

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ИНСТИТУТ
ДРУЖБЫ НАРОДОВ»**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Психология общения»

Уровень образования

среднее общее образование

(бакалавриат/магистратура/специалитет/СПО)

Направление подготовки

33.02.01 Фармация

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Профиль/квалификация направления
подготовки

Фармацевт

(наименование)

Разработчик _____

подпись

(ФИО уч. степень, уч. звание)

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры _____
« ____ » _____ 20__ г., протокол № _____

Зав. кафедрой _____

подпись

(ФИО уч. степень, уч. звание)

г. Махачкала 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств.....	
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.....	
2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения программы.....	
2.2. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	
3. Оценка освоения учебной дисциплины	
3.1. Задания и вопросы для входного контроля.....	
3.2. Текущий контроль.....	
3.3. Промежуточный контроль.....	
3.4. Критерии оценки.....	
3.5. Описание шкал оценивания.....	
3.6. Дополнения и изменения к фонду оценочных средств по дисциплине.....	

1. Паспорт фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины «Психология общения» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений, обучающихся (в т.ч. по самостоятельной работе студентов, далее – СРС), освоивших программу данной дисциплины.

Целью фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся с требованиями ФГОС среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 33.02.01. Фармация

Рабочей программой дисциплины «*Психология общения*» предусмотрено формирование следующих компетенций:

1. **ОК 01.** Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
2. **ОК 02.** Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;
3. **ОК 03.** Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;
4. **ОК 04.** Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
- ОК 05.** Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства приведены в таблице 1.

Перечень оценочных средств, рекомендуемых для заполнения таблицы 1

- *Практические задания*
- *Реферат*
- *Тест*
- *Устный опрос*
- *Вопросы к Дифференцированному зачету*

3. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения программы

Таблица 1

Код и наименование формируемой компетенции	Знания	Умения	Наименование контролируемых разделов и тем ¹
ОК-1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	--актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структура плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;	--номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы	--определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее	

¹ Наименования разделов и тем должен соответствовать рабочей программе дисциплины.

	структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;	--содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	
ОК-5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений-	- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	

Этапы формирования компетенций

Сформированность компетенций по дисциплине «*Психология общения*» определяется на следующих этапах:

1. **Этап текущих аттестаций** (Для проведения текущих аттестаций могут быть использованы оценочные средства, указанные в разделе 2)

2. **Этап промежуточных аттестаций** (Для проведения промежуточной аттестации могут быть использованы другие оценочные средства)

Таблица 2

Код и наименование формируемой компетенции	Этапы формирования компетенции					
	Этап текущих аттестаций					Этап промежуточной аттестации
	1-5 неделя	6-10 неделя	11-15 неделя	1-17 неделя		18-20 неделя
	Текущая аттестация №1	Текущая аттестация №2	Текущая аттестация №3	СРС	КР/КП	Промежуточная аттестация
1	2	3	4	5	6	7
ОК-1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Аттестационная работа №1, реферат	Аттестационная работа №2	Аттестационная работа №3	Тест		Письменная экзаменационная работа
ОК-2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;	Аттестационная работа №1	Аттестационная работа №2, устный опрос	Аттестационная работа №3	Практическое задание		Письменная экзаменационная работа
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;	Аттестационная работа №1, практическое задание	Аттестационная работа №2	Аттестационная работа №3, тест	Реферат		Письменная экзаменационная работа
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Аттестационная работа №1	Аттестационная работа №2, устный опрос	Аттестационная работа №3	Практическое задание		Письменная экзаменационная работа
ОК-5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей	Аттестационная работа №1	Аттестационная работа №2	Аттестационная работа №3, реферат	Устный опрос		Письменная экзаменационная работа

социального и культурного контекста						
-------------------------------------	--	--	--	--	--	--

СРС – самостоятельная работа студентов;

КР – курсовая работа;

КП – курсовой проект.

Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания

Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования

Результатом освоения дисциплины «*Психология общения*» является установление одного из уровней сформированности компетенций: высокий, повышенный, базовый, низкий.

Таблица 3

Уровень	Общие компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
Высокий (оценка «отлично», «зачтено»)	Сформированы четкие системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции
Повышенный (оценка «хорошо», «зачтено»)	Знания и представления по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продemonстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков
Базовый (оценка «удовлетворительно», «зачтено»)	Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями для их устранения. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения компетенции	Обучающийся владеет знаниями основного материала на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продemonстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач

Уровень	Общие компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
Низкий (оценка «неудовлетворительно», «не зачтено»)	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков	

Показатели уровней сформированности компетенций могут быть изменены, дополнены и адаптированы к конкретной рабочей программе дисциплины

3. Оценка освоения учебной дисциплины

Цель входного контроля - определить начальный уровень подготовленности обучающихся и выстроить индивидуальную траекторию обучения конкретной группы обучающихся. В условиях личностно-ориентированной образовательной среды результаты входного оценивания, обучающегося используются как начальные значения в индивидуальном профиле академической успешности обучающегося.

Задания и вопросы для входного контроля

Тестовые задания

Психология общения – это:

а) раздел общей психологии, изучающий особенности трудовой деятельности человека

б) раздел общей психологии, изучающий психологическое обеспечение решения проблем организации в условиях рыночной системы хозяйствования

в) раздел общей психологии, предметом которого является психологическая специфика процессов общения

2. Какое общение направлено на извлечение выгоды от собеседника?

а) формально-ролевое

б) манипулятивное

в) духовное

3. Коммуникативная сторона общения – это:

а) обмен информацией между людьми

б) взаимодействие между людьми

в) восприятие друг друга

4. Невербальные средства общения – это:

а) средства передачи словесной информации

б) средства передачи отношения к партнеру по общению

в) средства передачи словесной информации и отношения к партнеру

5. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении – это:

а) кинесические средства

б) такесические средства

в) проксемические средства

6. Средства общения, связанные с голосом – это:

а) экстралингвистика

б) просодика и кинесика

в) просодика и экстралингвистика

7. Мимика – это:

а) движения руками и головой

б) движение мышц лица

в) эмоциональное состояние человека

8. Какие средства общения, связаны с пространственной ориентацией?

а) такесические

б) кинесические

в) проксемические

9. Персональное общение предполагает следующие расстояние между партнерами:

а) 0-45 см.

б) 45-120 см.

в) 120-400 см.

10. Публичное общение предполагает следующие расстояние между партнерами:

а) 400-750 см.

б) 120-400 см.

в) 45-120 см.

Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) обучающихся. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы в соответствии с системой оценки знаний обучающихся. Данный вид контроля стимулирует у обучающихся стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций приводятся для каждого из используемых оценочных средств, указанных в разделе 2 фонда оценочных средств.

Контрольные задания для первой аттестации

1. Процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией:

- а) сотрудничество
- б) общение
- в) обмен мнениями

2. В каком общении на первом месте стоят вопросы дела?

- а) светском
- б) духовном
- в) деловом

3. Интерактивная сторона общения – это:

- а) взаимодействие между людьми
- б) восприятие друг друга
- в) обмен информацией между людьми

4. Вербальные средства общения - это?

- а) средства передачи отношения к партнеру по общению
- б) средства передачи словесной информации
- в) средства передачи словесной информации и отношения к партнеру

5. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания – это:

- а) проксемические средства
- б) кинесические средства
- в) такесические средства

6. Общее название ритмико-интонационных сторон речи – это:

- а) просодика
- б) проксемика
- в) экстралингвистика

7. Жесты – это:

- а) положение человеческого тела
- б) разнообразные движения руками и головой
- в) эмоциональное состояние человека

8. Какие средства общения, связаны с тактильным воздействием?

- а) кинесические
- б) проксемические
- в) такесические

9. Социальное общение предполагает следующие расстояния между партнерами:

- а) 45-120 см.
- б) 120-400 см.
- в) 400-750 см.

10. Персональное общение предполагает следующие расстояния между партнерами:

- а) 0-45 см.
- б) 45-120 см.
- в) 120-400 см.

11. Какой характер общения, если партнеры расположены за столом по обе стороны угла?

- а) дружеская беседа
- б) оборонительный
- в) независимая позиция

12. Какой характер общения, если партнеры расположены за столом по диагонали?

- а) оборонительный
- б) независимая позиция
- в) дружеская беседа

13. Что относится к такесическим средствам общения?

- а) поза, походка, жесты
- б) мимика, взгляд, жесты

Контрольные задания для второй аттестации

Вопрос 1 . Общение это-

- 1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
- 2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.
- 3. Отношение к поступающей информации.

Вопрос 2. Стили общения бывают:

- 1. Ритуальный.
- 2. Манипулятивный.
- 3. Иронический.

Вопрос 3. Из скольких действий организуется структура акта общения:

- 1. 12.
- 6.13.
- 3. 15.
- 4. 14.

Вопрос 4. Содержание общения:

- 1. Передача от человека к человеку информации.
- 2. Восприятие партнерами по общению друг друга.
- 3. Ориентация в коммуникативной ситуации.
- 4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга.
- 5. Взаимодействие партнеров друг с другом.

Вопрос 5. Функции общения:

- 1. Инструментальная.
- 2. Интегративная.
- 3. Деловая.
- 4. Трансляционная.
- 5. Экспрессивная.

Вопрос 6. Виды общения:

- 1. Формальное.
- 2. Деловое.
- 3. Спор.
- 4. Духовное.
- 5. Светское.

Вопрос 7. Структура делового общения состоит из:

- 1. Коммуникативной стороны.
- 2. Интерактивной стороны.
- 3. Перцептивной стороны.
- 4. Субъективной стороны.

Вопрос 8. Стил ь общения это:

1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.
2. Индивидуально-типологические особенности между людьми.
3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми.

Вопрос 9. Механизм общения включает в себя:

1. Заражение.
2. Внушение.
3. Убеждение.
4. Принуждение.
5. Копирование.

Вопрос 10. Барьеры восприятия в общении бывают:

1. Эстетический барьер.
2. Барьер «возраста».
3. Состояние здоровья.
4. Некомпетентность.

Контрольные задания для третьей аттестации

Вопрос 1. Невербальные средства общения являются:

1. Интерактивной стороной общения.
2. Перцептивной стороной общения.
3. Коммуникативной стороной общения.

Вопрос 2. Невербальное поведение-это:

1. Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности.
2. Скрытые для непосредственного наблюдателя социально- психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

Вопрос 3. Невербальные средства общения:

1. Кинесика.
2. Дистанция.
3. Такесика.
4. Проксемика.
5. Рукопожатие.

Вопрос 4. Трактовка «взгляда в сторону означает:

1. Страх и желание уйти.
2. Не понял, повтори.
3. Пренебрежение.
4. Хочу подчинить себе.

Вопрос 5. Жесты и позы защиты:

1. Пощипывание переносицы.
2. Потирание лба.
3. Руки, скрещенные на груди.
4. Сжатие пальцев в кулак.

Вопрос 6. Просодика-это:

1. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.
2. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара.
3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию.

Вопрос 7. Трактовка доминирующего рукопожатия:

1. Рука снизу, ладонь развернута вверх.
2. Рука партнеров в одинаковом положении.
3. Рука сверху, ладонь развернута вниз.

Вопрос 8. Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения:

1. Р. Экслайн.
2. Л. Винтере.
3. Э. Холл.
4. А. Шефлен.

Вопрос 9. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

1. 45-120 см..
2. 400-750 см..
3. От 120 до 400 см

Вопрос 10. Невербальное поведение личности:

1. Создает образ партнера по общению.
2. Выражает взаимоотношения партнеров по общению.
3. Является индикатором актуальных психических состояний личности.
3. Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.
4. Выступает в качестве показателя статусных отношений.

Темы рефератов по дисциплине «Психология общения»

Перечень тем и основных направлений рефератов по дисциплине может быть скорректирован в соответствии с актуальностью той или иной проблемы и интересами обучающихся

Примерные темы:

1. Психология общения: определение и виды общения.
2. Межличностное общение.
3. Деятельность – психология общения.
4. Барьеры в деловом общении. Психологические особенности подготовки и проведения деловой беседы.
5. Влияние семьи на становление личности.
6. Восприятие.
7. Деловое общение: спор.
8. Искусство деловых отношений.
9. Качественные различия интеллекта мужчин и женщин.
10. Культура общения.
11. Лидер в организации.
12. Личность и коллектив.
13. Любовь. Происхождение брака.
14. Неравный брак.
15. Общение.
16. Ораторское искусство.
17. Понимание в межличностном общении.
18. Правила поведения в общественных местах.
19. Проблемы профессиональной этики.
20. Психологические проблемы молодой семьи.
21. Психология: Дружба.
22. Разрешение конфликтных ситуаций.
23. Секреты общения.
24. Умение слушать.
25. Эмоции.
26. Эмоции и язык.
27. Этика деловых отношений.
28. Этикет и межличностное общение.
29. Этические нормы в деловом общении.
30. Стили общения.
31. Жизнь в одиночестве.

32. Конфликт и способы его разрешения.
33. Конфликт.
34. Конфликты, возникающие внутри организации.
35. Культура общения.
36. Общение как феномен культуры.
37. Ораторское искусство.
38. Семейные конфликты и их решения.
39. Семейные отношения и формирование личности ребенка.

Тестовые задания

Вопрос 1. Что включает в себя паралингвистика или просодика?

1. Особенности произношения
2. Тембр голоса
3. Темп речи
4. Слова.
5. Паузы между словами.

Вопрос 2. О чем могут сообщить невербальные средства общения?

1. Указать собеседнику на особенно важные моменты сообщения
2. Свидетельствуют об отношении к собеседнику
3. Дают возможность судить о человеке, о его состоянии в данный момент, о его психологических качествах.
4. Могут дополнить содержание высказывание
5. О характере речи.

Вопрос 3. Какие системы специальных знаков-символов выработаны людьми в рамках невербального общения?

1. Знаки управления движением транспорта
2. Форменная одежда
3. Знаки отличия
4. Звуковая речь.
5. Награды.

Вопрос 4. Какие жесты свидетельствуют об искренности и желание говорить откровенно?

1. Раскрытые руки
2. Расстегивание пиджака
3. Заклаживание рук за спину с обхватом запястья.
4. Расхаживание по комнате.
5. Заклаживание рук за голову.

Вопрос 5. Что может послужить знаком того, что собеседник расстроен и пытается взять себя в руки?

1. Раскрытые руки.
2. Расстегивание пиджака.
3. Заклаживание рук за спину с обхватом запястья
4. Расхаживание по комнате.
5. Заклаживание рук за голову.

Вопрос 6. В каких формах реализуется деловое общение?

1. Деловая беседа
2. Деловые переговоры
3. Деловая переписка.
4. Деловые совещания
5. Публичные выступления.

Вопрос 7. Основные этапы деловой беседы?

1. Начало беседы и информирование партнеров
2. Аргументирование выдвигаемых положений
3. Принятие решения

4. Аргументирование принятых решений.

5. Завершение беседы.

Вопрос 8. Какие важные функции выполняет деловая беседа?

1. Взаимное общение работников из одной деловой сферы
2. Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
3. Контроль и координация уже начатых деловых мероприятий
4. Поддержание деловых контактов и стимулирование деловой активности.
5. Выработка стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Вопрос 9. Какие можно выделить правильные способы начать беседу?

1. Метод снятия напряжения
2. Метод зацепки
3. Метод риторических вопросов.
4. Метод открытых вопросов.
5. Метод прямого подхода.

Вопрос 10. Что такое аргументация?

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов
2. Способ восприятия значимых логических доводов.
3. Возможность донести до собеседника значимые логические доводы.
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.
5. Способ общения.

Вопрос 11. От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров?

1. Отношение ведущих переговоров с их группами
2. Язык, на котором говорят участники переговоров.
3. Того, как сидят участники переговоров
4. Присутствие зрителей
5. Ход переговоров.

Практические задания

Отработка практических навыков.

«Поздороваться без слов».

Цель – снятие эмоционального напряжения, развитие невербальных коммуникативных умений.

Ход упражнения:

Участники тренинга приветствуют друг друга без помощи слов, можно использовать жесты, мимику.

Устный опрос

Тренинг общения.

Цель – развитие коммуникативных навыков.

Задачи:

1. Развитие вербальных коммуникативных навыков.
2. Развитие невербальных коммуникативных навыков.
3. Развитие навыков сотрудничества.
4. Сплочение коллектива.

План проведения тренинга.

№ этапа	Содержание	Продолжительность
1	Знакомство	10 мин.
2	Принятие правил работы группы	10 мин.
3	Отработка практических навыков	60 мин.
4	Завершение работы, рефлексия	15 мин.

1. Знакомство.

«Снежный ком».

Цель – создание доброжелательной атмосферы, настрой на работу.

Участники тренинга стоят по кругу, и по часовой стрелки называют свое имя и имя предыдущего участника. Первый называет свое имя, второй имя первого и свое, третий называет имя первого, второго участника и свое.

Вопросы остаточных знаний студентов

Тестовые задания

Вопрос 1. Вербальные средства общения являются:

1. Коммуникативной стороной общения.
2. Интерактивной стороной общения.
3. Перцептивной стороной общения.

Вопрос 2. К вербальным средствам общения относят:

1. Мимика.
2. Слова.
3. Жесты.

Вопрос 3. Величина потери информации определяется:

1. Общим несовершенством человеческой речи.
2. Невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы.
3. Наличием или отсутствием доверия к собеседнику.
4. Эмоциями.
5. Совпадением или несовпадением словарного запаса и др.

Вопрос 4. Итоговое восприятие информации:

1. 80%
2. 70%
3. 30-40%
4. 10-20%.

Вопрос 5. Ораторское искусство предполагает:

1. Умение точно формулировать свои мысли.
2. Излагать их доступным для собеседника языком.
3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.

Вопрос 6. Речь в деловом общении направлена на:

1. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.
2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

Вопрос 7. Убедительность определяется:

1. Психологическими факторами.
2. Самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной.
3. Культура слов.

Вопрос 8. Из чего складывается речевая структура:

1. Словарный запас.
2. Точная передача мысли посредством слова.
3. Просторечием.
4. Чистота речи.
5. Правильное произношение слов.

Вопрос 9. Виды слушания:

1. Нереплексивное пассивное.
2. Реплексивное активное.
3. Продуктивное.

Вопрос 10. Составные части языка:

1. Литературный язык.
2. Просторечие.
3. Профессиональная лексика.
4. Нормативная лексика.

Промежуточный контроль

Задания для промежуточной аттестации (зачета и (или) экзамена)

ФОС для промежуточной аттестации обучающихся предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяют определить результаты освоения дисциплины.

Итоговой формой контроля сформированности компетенций и индикаторов их достижения у обучающихся по дисциплине является дифференцированный зачет *в I семестре*.

Перечень вопросов к зачету

1. Характеристика общения, определение, этапы, условия эффективного общения. Особенности межличностного общения в деловой сфере.
2. Синтоническая модель общения.
3. Трудности и дефекты межличностного общения: дефицитное, дефектное, деструктивное общение. Барьеры межличностного общения.
4. Особенности общения как обмена информацией.
5. Вербальные и невербальные средства общения.
6. Каналы невербальной коммуникации в эффективном общении. Типы коммуникаций.
7. Значение и особенности умения слушать в общении. Трудности слушания. Техники слушания.
8. Виды и правила использования вопросов в общении.
9. Структура, сценарии и механизмы межличностного взаимодействия.
10. Уровни общения. Виды взаимодействия. Убеждение и внушение в общении.
11. Внешние и внутренние факторы аттракции. Механизмы аттракции. Приемы аттракции.
12. Формирование доверительности в общении.
13. Первое впечатление. Ошибки и феномены первого впечатления. Направленное формирование первого впечатления.
14. Психологические основы межличностного понимания. Механизмы понимания.
15. Психология беседы, структура, правила, механизмы. Этические основы организации беседы.
16. Правила и аспекты эффективного диалога. Эффективный психологический контакт и способы его установления.
17. Понятие, критерии и уровни успешного общения. Факторы успешного общения. Стиль общения как фактор успешности.
18. Эмоции в общении как фактор успешности.
19. Стили общения в совместной деятельности. Оптимальный стиль общения.

Критерии оценки

1. Критерии оценки уровня сформированности компетенций по результатам проведения дифференцированного зачёта (зачет) / экзамена:

- оценка «отлично»: обучающийся дал полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, проявил совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыл основные положения темы. В ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений. Обучающийся подкрепляет теоретический ответ практическими примерами. Ответ сформулирован научным языком, обоснована авторская позиция обучающегося. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа или с помощью «наводящих» вопросов преподавателя. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень владения компетенцией(-ями);

- оценка «хорошо»: обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, проявлено умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-

следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, но есть недочеты в формулировании понятий, решении задач. При ответах на дополнительные вопросы допущены незначительные ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень владения компетенцией(-ями);

- **оценка «удовлетворительно»:** обучающимся дан неполный ответ на вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, явлений, нарушена логика ответа, не сделаны выводы. Речевое оформление требует коррекции. Обучающийся испытывает затруднение при ответе на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень владения компетенцией(-ями);

- **оценки «неудовлетворительно»:** обучающийся испытывает значительные трудности в ответе на вопрос, допускает существенные ошибки, не владеет терминологией, не знает основных понятий, не может ответить на «наводящие» вопросы преподавателя. Обучающимся продемонстрирован низкий уровень владения компетенцией(-ями).

Критерии оценки уровня сформированности компетенций для проведения экзамена/дифференцированного зачёта (зачета с оценкой) зависят от их форм проведения (тест, вопросы, задания, решение задач и т.д.).

2. Критерии оценки уровня сформированности компетенций при проведении аттестационной контрольной работы:

- **оценка «отлично»:** продемонстрировано грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Даны верные ответы на все вопросы и условия задач (заданий). При необходимости сделаны пояснения и выводы (содержательные, достаточно полные, правильные, учитывающие специфику проблемной ситуации в задаче или с незначительными ошибками);

- **оценка «хорошо»:** грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Однако, ответы на вопросы и условия задач (заданий) содержат незначительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно;

- **оценка «удовлетворительно»:** обучающийся ориентируется в материале, но применяет его неверно, выбирает неправильный алгоритм решения задач (неверные исходные данные, неверная последовательность решения и др. ошибки), допускает вычислительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно;

- **оценка «неудовлетворительно»:** обучающийся слабо ориентируется в материале, выбирает неправильный алгоритм решения, допускает значительное количество вычислительных ошибок. Пояснения и выводы отсутствуют.

3. Критерии и показатели, используемые при оценивании учебного реферата

Критерии		Показатели
1	Новизна реферированного текста Макс. - 20 баллов	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2	Степень раскрытия сущности проблемы Макс. - 30 баллов	- соответствие плана теме реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу.
3	Обоснованность	- круг, полнота использования литературных источников по

	выбора источников Макс. - 20 баллов	проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4	Соблюдение требований к оформлению Макс. - 15 баллов	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
5	Грамотность Макс. - 15 баллов	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.

Оценивание реферата

Реферат оценивается по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

- 86 – 100 баллов – «отлично»;
- 70 – 75 баллов – «хорошо»;
- 51 – 69 баллов – «удовлетворительно»;
- менее 51 балла – «неудовлетворительно».

Баллы учитываются в процессе текущей оценки знаний программного материала.

4. Шкала оценки образовательных достижений при тестировании:

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
60 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 60	2	неудовлетворительно

5. Критерии оценки уровня сформированности компетенций при выполнении практических заданий:

- *оценка «отлично»:* в процессе решения проблемной ситуации продемонстрированы глубокие знания дисциплины, сущности проблемы, взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений. Ответы и предложенные решения логически последовательные, содержательные, полные, правильные и конкретные. Грамотно и полно сформулированы все обоснования; изложение материала логично, грамотно, без ошибок; обучающийся демонстрирует связь теории с практикой;

- *оценка «хорошо»:* показаны твёрдые и достаточно полные знания материала дисциплины. Ответ содержит незначительные ошибки, однако, в целом, обучающийся демонстрирует правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений; дает грамотные ответы на поставленные вопросы в кейсе, обосновывает принятое решение;

- *оценка «удовлетворительно»:* рассуждения обучающегося поверхностные, слабое владение профессиональной терминологией, не связывает теорию с практикой, рассуждения нелогичны, решение не обосновано либо предложения не раскрывают суть проблемы;

- *оценка «неудовлетворительно»:* предпринята попытка решения проблемной ситуации, ответ неверен, допущены критические ошибки в решении, ответ показывает непонимание обучающимся сути вопроса, незнание теории, неумение связать теорию с практикой.

3.5. Описание шкал оценивания

В Автономная некоммерческая организация высшего образования «Северо-Кавказский институт дружбы народов» внедрена модульно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. В соответствии с этой системой применяются пятибалльная, двадцатибалльная и стобалльная шкалы знаний, умений, практического опыта.

Шкалы оценивания			Критерии оценивания
пятибалльная	двадцатибалльная	стобалльная	
«Отлично» - 5 баллов	«Отлично» - 18-20 баллов	«Отлично» - 85 – 100 баллов	Показывает высокий уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> – продемонстрирует глубокое и прочное усвоение материала; – исчерпывающе, четко, последовательно, грамотно и логически стройно излагает теоретический материал; – правильно формирует определения; – демонстрирует умения самостоятельной работы с нормативно-правовой литературой; – умеет делать выводы по излагаемому материалу.
«Хорошо» - 4 баллов	«Хорошо» - 15 - 17 баллов	«Хорошо» - 70 - 84 баллов	Показывает достаточный уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует достаточно полное знание материала, основных теоретических положений; – достаточно последовательно, грамотно логически стройно излагает материал; – демонстрирует умения ориентироваться в нормальной литературе; – умеет делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
«Удовлетворительно» - 3 баллов	«Удовлетворительно» - 12 - 14 баллов	«Удовлетворительно» - 56 – 69 баллов	Показывает пороговый уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует общее знание изучаемого материала; – испытывает серьезные затруднения при ответах на дополнительные вопросы; – знает основную рекомендуемую литературу; – умеет строить ответ в соответствии со структурой излагаемого материала.
«Неудовлетворительно» - 2 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-11 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-55 баллов	Ставится в случае: <ul style="list-style-type: none"> – незнания значительной части программного материала; – не владения понятийным аппаратом дисциплины; – допущения существенных ошибок при изложении учебного материала; – неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; – неумение делать выводы по излагаемому материалу.

3.6. Дополнения и изменения к фонду оценочных средств по дисциплине

«Психология общения»

(наименование дисциплины)

направления подготовки (специальности) **33.02.01. Фармация**

квалификация **Фармацевт**

Номер изменения/	Содержание дополнения / изменения	Основание внесения изменения/дополнения
		протокол заседания кафедры № от « » 20 г.
		протокол заседания кафедры № от « » 20 г.
		протокол заседания кафедры № от « » 20 г.
		протокол заседания кафедры № от « » 20 г.
		протокол заседания кафедры № от « » 20 г.