

### 1. Критерии оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания ( <i>знать, уметь, владеть</i> )	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
УК -5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом философском контекстах	<p><b>Знать:</b> -Основные приемы и нормы социального взаимодействия. - Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.</p> <p><b>Уметь:</b> Устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе. - Применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды.</p>	УК-5.1 Уметь различать уровни познания, сущность мировоззрения и процессы его формирования на основе типологизации и философского осмысления вопросов.	Предмет и методы психологии	Тест, вопросы и контр. задания	Зачет

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания ( <i>знать, уметь, владеть</i> )	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
	<b>Владеть:</b> Простейшими методами и приемами социального межкультурного взаимодействия и работы в команде.				
УК -5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом философском контекстах	<b>Знать:</b> -Основные приемы и нормы социального взаимодействия. - Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии. <b>Уметь:</b> Устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе. - Применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и	УК-5.1 Уметь различать уровни познания, сущность мировоззрения и процессы его формирования на основе типологизации и философского осмысления вопросов.	Проблемы психологии общения в истории философской и психологической мысли	Тест, вопросы и контр. задания	Зачет

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания ( <i>знать, уметь, владеть</i> )	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
	взаимодействия внутри команды. <b>Владеть:</b> Простейшими методами и приемами социального межкультурного взаимодействия и работы в команде.				
УК -5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом философском контекстах	<b>Знать:</b> -Основные приемы и нормы социального взаимодействия. - Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии. <b>Уметь:</b> Устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе. - Применять основные методы и нормы социального	УК-5.1 Уметь различать уровни познания, сущность мировоззрения и процессы его формирования на основе типологизации и философского осмысления вопросов.	Проблемы психологии личности, межкультурного и межличностного общения в трудах российских ученых	Доклады, контрольные вопросы, эссе	Зачет

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания ( <i>знать, уметь, владеть</i> )	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
	<p>взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды.</p> <p><b>Владеть:</b> Простейшими методами и приемами социального межкультурного взаимодействия и работы в команде.</p>				
<p>УК -5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом философском контекстах</p>	<p><b>Знать:</b> -Основные приемы и нормы социального взаимодействия. - Технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.</p> <p><b>Уметь:</b> Устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе. - Применять основные</p>	<p>УК-5.1 Уметь различать уровни познания, сущность мировоззрения и процессы его формирования на основе типологизации и философского осмысления вопросов.</p>	<p>Основные направления современной западной психологии и проблемы психологии межкультурного и межличностного общения</p>	<p>Контрол. работа, Контрольные вопросы, Доклады, глоссарий</p>	<p>Зачет</p>

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания ( <i>знать, уметь, владеть</i> )	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
	<p>методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды.</p> <p><b>Владеть:</b> Простейшими методами и приемами социального межкультурного взаимодействия и работы в команде.</p>				
ПК-5 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<p><b>Знать:</b> роль и место психологических знаний в современной системе клиентских отношений - основные категории психологии, психологическое взаимодействие и мотивация, психологические технологии, -систему психологических наук; -сущность и</p>	ПК-5.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	Психическая структура личности и практика делового общения	Ддоклады, кейс-ситуации	Зачет

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания ( <i>знать, уметь, владеть</i> )	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
	<p>организационные основы деятельности коллектива;</p> <p>-психологические требования к личности руководителя;</p> <p>- принципы и структуру психологии общения;</p> <p>- основные направления, школы в психологии, персоналии;</p> <p>- особенности регуляции психоэмоционального состояния и профилактику профессионального выгорания и профессиональной деформации.</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>сформировать представление о месте психологии в системе совершенствования системы клиентских отношений, о специфике ее предмета и методах</p>				

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания ( <i>знать, уметь, владеть</i> )	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
	<p>современных исследований, посредством изучения основной и дополнительной специальной литературы по дисциплине, учитывая и анализируя данные новейших достижений в области отечественной и зарубежной психологии;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- усвоить специфику ведущих школ и направлений в психологии;</li> <li>- знать основные психологические термины и понятия, характеризующие категориальный аппарат той или иной философско-психологической и научной концепции;</li> <li>- быть компетентным в понимании и оценке</li> </ul>				

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания ( <i>знать, уметь, владеть</i> )	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
	<p>психологических проблем в обществе, прогнозировании развития той или иной ситуации;</p> <p>- анализировать комплекс знаний, полученный на аудиторных занятиях, в ходе самостоятельной работы, научно-исследовательской и творческой деятельности</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>навыками анализа и описания особенностей психических функций и личности на основе знаний психологических, и социальных детерминант поведения и деятельности человека.</p> <p>- культурой мышления и управления вниманием</p>				



Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания ( <i>знать, уметь, владеть</i> )	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
	(собственным и аудитории). - навыками саморегуляции, самоконтроля и самоорганизации. - навыками социального взаимодействия, социального влияния, коммуникации, культурой общения.				
ПК-5 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<b>Знать:</b> роль и место психологических знаний в современной системе клиентских отношений - основные категории психологии, психологическое взаимодействие и мотивация, психологические технологии, -систему психологических наук;	ПК-5.1. Применяет клиенториентированные технологии в сервисной деятельности	Психология общения	Тест, Доклады, рефераты	Зачет

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания ( <i>знать, уметь, владеть</i> )	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
	<p>-сущность и организационные основы деятельности коллектива;</p> <p>-психологические требования к личности руководителя;</p> <p>- принципы и структуру психологии общения;</p> <p>- основные направления, школы в психологии, персоналии;</p> <p>- особенности регуляции психоэмоционального состояния и профилактику профессионального выгорания и профессиональной деформации.</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>сформировать представление о месте психологии в системе совершенствования системы клиентских отношений, о специфике</p>				

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания ( <i>знать, уметь, владеть</i> )	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
	<p>ее предмета и методах современных исследований, посредством изучения основной и дополнительной специальной литературы по дисциплине, учитывая и анализируя данные новейших достижений в области отечественной и зарубежной психологии;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- усвоить специфику ведущих школ и направлений в психологии;</li> <li>- знать основные психологические термины и понятия, характеризующие категориальный аппарат той или иной философско-психологической и научной концепции;</li> <li>- <b>быть компетентным в</b></li> </ul>				

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания ( <i>знать, уметь, владеть</i> )	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
	<p>понимании и оценке психологических проблем в обществе, прогнозировании развития той или иной ситуации;</p> <p>- анализировать комплекс знаний, полученный на аудиторных занятиях, в ходе самостоятельной работы, научно-исследовательской и творческой деятельности</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>навыками анализа и описания особенностей психических функций и личности на основе знаний психологических, и социальных детерминант поведения и деятельности человека.</p> <p>- культурой мышления и</p>				

Код и наименование формируемой компетенции	Критерии оценивания ( <i>знать, уметь, владеть</i> )	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)*	Наименование оценочного средства	
				текущий контроль (включая контроль самостоятельной работы обучающихся)**	промежуточная аттестация***
	управления вниманием (собственным и аудитории). - навыками саморегуляции, самоконтроля и самоорганизации. - навыками социального взаимодействия, социального влияния, коммуникации, культурой общения.				

## 2. Уровни сформированности компетенций, их критерии и шкала оценивания

### Шкала оценивания сформированности индикаторов компетенций

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
УК-5.1 Уметь различать уровни	Демонстрирует полное отсутствие теоретических	Ответ отражает теоретические знания основного материала	Знания, умения и навыки по дисциплине сформированы на	Сформированы четкие системные знания, умения

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
познания, сущность мировоззрения и процессы его формирования на основе типологизации и философского осмысления вопросов.	знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков по индикатору компетенции	дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями, умениями и навыками для их устранения. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения индикатора компетенции.	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 индикатора компетенции.	и навыки по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения индикатора компетенции.
ПК-5.1. Применяет клиенториентированные технологии в сервисной деятельности	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков по индикатору компетенции	Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями, умениями и	Знания, умения и навыки 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	Сформированы четкие системные знания, умения и навыки по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
		<p>навыками для их устранения. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения индикатора компетенции</p>	<p>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 индикатора компетенции..</p>	<p>продемонстрирован высокий уровень освоения индикатора компетенции</p>
ПК-5.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	<p>Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков по индикатору компетенции</p>	<p>Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями, умениями и навыками для их устранения. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения индикатора компетенции.</p>	<p>Знания, умения и навыки 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</p>	<p>Сформированы четкие системные знания, умения и навыки по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения индикатора компетенции</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Оценки сформированности индикаторов*			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
			негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения индикатора компетенции.	

### Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций	Оценка сформированности компетенций	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные / профессиональные компетенции
Высокий	отлично	Сформированы четкие системные знания, умения и навыки 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, продемонстрирован высокий уровень владения практическими умениями и навыками. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции.



Повышенный	хорошо	<p>Знания, умения и навыки 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.</p>	<p>Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков.</p>
Базовый	удовлетворительно	<p>Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями, умениями и навыками для их устранения. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения компетенции.</p>	<p>Обучающийся владеет знаниями основного материала на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач.</p>
Низкий	Неудовлетворительно	<p>Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков</p>	

### 3. Оценочные средства, используемые в процессе формирования компетенций

#### 3.1 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
--	-----------------------------	--

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
<p>УК-5.1 Уметь различать уровни познания, сущность мировоззрения и процессы его формирования на основе типологизации и философского осмысления вопросов.</p>	<p>Предмет и методы психологии</p>	<p>1. Метод наблюдения.  2. Метод беседы  3. Анализ продуктов деятельности (контент-анализ)  4. Стратегии межличностного восприятия и пути их определения.  5. Понятие психического воздействия.  6. исследования когнитивного диссонанса.  7. Что такое социальная перцепция.</p> <p><b>Логические задания и проблемные вопросы:</b></p> <p>1. Что утверждается в следующем отрывке из трактата Тита Лукреция Кара «О природе вещей»? С чем можно согласиться, что в нем можно опровергнуть?  ... телесна природа  Духа с душой, раз она и членами движет, и тело  Будит внезапно от сна, и меняет лица выраженье,  И человеком она целиком руководит и правит.  Этого можно достичь не иначе, как осязаньем,  А осязание нет без тела. Не ясно ль отсюда  Нам, что и дух и душа обладают телесной природой?</p> <p>2. Проанализируйте следующий текст и ответьте на поставленный в нем вопрос. Чем объяснить, что между мыслью и действием не всегда есть однозначное соответствие? В чем ценность метода наблюдения и в чем его недостатки?  «Психика человека не замкнутый в себе мир. Наши мысли, чувства, мечты и стремления проявляются в делах и поступках. А они доступны внешнему объективному наблюдению. Их можно записывать, снимать на пленку и т.д. Значит, к изучению психики человека можно применить наблюдение – могучий метод естествознания. И его широко используют, но... Скажите, одинаково ли вы себя ведете наедине с самим собой и когда знаете, что вас изучают, наблюдают за вами?»</p> <p>3. Ниже приведено высказывание Б.М. Теплова. Согласны ли вы с ним?  «...Психологи не стремятся с уже взятого этажа подниматься выше, а каждый раз начинают снова с земли, предпринимая штурм здания лишь с разных сторон».</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
	<p>Проблемы психологии общения в истории философской и психологической мысли</p>	<p>1. Кем был открыт эффект плацебо?</p> <p>2. Что такое стереотипы?</p> <p>3. Какой критерий лежит в основе появления зачатков психики у живых организмов?</p> <p>4. Как называется развитие организма человека?</p> <p>5. Что понимается под биологической формой отражения?</p> <p>6. Какой процесс психики отражает общие и существенные признаки, связи и отношения предметов и явлений?</p> <p>Логические задания и проблемные вопросы</p> <p>1. Из перечисленных суждений отберите верные и аргументируйте свой выбор.</p> <p>1. Развитие психики определяется необходимостью приспособления организма к среде.</p> <p>2. Уже начиная с растений можно обнаружить примитивные формы психической организации.</p> <p>3. Каждая новая ступень психического развития животных есть новый шаг в усложнении физической организации.</p> <p>4. Развитие психики животных проходит стадии элементарной сенсорной и перцептивной психики.</p> <p>5. Общение животных по своему содержанию и характеру аналогично общению людей.</p> <p>6. Основу всех без исключения форм поведения животных составляют инстинкты.</p>
	<p>Проблемы психологии личности,</p>	<p>Доклады.</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
	<p>межкультурного и межличностного общения в трудах российских ученых</p>	<p>1. Иерархия и соотношение социально-психологических феноменов.  2. Механизмы проявления социально-психологических феноменов.  3. Общественное сознание и общественная психология.  4. Сущность социальной перцепции.  Контрольные вопросы.  1. Что называют социальной ролью.  2. Что такое социальная группа.  3. Что такое формальные и неформальные группы.  4. Какое явление называют конформизмом.  5. Что такое локус контроля.  6. Каковы основные функции социальных установок.</p>
	<p>Основные направления современной западной психологии и проблемы психологии межкультурного и межличностного общения</p>	<p>1. Иерархия и соотношение социально-психологических феноменов.  2. Механизмы проявления социально-психологических феноменов.  3. Общественное сознание и общественная психология.  4. Сущность социальной перцепции.</p> <p>Глоссарий. Ознакомление с учебной и вспомогательной литературой по теме; составление словарных описаний; оформление тезауруса</p>
<p>ПК-5.1. Применяет клиенториентированные технологии в сервисной деятельности</p>	<p>Психология общения</p>	<p>1. Психологические приемы влияния на партнера.  2. Психология и общество. Правила общения в неформальной обстановке.  3. Принципы и правила успешной организации времени.  4. Методы и навыки ведения телефонных переговоров.  5. Внешний вид в деловых переговорах.  Тест. <b>1. Восприятие партнера с учетом его личностных особенностей -это</b>  а) терпимость  б) тактичность  в) справедливость  г) свобода  д) бесконфликтность  <b>2. Язык, слова в котором отобраны и входят во все словари - это:</b>  а). русский язык  б). язык культурного человека</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
		<p>в)литературный язык  г). книжный язык.  д)жаргон</p> <p><b>3. Какой принцип можно использовать в незнакомой ситуации ?</b>  а)принцип гуманизма и человечности  б)принцип целесообразности действий  в)принцип эстетической привлекательности поведения  г)принцип народных традиций в этикете  д)принцип эффективности</p> <p><b>4.К диалогическим видам общения относятся:</b>  а)информационная речь  б)торговая речь  в)доклад  г)приветственная речь  д)дискуссия</p> <p>Доклады.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие и виды психологического воздействия.</li> <li>2. Методы психологического воздействия.</li> <li>3. Использование различных средств в интересах социального контроля и психологического воздействия.</li> </ol> <p>Специфические приемы социального влияния и психологического воздействия</p>

Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование тем (разделов)	Задания (вопросы, темы) оценочного средства*
ПК-5.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	Психическая структура личности и практика делового общения	<p>Доклады.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Функции деловой беседы.</li> <li>2. Основные этапы деловой беседы.</li> <li>3. Цели, средства, приемы деловой беседы.</li> <li>4. Возможные стратегии ведения деловой беседы.</li> <li>5. Как правильно задавать вопросы и отвечать на них в процессе деловой беседы?</li> <li>6. Организационная и содержательная части деловых переговоров.</li> <li>7. Психологические особенности вербального общения.</li> </ol> <p>Кейс-ситуации:  <b>Кейс № 1 «Розничный магазин»</b>  <b>Описание ситуации:</b> Продавец Петрова А.К. работает в отделе один год. За время работы ей удалось в достаточной мере освоить ассортимент отдела, установить доброжелательные отношения с коллективом сотрудников. По характеру спокойная, уравновешенная. К работе относится ответственно, проявляет желание работать в магазине. Однако в общении с покупателями инициативы не проявляет. Реагирует на вопросы, просьбы о помощи в выборе товара, доброжелательна, но старается свести это общение к минимуму. С большей увлеченностью занимается расстановкой товара, поддержанием чистоты и порядка в торговом зале, в связи с чем потенциальные покупатели часто остаются без внимания продавца и уходят.</p>

### 3.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

#### Вопросы к зачету

Код и наименование формируемой компетенции	Вопросы оценочного средства*
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Психология, ее разделы, предмет, особенность социально-психологического подхода.</li> <li>2. Малая группа, характеристики и виды.</li> </ol>

Код и наименование формируемой компетенции	Вопросы оценочного средства*
<p>общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Биологические и социальные причины поведения человека.</li> <li>4. Групповая структура, ее функциональная и эмоциональная части, формальные признаки структуры группы.</li> <li>5. Социальное взаимодействие, позиции, роли, контекст.</li> <li>6. Групповая динамика. Этапы группового членства и стадии развития группы.</li> <li>7. Социальное взаимодействие, его структура, характерные черты, элементы.</li> <li>8. Семья, ее функции, ролевая структура, этапы развития.</li> <li>9. Социальное взаимодействие, его виды и типы.</li> <li>10. Организации, их виды и принципы регуляции социального поведения.</li> <li>11. Социальное взаимодействие и социальная установка, пути ее формирования.</li> <li>12. Организационная культура, ее составляющие.</li> <li>13. Социальная перцепция, ее особенность, отличие от восприятия материального мира.</li> <li>14. Структурные формы организации и принципы регуляции социального поведения.</li> <li>15. Основные эффекты социальной перцепции.</li> <li>16. Социальная атрибуция. Казуальная атрибуция и ее ошибки: фундаментальные и мотивационные.</li> <li>17. Формирование и процессы развития личности.</li> <li>18. Социальные группы, их виды и функции.</li> <li>19. Социализация, агенты, механизмы и факторы.</li> <li>20. Большие социальные группы и их характерные особенности.</li> <li>21. Природа и основные стадии социализации.</li> </ol>

Код и наименование формируемой компетенции	Вопросы оценочного средства*
<p><b>ПК-5</b> Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>22. Личность, ее интегральные свойства, определяющие поведение.  23. Социальное познание, его особенность и основные механизмы.  24. Личность, межличностный стиль взаимодействия и стиль жизни.  25. Толпа, ее феноменология, особенности поведения человека в толпе.  26. Большие группы, создаваемые на основании территориальной целостности и исторической судьбы, факторы регулирования поведения человека в них.  27. Психическая норма и патологии личности, их виды.  28. Причины аномальности личности.  29. Страна, государство, принципы и факторы регуляции социального поведения.  30. Социальные девиации и их причины.  31. Власть, источники власти.  32. Профессиональные группы и факторы регуляции социального поведения.  33. Межличностное влияние, его виды.  34. Эффекты влияния на поведение человека присутствия других людей.  35. Причины и феномены межличностного влияния.</p>