

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине «Коммуникативный тренинг»**

Направление подготовки/специальность: 44.03.04. Профессиональное обучение (по отраслям)
шифр, наименование

Направленность (профиль): Экономика и управление

Квалификация: бакалавр

Год начала подготовки: 2026

Санкт-Петербург
2025

1.Перечень компетенций, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Наименование модулей и (или) разделов дисциплины	Наименование оценочного средства	
						Текущий контроль	Промежуточная аттестация
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3 <i>Демонстрирует знания коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации</i>	Первый этап (пороговой уровень)	Знать: основы коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации	Модуль 1. «Введение в дисциплину «Коммуникативный тренинг»»	устный опрос, реферат	зачёт
					Модуль 2. «Технологии эффективной коммуникации»		
			Второй этап (продвинутый уровень)	Уметь: демонстрировать знания коммуникативных, этических аспектов устной и письменной	Модуль 1. «Введение в дисциплину «Коммуникативный тренинг»»	устный опрос, реферат, тестирование	зачёт

			<i>речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации</i>	Модуль 2. «Технологии эффективной коммуникации»		зачёт
		Третий этап (высокий уровень)	Владеть: способностью демонстрировать знания коммуникативных этических аспектов устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой	Модуль 1. «Введение в дисциплину «Коммуникативный тренинг»»	устный опрос, упражнения тренинга, реферат тестирование	зачёт

				<i>устной и письменной коммуникации</i>			
	<p>УК-4.4 <i>Применяет на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения</i></p>	<p>Первый этап (пороговой уровень)</p>	<p>Знать: <i>коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения</i></p>	<p>Модуль 1. «Введение в дисциплину «Коммуникативный тренинг»»</p> <p>Модуль 2. «Технологии эффективной коммуникации»</p>	<p>устный опрос, реферат</p>	<p>зачёт</p>	

		<p>Второй этап (продвинутый уровень)</p>	<p>Уметь: <i>применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения</i></p>	<p>Модуль 1. «Введение в дисциплину «Коммуникативный тренинг»»</p> <p>Модуль 2. «Технологии эффективной коммуникации»</p>	<p>устный опрос, реферат, тестирование</p>	зачёт
		<p>Третий этап (высокий уровень)</p>	<p>Владеть: <i>способностью применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и</i></p>	<p>Модуль 1. «Введение в дисциплину «Коммуникативный тренинг»»</p> <p>Модуль 2. «Технологии эффективной коммуникации»</p>	<p>устный опрос, упражнения тренинга, реферат тестирование</p>	зачёт

				<i>профессионально го общения</i>			
		<p>УК-4.5 <i>Демонстрирует владение методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения</i></p>	Первый этап (пороговой уровень)	Знать: особенности методики межличностного делового общения, а также методики составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения	Модуль 1. «Введение в дисциплину «Коммуникативный тренинг»»	устный опрос, реферат	зачёт
			Второй этап (продвинутый уровень)	Уметь: правильно владеть	Модуль 1. «Введение в дисциплину «Коммуникативны	устный опрос, реферат, тестирование	

			методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения	й тренинг»»		
				Модуль 2. «Технологии эффективной коммуникации»		
	Третий этап (высокий уровень)	Владеть: <i>способностью</i> демонстрировать владением методикой межличностного делового общения, методикой		Модуль 1. «Введение в дисциплину «Коммуникативный тренинг»»	устный опрос, упражнения тренинга, реферат тестирование	зачёт

				составления суждения в межличностно м деловом общении и изложения собственной точки зрения	Модуль 2. «Технологии эффективной коммуникации»		
--	--	--	--	---	--	--	--

2.Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Компетенция	Планируемые результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции (показатели достижения заданного уровня компетенции)	Этапы (уровни) и критерии оценивания результатов обучения, шкалы оценивания			
		Компетентность не сформирована	Пороговый уровень компетентности	Продвинутый уровень компетентности	Высокий уровень
		не зачленено	зачленено	зачленено	зачленено
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3 Демонстрирует знания коммуникативных, этические аспекты устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации	Не способен демонстрировать знания коммуникативных, этические аспекты устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации	Частично способен демонстрировать знания коммуникативных, этические аспекты устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации	Владеет способностью демонстрировать знания коммуникативных, этические аспекты устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации	Свободно владеет способностью демонстрировать знания коммуникативных, этические аспекты устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации
	Знать: основы коммуникативных, этических аспекты устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации	Допускает грубые ошибки при рассмотрении основ коммуникативных, этических аспекты устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации	Может изложить основы коммуникативных, этических аспекты устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации	Знает основы коммуникативных, этических аспекты устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации	Знает и аргументирует основы коммуникативных, этических аспекты устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации

				коммуникации
	<p>Уметь: демонстрировать знания коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации</p>	<p>Не умеет демонстрировать знания коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации</p>	<p>Частично умеет демонстрировать знания коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации</p>	<p>Способен в типовой ситуации демонстрировать знания коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации</p>
	<p>Владеть: способностью демонстрировать знания коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации</p>	<p>Не владеет способностью демонстрировать знания коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации</p>	<p>Частично владеет способностью демонстрировать знания коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации</p>	<p>Владеет способностью демонстрировать знания коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации</p>
	<p>УК-4.4 Применяет на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения</p>	<p>Не способен применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения</p>	<p>Частично способен применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и</p>	<p>Владеет способностью применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения</p>

				зрения	
	<p>Владеть: способностью демонстрировать владением методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения</p>	<p>Не владеет способностью демонстрировать владением методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения</p>	<p>Частично владеет способностью демонстрировать владением методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения</p>	<p>Владеет способностью демонстрировать владением методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения</p>	<p>Свободно владеет способностью демонстрировать владением методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения</p>

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.3 Демонстрирует знания коммуникативных, этические аспекты устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации

Первый этап (пороговой уровень)

ЗНАТЬ (помнить и понимать): студент помнит, понимает и может продемонстрировать широкий спектр фактических, концептуальных, процедурных знаний.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ПЕРВОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПОРОГОВЫЙ УРОВЕНЬ): основы коммуникативных, этических аспекты устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ПЕРВОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПОРОГОВЫЙ УРОВЕНЬ):

- устный опрос,
- реферат.

Перечень вопросов для устного опроса

1. Какую коммуникацию можно считать эффективной?
2. Какие навыки необходимы для эффективной коммуникации?
3. Какие правила и установки техники понимающего общения?
4. Назовите основные атрибуты поддерживающей коммуникации.
5. Перечислите приемы и механизмы в общении.
6. В чем сущность этики и культуры общения?
7. В чём особенность делового общения?

Критерии оценивания устного опроса:

«отлично»: ответ содержательный, уверенный и четкий; показано свободное владение материалом различной степени сложности; при ответе на дополнительные вопросы выявляется владение материалом; допускаются один-два недочета, которые студент сам исправляет по замечанию преподавателя;

«хорошо»: твердо усвоен основной материал; ответы удовлетворяют требованиям, установленным для оценки «отлично», но при этом допускаются две негрубые ошибки; делаются несущественные пропуски при изложении фактического материала; при ответе на дополнительные вопросы демонстрируется понимание требуемого материала с несущественными ошибками;

«удовлетворительно»: обучаемый знает и понимает основной материал программы, основные темы, но в усвоении материала имеются пробелы; излагает его упрощенно, с небольшими ошибками и затруднениями; изложение теоретического материала приводится с ошибками, неточно или схематично; появляются затруднения при ответе на дополнительные вопросы;

«неудовлетворительно»: отказ от ответа; отсутствие минимальных знаний по дисциплине; присутствуют грубые ошибки в ответе; практические навыки отсутствуют; студент не способен исправить ошибки даже с помощью рекомендаций преподавателя.

Примерная тематика рефератов

1. Основные составляющие социальной коммуникации.
2. Убеждение и внушение как способы коммуникативного воздействия на аудиторию.
3. Природа невербальной коммуникации.
4. Невербальные средства в деловой разговорной практике.
5. Понятие дискурса в теории коммуникации.
6. Специфика коммуникации в изобразительном искусстве, архитектуре, танце, музыке, театральном искусстве, литературе.
7. Коммуникативные системы кино и телевидения.
8. Мифологическая и художественная коммуникации.
9. Языковая личность.
10. Сущность и функции межличностной коммуникации.

Критерии оценивания:

«отлично»: глубокое и хорошо аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; широкое и правильное использование относящейся к теме литературы и примененных аналитических методов; содержание исследования и ход защиты указывают на наличие навыков работы студента в данной области; оформление работы хорошее с наличием расширенной библиографии; защита реферата (выступление с докладом) показала высокий уровень профессиональной подготовленности студента;

«хорошо»: аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; использование ограниченного, но достаточного для проведения исследования количества источников; работа основана на среднем по глубине анализе изучаемой проблемы и при этом сделано незначительное число обобщений; содержание исследования и ход защиты выступление с докладом указывают на наличие практических навыков работы студента в данной области; доклад хорошо оформлен с наличием необходимой библиографии; ход защиты выступления с докладом показал достаточную научную и профессиональную подготовку студента;

«удовлетворительно»: достаточное обоснование выбранной темы, но отсутствует глубокое понимание рассматриваемой проблемы; в библиографии преобладают ссылки на стандартные литературные источники; труды, необходимые для всестороннего изучения проблемы, использованы в ограниченном объеме; заметна нехватка компетентности студента в данной области знаний; оформление доклада содержит небрежности; защита выступление с докладом показала удовлетворительную профессиональную подготовку студента;

«неудовлетворительно»: тема доклада представлена в общем виде; ограниченное число использованных литературных источников; шаблонное изложение материала; суждения по исследуемой проблеме не всегда компетентны; неточности и неверные выводы по рассматриваемой литературе; оформление доклада с элементами заметных отступлений от общих требований; во время выступления с докладом студентом проявлена ограниченная профессиональная эрудиция.

Второй этап (продвинутый уровень)

УМЕТЬ (применять, анализировать, оценивать, синтезировать): уметь использовать изученный материал в конкретных условиях и в новых ситуациях; осуществлять декомпозицию объекта на отдельные элементы и описывать то, как они соотносятся с целым, выявлять структуру объекта изучения; оценивать значение того или иного материала – научно-технической информации, исследовательских данных и т. д.; комбинировать элементы так, чтобы получить целое, обладающее новизной

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ВТОРОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ): демонстрировать знания коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ПЕРВОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПОРОГОВЫЙ УРОВЕНЬ):

- устный опрос;
- реферат;
- тестирование.

Перечень вопросов для устного опроса

1. Во время проведения переговоров о чем может свидетельствовать синхронизация поз?
2. Назовите стадии процесса убеждения.
3. Назовите основные стадии делового общения и определите цели, которые должны быть реализованы на каждой из этих стадий.
4. Что относится к числу объективных факторов, влияющих на ход диалога?
5. Что означает определить зону компромисса на подготовительной стадии?
6. Укажите типичные ошибки на контактной стадии?

Критерии оценивания собеседования:

«отлично»: ответ содержательный, уверенный и четкий; показано свободное владение материалом различной степени сложности; при ответе на дополнительные вопросы выявляется владение материалом; допускаются один-два недочета, которые студент сам исправляет по замечанию преподавателя;

«хорошо»: твердо усвоен основной материал; ответы удовлетворяют требованиям, установленным для оценки «отлично», но при этом допускаются две негрубые ошибки; делаются несущественные пропуски при изложении фактического материала; при ответе на дополнительные вопросы демонстрируется понимание требуемого материала с несущественными ошибками;

«удовлетворительно»: обучающий знает и понимает основной материал программы, основные темы, но в усвоении материала имеются пробелы; излагает его упрощенно, с небольшими ошибками и затруднениями; изложение теоретического материала приводится с ошибками, неточно или схематично; появляются затруднения при ответе на дополнительные вопросы;

«неудовлетворительно»: отказ от ответа; отсутствие минимальных знаний по дисциплине; присутствуют грубые ошибки в ответе; практические навыки отсутствуют; студент не способен исправить ошибки даже с помощью рекомендаций преподавателя.

Примерная тематика рефератов

1. Условия эффективности межличностной коммуникации.
2. Коммуникативные конфликты и способы их разрешения.
3. Социологические методы исследования социальной коммуникации.
4. Способы манипуляции в межличностной коммуникации.
5. Деловая коммуникация.
6. Игровые формы коммуникации: история и современная культура.

Критерии оценивания:

«отлично»: глубокое и хорошо аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; широкое и правильное использование относящейся к теме литературы и примененных аналитических методов; содержание исследования и ход защиты указывают на наличие навыков работы студента в данной области; оформление работы хорошее с наличием расширенной библиографии; защита реферата (выступление с докладом) показала высокий уровень профессиональной подготовленности студента;

«хорошо»: аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; использование ограниченного, но достаточного для проведения исследования количества источников; работа основана на среднем по глубине анализе изучаемой проблемы и при этом сделано незначительное число обобщений; содержание исследования и ход защищиныступление с докладом указывают на наличие практических навыков работы студента в данной области; доклад хорошо оформлен с наличием необходимой библиографии; ход защиты выступления с докладом показал достаточную научную и профессиональную подготовку студента;

«удовлетворительно»: достаточное обоснование выбранной темы, но отсутствует глубокое понимание рассматриваемой проблемы; в библиографии преобладают ссылки на стандартные литературные источники; труды, необходимые для всестороннего изучения проблемы, использованы в ограниченном объеме; заметна нехватка компетентности студента в данной области знаний; оформление доклада содержит небрежности; защита выступление с докладом показала удовлетворительную профессиональную подготовку студента;

«неудовлетворительно»: тема доклада представлена в общем виде; ограниченное число использованных литературных источников; шаблонное изложение материала; суждения по исследуемой проблеме не всегда компетентны; неточности и неверные выводы по рассматриваемой литературе; оформление доклада с элементами заметных отступлений от общих требований; во время выступления с докладом студентом проявлена ограниченная профессиональная эрудиция.

Тестовые задания (тип заданий: закрытый)

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.

Правильный ответ: 1,3

2 Стили общения бывают:

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

Правильный ответ: 1,2

3 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.

Правильный ответ: 5

4. Установите соответствие понятий

1.Верbalное общение	1. важнейшая форма общения людей посредством языковых конструкций, создаваемых на основе определённых правил.
2.Речь	2. использование слов для передачи информации. Главным инструментом является речь
3.Язык	3. знаково-символическая система, соотносящая понятийное содержание и типовое звучание (написание).

Правильный ответ: 1-3; 2-1; 3- 2

5. Установите соответствие в основных стилях общения

1.Ритуальный	1.Партнер воспринимается целостно, без разделения на нужные и ненужные функции, на важные и неважные в данный момент качества
2.Манипулятивный	2.Партнер воспринимается как необходимый атрибут делового общения, его индивидуальные особенности не существенны, в отличие от следования роли – социальной, профессиональной, личностной; главной задачей партнеров является поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как члене общества.
3.Гуманистический	3.К партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей.

Правильный ответ: 1-2; 2-3; 3- 1

6. Установите соответствие в основных качествах, которые необходимы для межличностного общения

1 эмпатия	1 умение быть естественным в отношениях, не скрываться за масками или ролями, способность быть самим собой в контактах с окружающими
2 аутентичность	2 склонность к деятельной позиции в отношениях с людьми, к тому, чтобы идти вперед, а не только реагировать на то, что делают другие, способность устанавливать контакты, не дожидаясь инициативы со стороны, готовность браться за какие-то дела в ситуации, требующей активного вмешательства, а не просто ждать, когда другие начнут что делать.
3 конкретность	3 умение видеть мир глазами других, понимать его так же, как они, воспринимать поступки с их же позиций;
4 инициативность	4 умение с глазу на глаз общаться с другими людьми с полным сознанием своей ответственности; в случае несходства мнений – готовность пойти на конфликт, но не с целью испугать или покарать другого, а с надеждой на установление подлинных и искренних отношений
5 конфронтация	5 отказ от общих, многозначительных и

	непонятных рассуждений и замечаний, умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях, готовность отвечать однозначно на вопросы
--	--

Правильный ответ: 1-3; 2- 1; 3-5; 4-2; 5-4

7.Установите последовательность фаз в методики проведения тренинга коммуникативной компетентности:

1. фаза «замораживания»
2. фаза «оттаивания»
3. фаза «изменения»

Правильный ответ:

- 1 – 2;
- 2 - 3;
- 3 - 1

Критерии оценивания тестового задания:

Тестовые задания оцениваются по шкале: 1 балл за правильный ответ, 0 баллов за неправильный ответ. Итоговая оценка по тесту формируется путем суммирования набранных баллов и отнесения их к общему количеству вопросов в задании. Помножив полученное значение на 100%, можно привести итоговую оценку к традиционной следующим образом:

Процент правильных ответов Оценка

- 90 – 100% 16-17 баллов и/или «отлично»
 70 – 89 % От 13 до 15 баллов и/или «хорошо»
 50 – 69 % От 9 до 12 баллов и/или «удовлетворительно»
 менее 50 % От 0 до 8 баллов и/или «неудовлетворительно»

Третий этап (высокий уровень)

ВЛАДЕТЬ наиболее общими, универсальными методами действий, познавательными, творческими, социально-личностными навыками.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ПЕРВОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПОРОГОВЫЙ УРОВЕНЬ): способностью демонстрировать знания коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ТРЕТЬЕМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (высокий уровень):

- устный опрос;
- реферат;
- упражнения тренинга;
- тестирование.

Перечень вопросов для устного опроса.

1. Что означают ошибки в тезисах при споре?
2. В чем состоит специфика спора при слушателях?
3. Назовите формулу успеха коммуникации.
4. Почему так важна стадия завершения разговора?

5. Чем отличаются процессы слушать и слышать?
6. Каковы характеристики нерефлексивного и рефлексивного слушания?
7. В чем сущность техники эмпатийного слушания?
8. Перечислите типичные ошибки при ее проведении.
9. Какие риски возникают при использовании техники «Конкретный комплимент»?
10. Что такое коммуникативная манипуляция, и какие техники манипулирования Вы знаете. Приведите пример.
11. Что такое конструктивные и неконструктивные виды влияния?

Критерии оценивания собеседования:

«отлично»: ответ содержательный, уверенный и четкий; показано свободное владение материалом различной степени сложности; при ответе на дополнительные вопросы выявляется владение материалом; допускаются один-два недочета, которые студент сам исправляет по замечанию преподавателя;

«хорошо»: твердо усвоен основной материал; ответы удовлетворяют требованиям, установленным для оценки «отлично», но при этом допускаются две негрубые ошибки; делаются несущественные пропуски при изложении фактического материала; при ответе на дополнительные вопросы демонстрируется понимание требуемого материала с несущественными ошибками;

«удовлетворительно»: обучающий знает и понимает основной материал программы, основные темы, но в усвоении материала имеются пробелы; излагает его упрощенно, с небольшими ошибками и затруднениями; изложение теоретического материала приводится с ошибками, неточно или схематично; появляются затруднения при ответе на дополнительные вопросы;

«неудовлетворительно»: отказ от ответа; отсутствие минимальных знаний по дисциплине; присутствуют грубые ошибки в ответе; практические навыки отсутствуют; студент не способен исправить ошибки даже с помощью рекомендаций преподавателя.

Примерная тематика рефератов

1. PR как вид коммуникации.
2. Коммуникация в кризисных и конфликтных ситуациях.
3. Особенности рекламной коммуникации.
4. Коммуникация в сфере политики.
5. Роль коммуникации в корпоративной деятельности.
6. Формирование глобального информационного общества.
7. Информационно - коммуникативное общество.
8. Семиотический аспект теории социальных коммуникаций.
9. Знак и символ в социальных коммуникациях
10. Лингвистический уровень коммуникации.

Критерии оценивания:

«отлично»: глубокое и хорошо аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; широкое и правильное использование относящейся к теме литературы и примененных аналитических методов; содержание исследования и ход защиты указывают на наличие навыков работы студента в данной области; оформление работы хорошее с наличием расширенной библиографии; защита реферата (выступление с докладом) показала высокий уровень профессиональной подготовленности студента;

«хорошо»: аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; использование ограниченного, но достаточного для проведения исследования количества источников; работа основана на среднем по глубине анализе изучаемой проблемы и при этом сделано незначительное число обобщений; содержание исследования и ход защиты выступление с докладом указывают на наличие практических навыков работы студента в данной области; доклад хорошо оформлен с

наличием необходимой библиографии; ход защиты выступления с докладом показал достаточную научную и профессиональную подготовку студента;

«удовлетворительно»: достаточное обоснование выбранной темы, но отсутствует глубокое понимание рассматриваемой проблемы; в библиографии преобладают ссылки на стандартные литературные источники; труды, необходимые для всестороннего изучения проблемы, использованы в ограниченном объеме; заметна нехватка компетентности студента в данной области знаний; оформление доклада содержит небрежности; защита выступление с докладом показала удовлетворительную профессиональную подготовку студента;

«неудовлетворительно»: тема доклада представлена в общем виде; ограниченное число использованных литературных источников; шаблонное изложение материала; суждения по исследуемой проблеме не всегда компетентны; неточности и неверные выводы по рассматриваемой литературе; оформление доклада с элементами заметных отступлений от общих требований; во время выступления с докладом студентом проявлена ограниченная профессиональная эрудиция.

УПРАЖНЕНИЯ ТРЕНИНГА

(Тип заданий: открытый)

1. Подтвердите или опровергните высказывание

Коммуникативный - это тренинг о том, как устроено общение и как научиться общаться лучше - непринужденнее и эффективнее в любых ситуациях

Правильный ответ: Верно

2. Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль ...

Правильный ответ: компромисса

3 Соответствие неверbalных проявлений словесным высказываниям – это

Правильный ответ: конгруэнтность

4. Верно ли утверждение, человек эффективнее всего развивается и узнаёт себя благодаря взаимодействию с окружающими при совместной деятельности

Правильный ответ: верно

5. Способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление его характеристикам самого субъекта – это _____

Правильный ответ: Идентификация

6. Мысленный процесс уподобления себя другому человеку, но с целью «понять» переживания и чувства познаваемого человека – это _____

Правильный ответ: Эмпатия

7. Осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению – это _____

Правильный ответ: Рефлексия

8. Верно ли утверждение, что каузальная атрибуция – это интерпретация, приписывание причин (чувств, намерений, мыслей, и мотивов) поступков другого человека в условиях дефицита информации о действительных причинах его действий.

Правильный ответ: верно

9. Понятие, обозначающее возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это _____

Правильный ответ: атракция

10. Убеждение – это социально-психологический механизм _____, строящийся на системе логических доказательств, ориентированных на критически настроенную личность.

- общения;
- коммуникации.

Правильный ответ: общения

11. Первый этап овладения техникой слушания, т.е. внимательное молчание без вмешательства в речь собеседника или с минимальным вмешательством – это _____

Правильный ответ: Нерефлексивное слушание

12. Вид слушания, который предполагает, помимо вслушивания в смысл произносимого, расшифровку закодированного в речи истинного сообщения и отражение мнения собеседника — «сверку» того, что вы поняли из его речи с тем, что он хотел вам сообщить в действительности – это _____

Правильный ответ: Рефлексивное слушание

13. Необходимое условие вербализации значимости партнера — эмоциональный оттенок формулировки высказывания, его _____ и _____.

- рефлексивность и коммуникабельность;
- перцептивность и нерефлексивность;
- убедительность и искренность.

Правильный ответ: убедительность и искренность

14. Умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями и комментариями – это _____

Правильный ответ: нерефлексивное слушание

15. Процесс расшифровки смысла сообщений и установления активной обратной связи с говорящим – это _____

Правильный ответ: рефлексивное слушание

16. Общение – сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в _____ и _____ партнерами друг друга.

- убеждении и внушении
- восприятия и понимании
- слушании и визуализации

Правильный ответ: восприятии и понимании

Критерии оценок решения упражнений

- оценка **«отлично»**: ответ на вопрос ситуационной задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса).

- оценка **«хорошо»**: ответ на вопрос упражнения дан правильный, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала).

- оценка **«удовлетворительно»**: ответ на вопрос упражнения дан правильный.

Объяснение недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом).

- оценка «**неудовлетворительно**»: ответ на вопрос упражнения дан не правильный. Объяснение хода его решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования (в т.ч. лекционным материалом).

Тестовые задания
(тип заданий: закрытый)

1 Функции общения:

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

Правильный ответ: 2,5

2 Виды общения:

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

Правильный ответ: 1,2,4,5

3 Структура делового общения состоит из:

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

Правильный ответ: 4

4. Установите соответствие между понятиями

1 коммуникативная сторона общения	1 организация взаимодействия между индивидами
2 интерактивная сторона	2 процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания
3 перцептивная сторона	3 обмен информацией между людьми

Правильный ответ: 1-3; 2-1; 3-2.

5. Установите соответствие между понятиями

1 Кинестика	1 исследует расположение людей в пространстве при общении
2 Такесика	2 изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций: мимика, жесты, пантомимика (позы).
3 Проксемика	3 изучает прикосновения в ситуации общения: рукопожатие, поцелуй, дотрагивание, поглаживание, отталкивание.

Правильный ответ: 1-2; 2-3; 3-1.

6. Установите последовательность в порядке возрастания % насколько наше восприятие другого человека зависит от невербального поведения:

1. восприятие другого человека зависит от того, как он говорит;
2. восприятие другого человека зависит от того, как он ведет себя на невербальном уровне;
3. наше восприятие другого человека зависит от того, что он говорит.

Правильный ответ:

- 1 – 3 на 60 % восприятие другого человека зависит от того, как он ведет себя на невербальном уровне.
 2 – 1 на 10 % наше восприятие другого человека зависит от того, что он говорит.
 3 – 2 на 30 % восприятие другого человека зависит от того, как он говорит.

7.Установите соответствие в следующих понятиях

1.Идентификация	1 осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению.
2.Эмпатия	2 это способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление его характеристикам самого субъекта.
3.Рефлексия	3 это мысленный процесс уподобления себя другому человеку, но с целью «понять» переживания и чувства познаваемого человека, без помощи слов, не опираясь на мышление, а с помощью ощущений, чувств, эмоций и последующего осознания их, проявление эмоциональной отзывчивости.
4.Каузальная атрибуция	4 интерпретация, приписывание причин (чувств, намерений, мыслей, и мотивов) поступков другого человека в условиях дефицита информации о действительных причинах его действий. На самом деле эти люди могут руководствоваться совсем другими побуждениями и мотивами.

Правильный ответ: 1-4; 2-3; 3-1; 4-2

Критерии оценивания тестового задания:

Тестовые задания оцениваются по шкале: 1 балл за правильный ответ, 0 баллов за неправильный ответ. Итоговая оценка по тесту формируется путем суммирования набранных баллов и отнесения их к общему количеству вопросов в задании. Помножив полученное значение на 100%, можно привести итоговую оценку к традиционной следующим образом:

Процент правильных ответов Оценка

90 – 100% 16-17 баллов и/или «отлично»

70 – 89 % От 13 до 15 баллов и/или «хорошо»

50 – 69 % От 9 до 12 баллов и/или «удовлетворительно»

менее 50 % От 0 до 8 баллов и/или «неудовлетворительно»

Первый этап (пороговой уровень)

ЗНАТЬ (помнить и понимать): студент помнит, понимает и может продемонстрировать широкий спектр фактических, концептуальных, процедурных знаний.

УК-4.4 Применяет на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ПЕРВОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПОРОГОВЫЙ УРОВЕНЬ): основы коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ПЕРВОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПОРОГОВЫЙ УРОВЕНЬ):

- устный опрос,
- реферат.

Перечень вопросов для устного опроса

1. Дайте определение понятию «коммуникация».
2. Назовите известные вам виды коммуникации.
3. Дайте определение понятию «общение».
4. Каковы отношения между участниками процесса общения?
5. Каковы отношения между субъектами процесса коммуникации?
6. Что можно метафорически назвать «коммуникативным шумом»?

Критерии оценивания устного опроса:

«отлично»: ответ содержательный, уверенный и четкий; показано свободное владение материалом различной степени сложности; при ответе на дополнительные вопросы выявляется владение материалом; допускаются один-два недочета, которые студент сам исправляет по замечанию преподавателя;

«хорошо»: твердо усвоен основной материал; ответы удовлетворяют требованиям, установленным для оценки «отлично», но при этом допускаются две негрубые ошибки; делаются несущественные пропуски при изложении фактического материала; при ответе на дополнительные вопросы демонстрируется понимание требуемого материала с несущественными ошибками;

«удовлетворительно»: обучаемый знает и понимает основной материал программы, основные темы, но в усвоении материала имеются пробелы; излагает его упрощенно, с небольшими ошибками и затруднениями; изложение теоретического материала приводится с ошибками, неточно или схематично; появляются затруднения при ответе на дополнительные вопросы;

«неудовлетворительно»: отказ от ответа; отсутствие минимальных знаний по дисциплине; присутствуют грубые ошибки в ответе; практические навыки отсутствуют; студент не способен исправить ошибки даже с помощью рекомендаций преподавателя.

Примерная тематика рефератов

1. Коммуникативная личность.
2. Общение как обмен информацией.
3. Интерактивная сторона общения.
4. Стандартизация в социальных коммуникациях.
5. Этикет и межличностное общение.

Критерии оценивания:

«отлично»: глубокое и хорошо аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; широкое и правильное использование относящейся к теме литературы и примененных аналитических методов; содержание исследования и ход защиты указывают на наличие навыков работы студента в данной области; оформление работы хорошее с наличием расширенной библиографии; защита

реферата (выступление с докладом) показала высокий уровень профессиональной подготовленности студента;

«хорошо»: аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; использование ограниченного, но достаточного для проведения исследования количества источников; работа основана на среднем по глубине анализе изучаемой проблемы и при этом сделано незначительное число обобщений; содержание исследования и ход защиты выступление с докладом указывают на наличие практических навыков работы студента в данной области; доклад хорошо оформлен с наличием необходимой библиографии; ход защиты выступления с докладом показал достаточную научную и профессиональную подготовку студента;

«удовлетворительно»: достаточное обоснование выбранной темы, но отсутствует глубокое понимание рассматриваемой проблемы; в библиографии преобладают ссылки на стандартные литературные источники; труды, необходимые для всестороннего изучения проблемы, использованы в ограниченном объеме; заметна нехватка компетентности студента в данной области знаний; оформление доклада содержит небрежности; защита выступление с докладом показала удовлетворительную профессиональную подготовку студента;

«неудовлетворительно»: тема доклада представлена в общем виде; ограниченное число использованных литературных источников; шаблонное изложение материала; суждения по исследуемой проблеме не всегда компетентны; неточности и неверные выводы по рассматриваемой литературе; оформление доклада с элементами заметных отступлений от общих требований; во время выступления с докладом студентом проявлена ограниченная профессиональная эрудиция.

Второй этап (продвинутый уровень)

УМЕТЬ (применять, анализировать, оценивать, синтезировать): уметь использовать изученный материал в конкретных условиях и в новых ситуациях; осуществлять декомпозицию объекта на отдельные элементы и описывать то, как они соотносятся с целым, выявлять структуру объекта изучения; оценивать значение того или иного материала – научно-технической информации, исследовательских данных и т. д.; комбинировать элементы так, чтобы получить целое, обладающее новизной

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ВТОРОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ): демонстрировать знания коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ПЕРВОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПОРОГОВЫЙ УРОВЕНЬ):

- устный опрос;
- реферат;
- тестирование.

Перечень вопросов для устного опроса

1. Перечислите коммуникативные качества хорошей речи.
2. Какие качества хорошей речи связаны с языковой компетентностью говорящего; с адресатом; с ситуацией общения; с представлением о морали, нравственности?
3. Сформулируйте определение речевого этикета.
4. Перечислите основные ситуации общения, для которых значимо знание речевого этикета.

5. Приведите примеры невербальных этикетных сигналов.

Критерии оценивания собеседования:

«отлично»: ответ содержательный, уверенный и четкий; показано свободное владение материалом различной степени сложности; при ответе на дополнительные вопросы выявляется владение материалом; допускаются один-два недочета, которые студент сам исправляет по замечанию преподавателя;

«хорошо»: твердо усвоен основной материал; ответы удовлетворяют требованиям, установленным для оценки «отлично», но при этом допускаются две негрубые ошибки; делаются несущественные пропуски при изложении фактического материала; при ответе на дополнительные вопросы демонстрируется понимание требуемого материала с несущественными ошибками;

«удовлетворительно»: обучаемый знает и понимает основной материал программы, основные темы, но в усвоении материала имеются пробелы; излагает его упрощенно, с небольшими ошибками и затруднениями; изложение теоретического материала приводится с ошибками, неточно или схематично; появляются затруднения при ответе на дополнительные вопросы;

«неудовлетворительно»: отказ от ответа; отсутствие минимальных знаний по дисциплине; присутствуют грубые ошибки в ответе; практические навыки отсутствуют; студент не способен исправить ошибки даже с помощью рекомендаций преподавателя.

Примерная тематика рефератов

1. Отличия массовой и межличностной коммуникации.
2. История исследования проблем массовой коммуникации.
3. Внутриорганизационные коммуникации.
4. Политическая коммуникация.
5. СМИ как система коммуникации.

Критерии оценивания:

«отлично»: глубокое и хорошо аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; широкое и правильное использование относящейся к теме литературы и примененных аналитических методов; содержание исследования и ход защиты указывают на наличие навыков работы студента в данной области; оформление работы хорошее с наличием расширенной библиографии; защита реферата (выступление с докладом) показала высокий уровень профессиональной подготовленности студента;

«хорошо»: аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; использование ограниченного, но достаточного для проведения исследования количества источников; работа основана на среднем по глубине анализе изучаемой проблемы и при этом сделано незначительное число обобщений; содержание исследования и ход защиты выступление с докладом указывают на наличие практических навыков работы студента в данной области; доклад хорошо оформлен с наличием необходимой библиографии; ход защиты выступления с докладом показал достаточную научную и профессиональную подготовку студента;

«удовлетворительно»: достаточное обоснование выбранной темы, но отсутствует глубокое понимание рассматриваемой проблемы; в библиографии преобладают ссылки на стандартные литературные источники; труды, необходимые для всестороннего изучения проблемы, использованы в ограниченном объеме; заметна нехватка компетентности студента в данной области знаний; оформление доклада содержит небрежности; защита выступление с докладом показала удовлетворительную профессиональную подготовку студента;

«неудовлетворительно»: тема доклада представлена в общем виде; ограниченное число использованных литературных источников; шаблонное изложение материала; суждения по исследуемой проблеме не всегда компетентны; неточности и неверные

выводы по рассматриваемой литературе; оформление доклада с элементами заметных отступлений от общих требований; во время выступления с докладом студентом проявлена ограниченная профессиональная эрудиция.

Тестовые задания
(тип заданий: закрытый)

1 Невербальное поведение-это:

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

Правильный ответ: 2

2 Невербальные средства общения:

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

Правильный ответ: 1,3

3 Трактовка «взгляда в сторону означает:

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

Правильный ответ: 1,3

4.Установите в какой последовательности формируются уровни эмпатии:

1. Эмоциональная эмпатия проявляется в форме не только понимания состояния объекта, но и сопереживания ему;
2. Поведенческая эмпатия – включает когнитивные, эмоциональные и, главное, поведенческие компоненты – оказание помощи и поддержки.
3. Когнитивная эмпатия проявляется в виде понимания психического состояния другого человека (без изменения своего состояния);

Правильный ответ:

- 1-3 Когнитивная
- 2-1 Эмоциональная
- 3-2 Поведенческая эмпатия

5. Установите соответствие в продуктах и предметах деятельности

1.когнитивное	1.обмен психологическими или физиологическими состояниями
2.действенное	2.обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями
3.кондиционное	4.обмен действиями, операциями, умениями
4.мотивационное	5.обмен знаниями

Правильный ответ: 1-4; 2-3; 3-1; 4-2

6.Установите соответствие в типах общения

1.общение по схеме «человек-природа»	1 являющееся наиболее психологически насыщенным и сложным. Поскольку эта форма общения
--------------------------------------	--

	отличается особой одухотворенностью, динамизмом, живостью, о ней иногда говорят как о высшей роскоши, доступной человеку
2.общение по схеме «человек-вещь»	2 примером которого могут быть такие занятия, как охота, рыбалка, туризм, отдых на даче, общение с домашними животными и т.п.
3.общение по схеме «человек-человек»,	3 характерными примерами которого является исполнительская деятельность в сфере материального производства, торговли, такие занятия, как коллекционирование; эта форма общения может принимать болезненные формы в виде чрезмерной страсти к приобретению и накоплению вещей, так называемый «вещизм»

Правильный ответ: 1-2; 2-3; 3-1

7.Установите последовательность в структуре речевого общения

- 1 Выразительные качества голоса
- 2 Значение и смысл слов, фраз.
- 3 Речевые звуковые явления: темп речи, модуляция высоты голоса, тембр, интонация, дикция.

Правильный ответ:

- 2 -1
- 3-2
- 1-3

Критерии оценивания тестового задания:

Тестовые задания оцениваются по шкале: 1 балл за правильный ответ, 0 баллов за неправильный ответ. Итоговая оценка по тесту формируется путем суммирования набранных баллов и отнесения их к общему количеству вопросов в задании. Помножив полученное значение на 100%, можно привести итоговую оценку к традиционной следующим образом:

Процент правильных ответов Оценка

- 90 – 100% 16-17 баллов и/или «отлично»
- 70 – 89 % От 13 до 15 баллов и/или «хорошо»
- 50 – 69 % От 9 до 12 баллов и/или «удовлетворительно»
- менее 50 % От 0 до 8 баллов и/или «неудовлетворительно»

Третий этап (высокий уровень)

ВЛАДЕТЬ наиболее общими, универсальными методами действий, познавательными, творческими, социально-личностными навыками.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ПЕРВОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПОРОГОВЫЙ УРОВЕНЬ): способностью демонстрировать знания коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ТРЕТЬЕМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (высокий уровень):

- устный опрос;
- реферат;
- упражнения тренинга
- тестирование.

Перечень вопросов для устного опроса

1. Как и почему трансформируются традиционные правила русского речевого этикета в виртуальной коммуникации?
2. Обоснуйте утверждение о том, что устная деловая коммуникация является прежде всего официальным, информативным и стереотипным типом коммуникации.
3. Чем регламентирована устная деловая коммуникация?
4. Какие требования предъявляются к устной речи профессионала?
5. Какое устное деловое общение можно признать результативным, а какое эффективным?
6. Каковы основные жанры устной деловой коммуникации?
7. Дайте определение деловой беседе.
8. Опишите композиционную специфику деловой беседы.

Критерии оценивания собеседования:

«отлично»: ответ содержательный, уверенный и четкий; показано свободное владение материалом различной степени сложности; при ответе на дополнительные вопросы выявляется владение материалом; допускаются один-два недочета, которые студент сам исправляет по замечанию преподавателя;

«хорошо»: твердо усвоен основной материал; ответы удовлетворяют требованиям, установленным для оценки «отлично», но при этом допускаются две негрубые ошибки; делаются несущественные пропуски при изложении фактического материала; при ответе на дополнительные вопросы демонстрируется понимание требуемого материала с несущественными ошибками;

«удовлетворительно»: обучаемый знает и понимает основной материал программы, основные темы, но в усвоении материала имеются пробелы; излагает его упрощенно, с небольшими ошибками и затруднениями; изложение теоретического материала приводится с ошибками, неточно или схематично; появляются затруднения при ответе на дополнительные вопросы;

«неудовлетворительно»: отказ от ответа; отсутствие минимальных знаний по дисциплине; присутствуют грубые ошибки в ответе; практические навыки отсутствуют; студент не способен исправить ошибки даже с помощью рекомендаций преподавателя.

Примерная тематика рефератов

1. Личность и коммуникация.
2. Социологические методы исследования коммуникации.
3. Интернет как коммуникативная система.
4. Средства массовой информации как фактор формирования общественного сознания.
5. Манипулятивные технологии в системах массовой коммуникации.
6. Сущность и функции межличностной коммуникации.

Критерии оценивания:

«отлично»: глубокое и хорошо аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; широкое и правильное использование относящейся к теме литературы и примененных аналитических методов; содержание исследования и ход защиты указывают на наличие навыков работы студента в данной области; оформление работы хорошее с наличием расширенной библиографии; защита реферата (выступление с докладом) показала высокий уровень профессиональной подготовленности студента;

«хорошо»: аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; использование ограниченного, но достаточного для проведения исследования количества источников; работа основана на среднем по глубине анализе изучаемой проблемы и при этом сделано незначительное число обобщений; содержание исследования и ход защиты выступление с докладом указывают на наличие практических навыков работы студента в данной области; доклад хорошо оформлен с

наличием необходимой библиографии; ход защиты выступления с докладом показал достаточную научную и профессиональную подготовку студента;

«удовлетворительно»: достаточное обоснование выбранной темы, но отсутствует глубокое понимание рассматриваемой проблемы; в библиографии преобладают ссылки на стандартные литературные источники; труды, необходимые для всестороннего изучения проблемы, использованы в ограниченном объеме; заметна нехватка компетентности студента в данной области знаний; оформление доклада содержит небрежности; защита выступление с докладом показала удовлетворительную профессиональную подготовку студента;

«неудовлетворительно»: тема доклада представлена в общем виде; ограниченное число использованных литературных источников; шаблонное изложение материала; суждения по исследуемой проблеме не всегда компетентны; неточности и неверные выводы по рассматриваемой литературе; оформление доклада с элементами заметных отступлений от общих требований; во время выступления с докладом студентом проявлена ограниченная профессиональная эрудиция.

УПРАЖНЕНИЯ ТРЕНИНГА

(Тип заданий: открытый)

1. Эффективность общения - это тот "конечный продукт", создание которого должна облегчить _____ речи при ее практическом применении.

- культуры речи;
- коммуникации;
- убеждения.

Правильный ответ: культуры речи

2. Содержание общения - это та информация, которая передается в процессе общения от одного человека к другому. Хотя человеческое общение многопредметно и носит самый материальное - _____

Правильный ответ: обмен продуктами и предметами деятельности

3. Цель общения - это то, ради чего у человека возникает данный _____.

Правильный ответ: вид активности

4. Средства общения — это способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки _____, передаваемой в процессе общения

Правильный ответ: информации

5. Мотивы, побуждающие к общению, могут быть различными, от _____ до _____.

Правильный ответ: эгоистически- манипулятивных до альтруистически- бескорыстных

6. Процесс речи предполагает, с одной стороны, формирование и формулирование мыслей языковыми (речевыми) средствами, а с другой стороны — восприятие _____ и их понимание.

Правильный ответ: языковых конструкций

7. Речевой обмен мнениями, мыслями, знаниями – это _____

Правильный ответ: разговор

8. Спор на научные или какие-либо общественно важные темы- это _____. Этот вид также входит в понятие "вербальная коммуникация".

Правильный ответ: Диспут

9. Противостояние мнений, своего рода, словесная борьба с целью отстаивания своего мнения – это _____

Правильный ответ: Спор

10. К «визуалам» относятся люди, воспринимающие большую часть информации с помощью _____.

Правильный ответ: зрения

11. Люди, воспринимающие большую часть информации через _____, относятся к «аудиалам».

Правильный ответ: слуховой анализатор

12. Люди, ведущим каналом восприятия информации являются чувства, _____, называются «кинестетиками».

Правильный ответ: ощущения

13. «Дискреты» — это те, кто воспринимает информацию через _____ с помощью цифр, знаков, логических доводов.

Правильный ответ: логическое осмысление

14. Умение определить ведущий тип восприятия мира у собеседника и знание особенностей его внешних проявлений необходимо педагогу для построения _____.

Правильный ответ: эффективного общения

15. Тренинг – любой заранее подготовленный набор действий, который предназначен и направлен на то, чтобы оказать помощь индивиду или группе людей освоить _____ эффективного выполнения работы или задания

Правильный ответ: навыки

16. В России тренинги появились в начале _____ годов с приходом крупных западных корпораций, которые и являлись единственными заказчиками на рынке тренингов.

Правильный ответ: 90-х г

17. Тренинг можно определить как _____ обучения, профессионального и личностного развития, предполагающий активную вовлеченность участников в процесс овладения новыми навыками и знаниями

Правильный ответ: современный метод

Критерии оценок решения упражнений

- оценка «**отлично**»: ответ на вопрос ситуационной задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса).

- оценка «**хорошо**»: ответ на вопрос упражнения дан правильный, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала).

- оценка «**удовлетворительно**»: ответ на вопрос упражнения дан правильный. Объяснение недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом).

- оценка «**неудовлетворительно**»: ответ на вопрос упражнения дан не правильный. Объяснение хода его решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования (в т.ч. лекционным материалом).

(тип заданий: закрытый)

1 Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

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

Правильный ответ: 1

2 Верbalные средства общения являются:

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

Правильный ответ: 1

3 К вербальным средствам общения относят:

1. Мимика.
2. Слова.
3. Жесты.

Правильный ответ: 2

4.Установите соответствие в 4 основных приемах рефлексивного слушания:

1.Выяснение	1.когда особое внимание обращается на отражение слушающим эмоционального состояния говорящего при помощи фраз: " Вы немного расстроены", " Очевидно, вы чувствуете ..."
2. Отражение чувств	2.подытоживание основных идей, чувств говорящего. Этот прием уместен при длительных беседах, при завершении разговора. Используются фразы типа: " И так, вы считаете, что", " Если подвести итог сказанному, то ..."
3.Перефразирование	3.прямое обращение к говорящему за уточнениями при помощи фраз: " Я не понял", " Пожалуйста, уточните это" и т.п, способствующие лучшему пониманию
4.Резюмирование	4.собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности понимания. При этом используются фразы: " Если я вас правильно понял ...", " Другими словами, вы считаете...", " По вашему мнению ..."

Правильный ответ: 1-3; 2-1; 3-4; 4- 2

5.Установите последовательность зонального пространства от меньшего расстояния к большему

1. Социальная зона
2. Сверхинтимная зона.
3. Общественная
4. Личная, или персональная

Правильный ответ:

1. 2. Сверхинтимная зона
- 2..4. Личная, или персональная
3. 1. Социальная зона
4. 3. Общественная

6. Установите последовательность процессов в определении понятия «тренинг», которое дал А.Л. Геращенко

1. воспитание,
2. тренировка
3. обучение

Правильный ответ:

- 1 -3;
- 2 - 1;
- 3 – 2.

7. Установите последовательность в проведении разминки тренинга

1. Энергетизация участников, повышение тонуса
2. Введение в тему
3. Закрепление темы

Правильный ответ:

- 2-1
- 3-2
- 1-3

Критерии оценивания тестового задания:

Тестовые задания оцениваются по шкале: 1 балл за правильный ответ, 0 баллов за неправильный ответ. Итоговая оценка по тесту формируется путем суммирования набранных баллов и отнесения их к общему количеству вопросов в задании. Помножив полученное значение на 100%, можно привести итоговую оценку к традиционной следующим образом:

Процент правильных ответов Оценка

90 – 100% 16-17 баллов и/или «отлично»

70 – 89 % От 13 до 15 баллов и/или «хорошо»

50 – 69 % От 9 до 12 баллов и/или «удовлетворительно»

менее 50 % От 0 до 8 баллов и/или «неудовлетворительно»

УК-4.5 Демонстрирует владение методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения

Первый этап (пороговой уровень)

ЗНАТЬ (помнить и понимать): студент помнит, понимает и может продемонстрировать широкий спектр фактических, концептуальных, процедурных знаний.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ПЕРВОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПОРОГОВЫЙ УРОВЕНЬ): основы коммуникативных, этических аспекты устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ПЕРВОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПОРОГОВЫЙ УРОВЕНЬ):

- устный опрос,
- реферат.

Перечень вопросов для устного опроса

1. Дайте определение деловому телефонному разговору. Чем он отличается от бытового телефонного разговора?
2. Воспроизведите модель построения делового телефонного разговора.
3. Какие типы коммуникативных барьеров могут препятствовать успешному ведению делового телефонного разговора?
4. Уточните понимание термина «скрипт», применяющегося для описания делового телефонного разговора.
5. Сформулируйте основные принципы бесконфликтной коммуникации (по И. А. Стернину).

Критерии оценивания устного опроса:

«отлично»: ответ содержательный, уверенный и четкий; показано свободное владение материалом различной степени сложности; при ответе на дополнительные вопросы выявляется владение материалом; допускаются один-два недочета, которые студент сам исправляет по замечанию преподавателя;

«хорошо»: твердо усвоен основной материал; ответы удовлетворяют требованиям, установленным для оценки «отлично», но при этом допускаются две негрубые ошибки; делаются несущественные пропуски при изложении фактического материала; при ответе на дополнительные вопросы демонстрируется понимание требуемого материала с несущественными ошибками;

«удовлетворительно»: обучаемый знает и понимает основной материал программы, основные темы, но в усвоении материала имеются пробелы; излагает его упрощенно, с небольшими ошибками и затруднениями; изложение теоретического материала приводится с ошибками, неточно или схематично; появляются затруднения при ответе на дополнительные вопросы;

«неудовлетворительно»: отказ от ответа; отсутствие минимальных знаний по дисциплине; присутствуют грубые ошибки в ответе; практические навыки отсутствуют; студент не способен исправить ошибки даже с помощью рекомендаций преподавателя.

Примерная тематика рефератов

1. Ораторское искусство и эффективность коммуникации.
2. Теория аргументации и тактика переговорных отношений.
3. История и практика пропаганды (коммуникативный аспект).
4. Теория коммуникации как наука и учебная дисциплина.
5. Коммуникация и общение.

Критерии оценивания:

«отлично»: глубокое и хорошо аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; широкое и правильное использование относящейся к теме литературы и примененных аналитических методов; содержание исследования и ход защиты указывают на наличие навыков работы студента в данной области; оформление работы хорошее с наличием расширенной библиографии; защита реферата (выступление с докладом) показала высокий уровень профессиональной подготовленности студента;

«хорошо»: аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; использование ограниченного, но достаточного для проведения исследования количества источников; работа основана на среднем по глубине анализе изучаемой проблемы и при этом сделано незначительное число обобщений;

содержание исследования и ход защиты выступление с докладом указывают на наличие практических навыков работы студента в данной области; доклад хорошо оформлен с наличием необходимой библиографии; ход защиты выступления с докладом показал достаточную научную и профессиональную подготовку студента;

«удовлетворительно»: достаточное обоснование выбранной темы, но отсутствует глубокое понимание рассматриваемой проблемы; в библиографии преобладают ссылки на стандартные литературные источники; труды, необходимые для всестороннего изучения проблемы, использованы в ограниченном объеме; заметна нехватка компетентности студента в данной области знаний; оформление доклада содержит небрежности; защита выступление с докладом показала удовлетворительную профессиональную подготовку студента;

«неудовлетворительно»: тема доклада представлена в общем виде; ограниченное число использованных литературных источников; шаблонное изложение материала; суждения по исследуемой проблеме не всегда компетентны; неточности и неверные выводы по рассматриваемой литературе; оформление доклада с элементами заметных отступлений от общих требований; во время выступления с докладом студентом проявлена ограниченная профессиональная эрудиция.

Второй этап (продвинутый уровень)

УМЕТЬ (применять, анализировать, оценивать, синтезировать): уметь использовать изученный материал в конкретных условиях и в новых ситуациях; осуществлять декомпозицию объекта на отдельные элементы и описывать то, как они соотносятся с целым, выявлять структуру объекта изучения; оценивать значение того или иного материала – научно-технической информации, исследовательских данных и т. д.; комбинировать элементы так, чтобы получить целое, обладающее новизной

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ВТОРОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПРОДВИНУТЫЙ УРОВЕНЬ): демонстрировать знания коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ПЕРВОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПОРОГОВЫЙ УРОВЕНЬ):

- устный опрос;
- реферат;
- тестирование.

Перечень вопросов для устного опроса

1. Перечислите типичные ошибки при проведении деловой беседы.
2. Какие риски возникают при использовании техники «Конкретный комплимент»?
3. Что такое коммуникативная манипуляция, и какие техники манипулирования Вы знаете. Приведите пример.
4. Что такое конструктивные и неконструктивные виды влияния?
5. Перечислите цели и функции общения.

Критерии оценивания собеседования:

«отлично»: ответ содержательный, уверенный и четкий; показано свободное владение материалом различной степени сложности; при ответе на дополнительные вопросы выявляется владение материалом; допускаются один-два недочета, которые студент сам исправляет по замечанию преподавателя;

«хорошо»: твердо усвоен основной материал; ответы удовлетворяют требованиям, установленным для оценки «отлично», но при этом допускаются две негрубые ошибки;

делаются несущественные пропуски при изложении фактического материала; при ответе на дополнительные вопросы демонстрируется понимание требуемого материала с несущественными ошибками;

«удовлетворительно»: обучаемый знает и понимает основной материал программы, основные темы, но в усвоении материала имеются пробелы; излагает его упрощенно, с небольшими ошибками и затруднениями; изложение теоретического материала приводится с ошибками, неточно или схематично; появляются затруднения при ответе на дополнительные вопросы;

«неудовлетворительно»: отказ от ответа; отсутствие минимальных знаний по дисциплине; присутствуют грубые ошибки в ответе; практические навыки отсутствуют; студент не способен исправить ошибки даже с помощью рекомендаций преподавателя.

Примерная тематика рефератов

1. Функции теории коммуникации.
2. Интеракционный подход к теории коммуникации.
3. Структурные модели коммуникации (основная характеристика).
4. Циркулярная модель коммуникации.
5. Двухканальная модель речевой коммуникации.

Критерии оценивания:

«отлично»: глубокое и хорошо аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; широкое и правильное использование относящейся к теме литературы и примененных аналитических методов; содержание исследования и ход защиты указывают на наличие навыков работы студента в данной области; оформление работы хорошее с наличием расширенной библиографии; защита реферата (выступление с докладом) показала высокий уровень профессиональной подготовленности студента;

«хорошо»: аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; использование ограниченного, но достаточного для проведения исследования количества источников; работа основана на среднем по глубине анализе изучаемой проблемы и при этом сделано незначительное число обобщений; содержание исследования и ход защиты выступление с докладом указывают на наличие практических навыков работы студента в данной области; доклад хорошо оформлен с наличием необходимой библиографии; ход защиты выступления с докладом показал достаточную научную и профессиональную подготовку студента;

«удовлетворительно»: достаточное обоснование выбранной темы, но отсутствует глубокое понимание рассматриваемой проблемы; в библиографии преобладают ссылки на стандартные литературные источники; труды, необходимые для всестороннего изучения проблемы, использованы в ограниченном объеме; заметна нехватка компетентности студента в данной области знаний; оформление доклада содержит небрежности; защита выступление с докладом показала удовлетворительную профессиональную подготовку студента;

«неудовлетворительно»: тема доклада представлена в общем виде; ограниченное число использованных литературных источников; шаблонное изложение материала; суждения по исследуемой проблеме не всегда компетентны; неточности и неверные выводы по рассматриваемой литературе; оформление доклада с элементами заметных отступлений от общих требований; во время выступления с докладом студентом проявлена ограниченная профессиональная эрудиция.

Тестовые задания (тип заданий: закрытый)

1. Из каких сторон состоит структура общения?

1. Коммуникативная
2. Интерактивная
3. Перцептивная
4. Пассивная.
5. Активная.

Правильный ответ: 1,2,3

2. Что является главным средством человеческого общения?

1. Знаки.
2. Язык
3. Жесты.
4. Мимика.
5. Движение.

Правильный ответ: 2,3,4

3. Виды общения?

1. Вербальное
2. Рациональное.
3. Достоверное.
4. Невербальное
5. Косвенное.

Правильный ответ: 1,2

4. Установите последовательность в получение и дача обратной связи

1. Умение давать обратную связь
2. Коррекция собственного поведения
3. Сравнение себя с другими людьми

Правильный ответ: 1-2; 2-3; 3-1

5. Установите соответствие в понятиях

1 коммуникативная сторона общения	1 процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания
2 интерактивная сторона	2 обмен информацией между людьми
3 перцептивная сторона	3 организация взаимодействия между индивидами

Правильный ответ: 1-2; 2-3; 3-1

6. Установите соответствие в понятиях

1.Кейс	1. один из лучших способов производства новых идей. Перед его участниками ставят определенную проблему и предлагают выдвинуть все возможные идеи (пусть даже абсурдные и фантастические) для ее решения. Затем из всех предложенных вариантов выбирают наиболее интересные и смелые, но только те, которые могут быть применены на практике. Основная задача метода тренинга - побудить группу мыслить творчески и критически.
2.Мозговой штурм	2. в тренинговой практике означает процесс, направленный на поддержку группы в достижении наилучших результатов.
3.Фасилитация	3. пример ситуации, случая или события, взятый из реальной практики и содержащий некую проблему или противоречие. Участники тренинга (индивидуально или в составе группы) анализируют их и рассуждают о том, что бы они сделали в такой ситуации, предлагают решение. Оно, как правило, не

	бывает однозначным и единственным верным, но задача группы – выбрать оптимальное.
--	---

Правильный ответ: 1-3; 2-1; 3-2

7. Установите последовательность в понятии «дискуссия»

1. Возможность услышать другие позиции и доказать свою
2. Осознание позиций относительно темы дискуссии

Правильный ответ: 2-1; 1-2

Третий этап (высокий уровень)

ВЛАДЕТЬ наиболее общими, универсальными методами действий, познавательными, творческими, социально-личностными навыками.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ПЕРВОМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (ПОРОГОВЫЙ УРОВЕНЬ): способностью демонстрировать знания коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ТРЕТЬЕМУ ЭТАПУ ОБУЧЕНИЯ (высокий уровень):

- устный опрос;
- реферат;
- упражнения тренинга;
- тестирование.

Перечень вопросов для устного опроса.

1. Назовите законы коммуникации, выделенные И. А. Стерниным.
2. Охарактеризуйте психологические механизмы приемов расположения к себе окружающих.
3. Раскройте функции и конструкции комплиментов.
4. Охарактеризуйте беседу как основную форму делового общения.
5. Раскройте понятие об этике и этикете.
6. Перечислите виды конфликтов и их особенности.
7. Назовите типы конфликтных личностей.
8. Раскройте особенности технологии предупреждения конфликта.

Критерии оценивания собеседования:

«отлично»: ответ содержательный, уверенный и четкий; показано свободное владение материалом различной степени сложности; при ответе на дополнительные вопросы выявляется владение материалом; допускаются один-два недочета, которые студент сам исправляет по замечанию преподавателя;

«хорошо»: твердо усвоен основной материал; ответы удовлетворяют требованиям, установленным для оценки «отлично», но при этом допускаются две негрубые ошибки; делаются несущественные пропуски при изложении фактического материала; при ответе на дополнительные вопросы демонстрируется понимание требуемого материала с несущественными ошибками;

«удовлетворительно»: обучаемый знает и понимает основной материал

программы, основные темы, но в усвоении материала имеются пробелы; излагает его упрощенно, с небольшими ошибками и затруднениями; изложение теоретического материала приводится с ошибками, неточно или схематично; появляются затруднения при ответе на дополнительные вопросы;

«неудовлетворительно»: отказ от ответа; отсутствие минимальных знаний по дисциплине; присутствуют грубые ошибки в ответе; практические навыки отсутствуют; студент не способен исправить ошибки даже с помощью рекомендаций преподавателя.

Примерная тематика рефератов

1. Межличностное пространство.
2. Подходы к изучению коммуникации в малой группе.
3. Понятие и отличительные черты малой группы.
4. Разновидности малых групп.
5. Функции групповой коммуникации.
6. Коммуникативная структура малой группы.
7. Понятие массовой коммуникации.

Критерии оценивания:

«отлично»: глубокое и хорошо аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; широкое и правильное использование относящейся к теме литературы и примененных аналитических методов; содержание исследования и ход защиты указывают на наличие навыков работы студента в данной области; оформление работы хорошее с наличием расширенной библиографии; защита реферата (выступление с докладом) показала высокий уровень профессиональной подготовленности студента;

«хорошо»: аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; использование ограниченного, но достаточного для проведения исследования количества источников; работа основана на среднем по глубине анализе изучаемой проблемы и при этом сделано незначительное число обобщений; содержание исследования и ход защиты выступление с докладом указывают на наличие практических навыков работы студента в данной области; доклад хорошо оформлен с наличием необходимой библиографии; ход защиты выступления с докладом показал достаточную научную и профессиональную подготовку студента;

«удовлетворительно»: достаточное обоснование выбранной темы, но отсутствует глубокое понимание рассматриваемой проблемы; в библиографии преобладают ссылки на стандартные литературные источники; труды, необходимые для всестороннего изучения проблемы, использованы в ограниченном объеме; заметна нехватка компетентности студента в данной области знаний; оформление доклада содержит небрежности; защита выступление с докладом показала удовлетворительную профессиональную подготовку студента;

«неудовлетворительно»: тема доклада представлена в общем виде; ограниченное число использованных литературных источников; шаблонное изложение материала; суждения по исследуемой проблеме не всегда компетентны; неточности и неверные выводы по рассматриваемой литературе; оформление доклада с элементами заметных отступлений от общих требований; во время выступления с докладом студентом проявлена ограниченная профессиональная эрудиция.

УПРАЖНЕНИЯ ТРЕНИНГА **(Тип заданий: открытый)**

1. Когда к человеку обращаются, не называя его по имени, — это «_____» обращение.

Правильный ответ: «обезличенное»

2.: «Тренинг – обучение, воспитание, тренировка». Автор _____.
Правильный ответ: А.Л.Геращенко

3. «Тренинг – деятельность, которая направлена на приобретение знаний, умений и навыков». Автор _____
Правильный ответ: В. А. Саруханов

4. «Тренинг — это Запланированный заранее процесс, задача которого скорректировать позицию, знания или поведение участников при помощи обучающего опыта, и нацеленный на развитие навыков выполнения определенной деятельности или нескольких видов деятельности».

Правильный ответ: Кеннет Фи

5. «Тренинг» как форму интерактивного обучения, цель которого - формирование компетентности межличностного и профессионального поведения в общении Тренинг - один из ключевых методов в системе профессиональной подготовки педагога».

Правильный ответ: Г.М. Коджаспирова

8. Разновидность механизма каузальной атрибуции. Это классификация форм поведения и интерпретация их причин путем отнесения к уже известным или кажущимся известными явлениям, т. е. отвечающим социальным стереотипам (например, «Все испанцы без ума от танго»)

Правильный ответ: Стереотипизация

9. Устоявшееся представление о чем угодно, шаблонное восприятие реальности. Некогда так называлось печатное клише, применяемое в типографских машинах.

Правильный ответ: Стереотип

8. Понятие, обозначающее возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого.

Правильный ответ: атракция

9.Механизм восприятия другого человека, возникающий на основе устойчивого положительного чувства, которое способствует формированию привязанности, дружеских чувств, симпатии или любви

Правильный ответ: Межличностная аттракция

10. Социально-психологический механизм общения, строящийся на системе логических доказательств, ориентированных на критически настроенную личность -

Правильный ответ: убеждение

9. Социально-психологический механизм целенаправленного, неаргументированного воздействия, ориентированный на формирование общего психического состояния и побуждений к индивидуальным или массовым действиям – это

Правильный ответ: внушение

10. Бессознательная, спонтанная форма включения личности в сопререживание общего психического состояния с большой группой людей одновременно, а также способ воздействия, приводящий к подобному состоянию – это _____

Правильный ответ: заражение

14. Чувство меры, которую следует соблюдать в отношениях с другими людьми, умение чувствовать ту границу, за которой может возникнуть обида у человека, с которым мы общаемся – это _____

Правильный ответ: тактичность

15. Обобщенное требование, включающее в себя пунктуальность, обязательность, неотступное следование определенным правилам – это _____

Правильный ответ: точность в данном контексте

16. _____ когда столкновение интересов существует объективно, осознается участниками и не зависит от какого-либо легко изменяющегося фактора;

Правильный ответ: подлинный конфликт

17. Технология предупреждения конфликтов представляет собой совокупность приемов, методов и средств воздействия на _____ и участников взаимодействия.

Правильный ответ: предконфликтную ситуацию

Критерии оценок решения упражнений

- оценка «**отлично**»: ответ на вопрос ситуационной задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса).

- оценка «**хорошо**»: ответ на вопрос упражнения дан правильный, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала).

- оценка «**удовлетворительно**»: ответ на вопрос упражнения дан правильный. Объяснение недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом).

- оценка «**неудовлетворительно**»: ответ на вопрос упражнения дан не правильный. Объяснение хода его решения дано неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования (в т.ч. лекционным материалом).

Тестовые задания (тип заданий: закрытый)

1. Стиль общения это:

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

Правильный ответ: 1,2

2. Механизм общения включает в себя:

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

Правильный ответ: 1,3,4

3. Барьеры восприятия в общении бывают:

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

Правильный ответ: 1,2,5**4. Установите соответствие в следующих понятиях**

1 Антропологические стереотипы	1 определяются зависимостью оценки человека от его внешней привлекательности. «Эффект красоты»: чем более привлекательной кажется внешность оцениваемого, тем более позитивными личностными чертами он наделяется.
2 Этнонациональные стереотипы	2 устоявшиеся представления о мужчинах или женщинах. Такие предрассудки формируются веками, беря истоки от мужчин-охотников и женщин, оберегавших очаг.
3 Экспрессивно-эстетические стереотипы	3 основаны на увязке особенностей физического облика человека с его психологическими особенностями.
4 Гендерные стереотипы	4 в которых психологическая оценка опосредована его принадлежностью к той или иной расе, нации, этнической группе.

Правильный ответ: 1-3; 2-4; 3-1; 4-2**5. Установите последовательность в анализе ситуаций тренинга**

1. Нахождение наиболее эффективных выходов из ситуаций
2. Сравнение предложенных выходов и моделей со своими установками и вариантами решения ситуаций
3. Осознание причин неэффективного выхода из ситуаций

Правильный ответ: 1-3; 2-1; 3-2**6. Установите последовательность в проведении деловой игры**

1. Общение и взаимодействие участников
2. Отработка новых навыков и моделей
3. Анализ привычных форм решения задач

Правильный ответ: 1-3; 2-3; 3 -1**7. Установите соответствие понятий в методах разрешения конфликта**

1 Уход	1 Здесь проявляется заинтересованность во взаимоотношениях, но малая заинтересованность в своей личности. Данный метод неприемлем в ситуациях, когда он принимает форму манипуляции или применяется из-за страха быть отверженным.
2 Уступка	2 Некоторые пытаются частично уступить или договориться, используя формулу «немного ты и немного я». Здесь прослеживается среднее взаимодействие, умеренное чувство уверенности в себе и умеренная степень заинтересованности.
3 Победа	3 Некоторые люди избегают конфликта и прекращают

	взаимоотношения, когда возникает конфликт. Они могут покинуть комнату, выйти из дома, или иными способом избежать его обсуждения. Такой подход охарактеризован низким уровнем взаимодействия и неуверенностью в себе. Этот метод не подходит тогда, когда вопрос требует разрешения.
4 Компромисс	4 В данном методе чувство уверенности в себе находится на высоком уровне, а взаимодействие - на низком. Высокая заинтересованность в своих нуждах и желаниях, но меньшая заинтересованность во взаимоотношениях, а еще меньшая - в нуждах и желаниях других. Этот метод может быть уместен, когда защищается важный принцип.

Правильный ответ: 1-3; 2-1; 3-4; 4-2

Вопросы к зачёту

1. Понятие «общение», его функции и виды.
2. Манера общения: тон, поведение, дистанция в общении.
3. Основные качества, важные для межличностного общения.
4. Общая характеристика тренинга.
5. Методы и формы тренинга.
6. Характеристика коммуникативного тренинга. Виды коммуникативных тренингов.
7. Методика проведения коммуникативного тренинга.
8. Коммуникативная сторона общения. Общение как коммуникация.
9. Вербальное и невербальное общение. Барьеры общения.
10. Интерактивная сторона общения.
11. Перцептивная сторона общения.
12. Виды механизмов взаимопонимания: идентификация, стереотипизация, рефлексия, обратная связь.
13. Пути преодоления трудностей взаимопонимания.
14. Условия эффективного внушения.
15. Техники эффективной коммуникации.
16. Виды и техники слушания.
17. Роль эмоций в общении.
18. Психологические механизмы приемов расположения к себе окружающих.
19. Функции и конструкции комплимента.
20. Беседа как основная форма делового общения.
21. Понятие об этике и этикете.
22. Этикет у разных народов. Понятия «деловая этика», «деловой этикет».
23. Правила делового этикета.
24. Виды конфликтов и их особенности
25. Функции и динамика конфликтов. Типы конфликтных личностей.
26. Технология предупреждения конфликта.
27. Зоны и дистанции в общении.
28. Понятие межличностной коммуникации.
29. Коммуникативная компетентность.
30. Речь как способ передачи информации.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура оценки знаний умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, производится преподавателем в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Для повышения эффективности текущего контроля и последующей промежуточной аттестации студентов осуществляется структурирование дисциплины на модули. Каждый модуль учебной дисциплины включает в себя изучение законченного раздела, части дисциплины.

Основными видами текущего контроля знаний, умений и навыков в течение каждого модуля учебной дисциплины являются *устный опрос, реферат, тестирование, упражнения тренинга*.

Студент должен выполнить все контрольные мероприятия, предусмотренные в разделе (этапе) практики к указанному сроку, после чего преподаватель проставляет балльные оценки, набранные студентом по результатам текущего контроля раздела (этапа) практики.

Контрольное мероприятие считается выполненным, если за него студент получил оценку в баллах, не ниже минимальной оценки, установленной программой практики по данному мероприятию.

Промежуточная аттестация обучающихся проводится в форме *зачёта*.

Аттестация практики проводится по результатам всех видов деятельности и при наличии отчетной документации по практике. Итоговая оценка определяется как комплексная по результатам прохождения практики.

Для оценки компетенций используется балльная шкала оценок.

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

Для этапа «Знать»:

- результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) – 85,1-100% от максимального количества баллов (100 баллов);

- результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий не значительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 67,1-85% от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30-60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 51-67 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 % от максимального количества баллов.

Для этапов «Уметь» и «Владеть»:

- выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью – 85,1-100% от максимального количества баллов;

- выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно – 67,1-85% от максимального количества баллов;

- выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне – 51-67% от максимального количества баллов;

- требования к написанию и защите отчета не выполнены. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано – 0 % от максимального количества баллов.

Итоговая оценка /зачёта/ компетенций студента осуществляется путём автоматического перевода баллов общего рейтинга в стандартные оценки.

Максимальная сумма рейтинговых баллов по практике составляет 100 баллов.

При дифференцированной оценке необходимо использовать следующую шкалу пересчета суммарного количества набранных баллов в четырехбалльную систему:

Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
менее 51 балла	51-67 баллов	67,1 - 85 баллов	85,1 - 100 баллов