Интернет-ресурсы:

1. Образовательный портал «Психология общения». Режим доступа: <https://psychologyofcommunication.jimdofree.com/>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| <b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>                 | <b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b> |
|---|--|
| применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности | тестирование, устный опрос                                   |
| использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения   | тестирование, устный опрос                                   |
| применять технологии ведения беседы   | тестирование, устный опрос                                   |
| основные понятия, виды и структуру общения                                      | тестирование, устный опрос                                   |
| социальные роли и ролевые ожидания  | тестирование, устный опрос                                   |
| основы коммуникационной культуры и делового этикета                             | тестирование, устный опрос                                   |

Фонд оценочных материалов (средств) по дисциплине  
Психология общения

**1. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости  
по дисциплине**

Рейтинг-контроль 1

1. Общение – это:

- а) процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов;
- б) процесс установления и развития контактов между людьми;
- в) производство индивидами их общего;
- г) все ответы верны;
- д) верны ответы А и В;
- е) верны ответы Б и В.

2. Опосредствованное общение – это

- а) прямое естественное общение, когда субъекты взаимодействия общаются посредством речи, паралингвистических и невербальных средств коммуникации;
- б) общение, опосредствованное невербальной коммуникацией;
- в) общение с использованием исключительно вербальных средств;
- г) общение на очень близкой (до 1,5 метров) дистанции;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы не верны.

3. Общение – это полифункциональный процесс. В зависимости от критерия, выделяют различные функции. По какому критерию выделены следующие функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, установления отношений, оказания влияния?

- а) цель общения;
- б) уровень общения;
- в) количество участников общения;
- г) социальная значимость общения;
- д) полезность общения;
- е) продолжительность общения.

4. К невербальным видам коммуникации относятся:

- а) оптико-кинетическая система знаков;
- б) паралингвистическая система знаков;
- в) экстралингвистическая система знаков;
- г) верны ответы Б и В;
- д) верны ответы А и Б;
- е) все ответы верны.

5. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:

- а) совокупность феноменов, выражающих суть взаимодействия людей;
- б) аспект коммуникативного процесса;
- в) внутреннюю, психологическую структуру деятельности;
- г) активность членов группы по поддержанию ее целостности;
- д) верны ответы Б и В;
- е) все ответы верны.

6. Согласно теории Т. Парсона, элементами структуры единичных действий, из которых складывается взаимодействие, являются:

- а) деятель, «другой», нормы, ценности, ситуация;
- б) потребность, мотив, цель, операции;
- в) трансакционный стимул, реакция, ситуация;
- г) вербальная информация, невербальная информация, контекст;
- д) все ответы верны;
- е) верны ответы В и Г.

7. Центральная мысль интеракционистской концепции состоит в том, что:

а) личность формируется в общении и механизмом ее становления является интериоризация;

б) личность формируется во взаимодействии с другими личностями и механизмом этого процесса является установление соответствия действий личности тем представлениям о ней, которое складывается у окружающих;

в) личность формируется в процессе воспитания и важнейшим условием ее позитивного развития является базовое доверие;

г) важнейшим условием развития личности является безусловное и безоценочное принятие;

д) основным механизмом развития личности являются подражание и идентификация;

е) все ответы не верны.

8. Под социальной перцепцией понимается:

а) социальная детерминация перцептивных процессов;

б) процесс восприятия «социальных объектов» (индивиды, социальные группы, большие социальные общности);

в) восприятие в процессе межличностного взаимодействия;

г) культурно-историческая обусловленность восприятия социальных процессов и объектов;

д) зависимость восприятия от внутригрупповых отношений;

е) все ответы верны.

9. Коммуникативные барьеры непонимания возникают:

а) вследствие принадлежности субъектов общения к разным социальным слоям;

б) в связи с различными знаковыми средствами передачи сообщения;

в) вследствие разного уровня развития и владения речью;

г) при различиях в идеологии и различиях в представлениях о структуре и смысле власти;

д) верны только ответы Б и В;

е) все ответы верны.

10. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:

а) фонетический;

б) семантический;

в) стилистический;

г) логический;

д) верны только ответы Б и Г;

е) все ответы верны.

Рейтинг-контроль №2

1. Психологическое заражение – это:

а) особый механизм социального восприятия;

б) особый механизм влияния;

в) специфическая форма социальной памяти;

г) один из феноменов группообразования;

д) механизм повышения групповой сплоченности;

е) процесс повышения эмоциональной напряженности в группе.

2. Специфика межличностного информационного обмена определяется

а) наличием процесса психологической обратной связи;

б) возникновением коммуникативных барьеров;

в) многоуровневостью передачи информации;

г) влиянием пространственно-временного контекста на содержание информации;

д) верны ответы А и Б;

е) все ответы верны.

3. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если:

а) в процессе контакта возникают негативные чувства;

- б) в процессе контакта возникают негативные эмоции;
- в) взаимодействующие стороны испытывают симпатию друг у друга;
- г) если участники общения являются носителями разных субкультур;
- д) все ответы верны;
- е) верны ответы А и Б.

4. Стратегия взаимодействия – это:

- а) совокупность доминирующих особенностей поведения человека в отношениях с другими людьми;
- б) типичная форма эмоционального реагирования на нестандартные ситуации общения;
- в) совокупность когнитивных процессов, порождаемых ситуацией общения;
- г) образ возможного поведения, существующий до ситуации общения;
- д) совокупность когнитивных, эмоциональных и поведенческих реакций, воспроизводимых индивидом независимо от ситуации;
- е) стереотипная последовательность коммуникативных актов, характерная для человека.

5. Процесс отражения внешних признаков другого человека, соотнесение их с личностными свойствами и осуществление на этой основе понимание его внутреннего мира и поведения - ...

- а) общение;
- б) взаимодействие;
- в) контакт;
- г) социальная перцепция;
- д) рефлексия.

6. К. Левин и его последователи выделили следующие стили лидерства:

- а) авторитарный;
- б) снисходительный;
- в) демократический;
- г) попустительский;
- д) индивидуалистический.

7. По Э. Берну, если человек исходит из принципа «здесь и сейчас», реагирует на то, что происходит вокруг него, используя свой потенциал зрелой личности, ориентируясь в своей деятельности и поведении на принцип реальности, он проявляет свое Эго-состояние - ...

- а) Ребенка;
- б) Взрослого;
- в) Родителя;
- г) Учителя;
- д) Реалиста.

8. Идентификация:

- а) является одним из способов понимания другого человека;
- б) выражается в уподоблении себя другому человеку;
- в) является одним из механизмов усвоения опыта;
- г) как понятие наиболее глубоко разработано в психоанализе;
- д) верны ответы Б и В;
- е) все ответы верны.

9. Привычные упрощенные представления о других группах людей, о которых человек располагает скудной информацией - ...

- а) стереотипы;
- б) предубеждения;
- в) установки;
- г) привычки;
- д) драйвы.

10. Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации - ...

- а) эмоциональность;
- б) стереотип;
- в) предубеждение;
- г) установка;
- д) неуравновешенность

По К. Роджерсу, способность понимать внутренний мир другого человека как будто он твой собственный, но не теряя этого «как будто» - ...

- а) понимание;
- б) переживание;
- в) контакт;
- г) эмпатия;
- д) забота.

### Рейтинг-контроль №3

1. Фактор, мешающий правильно воспринимать людей и заключающийся в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности распространяется на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке переносится на оценку его отдельных качеств.

- а) эффект проецирования;
- б) наличие стереотипа;
- в) наличие установки;
- г) наличие предрассудков;
- д) эффект «ореола».

2. Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому называется:

- а) соперничество;
- б) конкуренция;
- в) компромисс;
- г) приспособление;
- д) верны ответы А и Б;
- е) верны ответы Б и Г.

3. Стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны, называется:

- а) сотрудничество;
- б) кооперация;
- в) избегание;
- г) компромисс;
- д) альтруизм;
- е) приспособление.

4. Стремление субъектов взаимодействия к поиску альтернатив, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон, называется:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) альтруизм;
- г) адаптация;
- д) совместимость;
- е) избегание.

5. Отсутствие стремления как к достижению собственных целей, так и к удовлетворению интересов другого называется:

- а) конкуренция;
- б) избегание;
- в) кооперация;
- г) сотрудничество;
- д) справедливость;
- е) приспособление.

6. Открытое столкновение противоположных позиций, интересов, взглядов, мнений субъектов взаимодействия называется:

- а) инцидент;
- б) противоречие;
- в) конфликтная ситуация;
- г) конфликт;
- д) конфликтные действия;
- е) исходы конфликта.

7. Подсистема этикета, определяющая пространственную организацию общения:

этикетная атрибутика

этикетная проксемика

вербальный этикет

мимика и жесты

8. Деловой этикет – это:

А) совокупность обычаев и традиций;

Б) требования к внешним формам поведения и общения партнеров по совместному делу;

В) форма общественного сознания;

Г) предрассудок.

9. Основными ценностями делового этикета являются:

А) критичность в отношении человека;

Б) вежливость, корректность, скромность, чуткость, внимательность, точность;

В) корпоративность.

10. Согласно правилам этикета, всегда представляют первыми:

А) старших, начальство, более авторитетных людей, равных по положению, возрасту и полу, родителей, женщин, менее близкого знакомого – более близкому;

Б) младших по возрасту, сотрудников, менее авторитетных, близких родственников, мужчин (независимо от их возраста и положения), одного – группе;

В) тех, кто больше нравится представляющему.

11. Процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый их потребностями в совместной деятельности - ...

а) взаимодействие;

б) диалог;

в) общение;

г) сопереживание;

д) контакт.

12. Отношения, строящиеся на основе деловых и эмоциональных оценок, а также предпочтений людей друг друга - ...

а) социальные;

б) рабочие;

в) межличностные;

г) публичные;

д) интимные.

13. Сближение субъектов во времени и в пространстве, мера близости в отношениях - ...

а) взаимодействие;

б) общение;

в) сопереживание;

г) контакт;

д) дистанция.

## Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов

|  |                      |        |
|--|----------------------|--------|
| Рейтинг-контроль 1                                   | тесты, устные ответы | до 20  |
| Рейтинг-контроль 2                                   | тесты, устные ответы | до 40  |
| Рейтинг-контроль 3                                   | тесты, устные ответы | до 100 |
| Посещение занятий студентом                          |                      |        |
| Дополнительные баллы (бонусы)                        |                      |        |
| Выполнение семестрового плана самостоятельной работы |                      |        |

### 2. Промежуточная аттестация по дисциплине

#### Перечень вопросов к экзамену / зачету / зачету с оценкой.

#### Перечень практических задач / заданий к экзамену / зачету / зачету с оценкой (при наличии)

1. Соотнесите понятия общение и общительность с их характеристиками.

L: Это процесс обмена информацией и взаимодействия между людьми, основанный на восприятии и понимании друг друга

R: общение

L: Это умение налаживать контакты, способность к взаимообогащающему и конструктивному общению с другими людьми

R: общительность

2. Для эффективного взаимодействия с клиентами юристу в области права социального обеспечения необходимо обладать следующими характеристиками приятного собеседника. Выберите несколько вариантов ответа.

: Умение слушать

: Умение задавать наводящие вопросы

: Проявлять эмпатию

: Обладать чувством юмора

: Обладать навыками хорошего рассказчика

: Улыбаться и проявлять доброжелательность

3. Какой вид общения может быть применен при взаимодействии с клиентом в сфере социального обеспечения? Выберите несколько вариантов ответа.

: Диалог

: Опосредованное

: Монолог

: Массовое

: Императивное

: Манипулятивное

4. Как называется собеседник, при взаимодействии с которым специалист организации сферы социальной защиты населения ведет разъяснение по социально-экономическим правам?

ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность

I. Как называется ситуация взаимодействия, при которой две стороны общения борются за обладание объектом?

6. Выберите несколько вариантов развития деловой беседы.

: Расспрос одного участника другим с целью получения информации

: Сообщение определенной информации другому партнеру

: Внимательное слушание партнера

:Выступление на определенную тему

:Выступление с докладом перед большой аудиторией

7. Как называется вид беседы, при котором осуществляется диалог между двумя и более людьми или сторонами, направленный на достижение выгодного результата по одному или нескольким вопросам?

8. Как называется деятельность, направленная на разрешение споров и устранение разногласий между сторонами, отстаивающими различные точки зрения?

ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

9. Какие компоненты личности влияют на эффективность делового общения? Выберите несколько вариантов ответов.

:Характер

:Темперамент

:Направленность на себя или на людей

:Ценностные ориентации

:Интересы

:Мотивы поведения

10. Какие особенности взаимодействия с клиентами необходимо учитывать при построении эффективной беседы?

:Особенности социального статуса

:Особенности ситуации общения

:Особенности внешнего вида

:Особенности времени суток

:Особенности места проведения беседы

11. Как называется личность, ориентированная на мир внешних объектов, то есть расположена к общению как форме деятельности?

:экстраверт

12. Как называется личность, ориентированная на свой внутренний мир, замкнутая, необщительная?

ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий

13. Выберите несколько характеристик умения договариваться.

: Учитывать психологические особенности другого человека

: Уметь понятно объяснять свои цели и намерения

: Быть внимательным к себе и своему собеседнику

: Уметь настаивать на своей точке зрения

: Уметь подбирать такие аргументы, чтобы «заткнуть оппонента за пояс»

: Уметь выигрывать в споре

14. Как называются психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению?

15. Соотнесите коммуникативный барьер с его характеристикой.

L:Использование слов, имеющих разные значения или использование терминов, незнакомых слов

R:семантический

L:Невнятная речь, дефекты речи, слишком быстрый или медленный темп речи

R:фонетический

L:Несовпадение действий и умозаключений партнеров по общению

R:логический

L:Несовпадение образа мыслей говорящего с ситуацией общения

R:стилистический

16. Как называются сигналы общения, которые не используют слова, но оказывают существенное влияние на понимание собеседника?

ОК 11 Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения

17. Как называется совокупность правил и норм, общепринятых в деловой сфере, которые регламентируют нормы делового общения?

18. Как называется обязательный аксессуар делового человека на переговорах, отражающий информацию о нем, как о работнике?

19. Какие правила коммуникативной культуры необходимо соблюдать в деловой сфере?

: Уважительное отношение к партнеру по общению основывается на уважении к себе

: Опрятный внешний вид — забота о своем имидже

: Выдержка и стрессоустойчивость — залог эффективного взаимодействия

: В борьбе нужно добиваться своих целей за счет целей соперника

: Важная цель оправдывает любые средства

: Чтобы быть понятным, нужно общаться с собеседником на его уровне, пусть даже придется понизить свой уровень культуры

: Начальник всегда прав, поэтому не нужно спорить и оспаривать его управленческие решения

### Методические материалы, характеризующих процедуры оценивания

Зачет по дисциплине выставляется по итогам рейтинг-контроля при условии выполнения требуемых заданий. Минимальное количество баллов для получения зачета – 50, максимальное – 100.

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине равна 100.

| Оценка в баллах | Оценка по шкале | Обоснование  | Уровень сформированности компетенций |
|-----------------|-----------------|--|--------------------------------------|
| Более 80        | «Отлично»       | Содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному   | <b>Высокий уровень</b>               |
| 66-80           | «Хорошо»        | Содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками | <b>Продвинутый уровень</b>           |

|          |                       |   |   |
|----------|-----------------------|---|---|
| 50-65    | «Удовлетворительно»   | Содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки | <i><b>Пороговый уровень</b></i>           |
| Менее 50 | «Неудовлетворительно» | Содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки   | <i><b>Компетенции не сформированы</b></i> |

### **3. Задания в тестовой форме по дисциплине**

Примеры заданий:

S:Какие правила коммуникативной культуры необходимо соблюдать в деловой сфере?

+:Уважительное отношение к партнеру по общению основывается на уважении к себе

+:Опрятный внешний вид — забота о своем имидже

+:Выдержка и стрессоустойчивость — залог эффективного взаимодействия

:В борьбе нужно добиваться своих целей за счет целей соперника

:Важная цель оправдывает любые средства

:Чтобы быть понятым, нужно общаться с собеседником на его уровне, пусть даже придется понизить свой уровень культуры

:Начальник всегда прав, поэтому не нужно спорить и оспаривать его управленческие решения

Полный перечень тестовых заданий с указанием правильных ответов, размещен в банке вопросов на информационно-образовательном портале института по ссылке <https://www.mivlgu.ru/iop/question/edit.php?courseid=1202&category=30721%2C26575&qbshowtext=0&qbshowtext=1&recurse=0&recurse=1&showhidden=0&showhidden=1>

Оценка рассчитывается как процент правильно выполненных тестовых заданий из их общего числа.