

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное  
учреждение высшего образования "Пермский  
государственный национальный исследовательский  
университет"**

Фонды оценочных средств по дисциплине  
**ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Утверждено  
Протокол №5  
от «23» июня 2021 г.

Пермь, 2021

## **Планируемые результаты обучения по дисциплине**

В результате освоения дисциплины **Психология общения** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

**09.02.07** Информационные системы и программирование (направленность : не предусмотрена)

**ОК.3** Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

**ОК.4** Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

**ОК.5** Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста

### Объем и содержание дисциплины

<b>Направления подготовки</b>	09.02.07 Информационные системы и программирование (направленность: не предусмотрена) на базе среднего общего
<b>форма обучения</b>	очная
<b>№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины</b>	2
<b>Объем дисциплины (з.е.)</b>	1
<b>Объем дисциплины (ак.час.)</b>	36
<b>Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:</b>	28
<b>Проведение лекционных занятий</b>	14
<b>Проведение практических занятий, семинаров</b>	14
<b>Самостоятельная работа (ак.час.)</b>	8
<b>Формы текущего контроля</b>	Письменное контрольное мероприятие (3)
<b>Формы промежуточной аттестации</b>	Зачет (2 триместр)

## Перечень основной и дополнительной учебной литературы

### Основная:

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/413575>
2. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/450947>
3. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/493942>

### Дополнительная:

1. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/455694>
2. Рамендик, Д. М. Тренинг личностного роста : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 136 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07706-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/452564>
3. Зуб, А. Т. Управленческая психология : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-8432-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/450705>
4. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/434159>
5. Корнеев, С. С. Психология и этика профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. С. Корнеев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 304 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11483-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/456862>
6. Коноваленко, В. А. Управленческая психология : учебник для среднего профессионального образования / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 368 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-4564-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/393195>

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине  
Психология общения**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции и  
критерии их оценивания**

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p><b>ОК.5</b> Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Представлять взаимосвязь общения и деятельности; знать функции, виды и уровни общения, личностные особенности в процессе общения; уметь формулировать цели и задачи общения.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворител</b> не знает определения общения как деятельности и основные свойства личности, характера, темперамента; не умеет определять личностный тип собеседника и его ключевые личностные особенности; не владеет инструментами диагностической беседы, которые позволяют определить основные особенности личности собеседника</p> <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительн</b> знает определения общения и личности, может назвать основные личностные свойства, черты характера и типы темперамента; не умеет определять личностный тип собеседника и его ключевые личностные особенности; не владеет инструментами диагностической беседы, которая позволяет определять особенности личности собеседника</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b> знает определения общения и личности, может назвать основные личностные свойства, черты характера и типы темперамента; умеет определять личностный тип собеседника и его ключевые личностные особенности; частично владеет инструментами диагностической беседы, которая позволяет определять особенности личности собеседника</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b> знает определения общения и личности, может назвать основные личностные свойства, черты характера и типы темперамента; умеет определять личностный тип собеседника и его ключевые личностные особенности; владеет инструментами</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p><b>Отлично</b> диагностической беседы, которая позволяет определять особенности личности собеседника</p>
<p><b>ОК.3</b> Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<p>Знать механизмы взаимопонимания в общении, техники и приемы общения; уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p><b>Неудовлетворител</b> не знает уровни и виды общения, инструменты саморегуляции и самоменеджмента; не умеет планировать собственную деятельность и свое развитие; не владеет методиками и техниками саморазвития</p> <p><b>Удовлетворительн</b> знает уровни и виды общения, инструменты саморегуляции и самоменеджмента; не умеет планировать собственную деятельность и свое развитие; не владеет методиками и техниками саморазвития</p> <p><b>Хорошо</b> знает уровни и виды общения, инструменты саморегуляции и самоменеджмента; умеет планировать собственную деятельность и свое развитие; частично владеет методиками и техниками саморазвития</p> <p><b>Отлично</b> знает уровни и виды общения, инструменты саморегуляции и самоменеджмента; умеет планировать собственную деятельность и свое развитие; владеет методиками и техниками саморазвития</p>
<p><b>ОК.4</b> Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p>Знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.</p>	<p><b>Неудовлетворител</b> не знает инструментов эффективного взаимодействия в командной работе, принципов и способов построения команды, механизмы социально-психологической адаптации людей с ограниченными возможностями; не умеет конструктивно разрешать конфликты в коллективе и эффективно взаимодействовать с другими людьми; не владеет приемами и тактиками участия в групповых обсуждениях и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций</p> <p><b>Удовлетворительн</b> знает инструменты эффективного взаимодействия в командной работе,</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p><b>Удовлетворительн</b>  принципы и способы построения команды, механизмы социально-психологической адаптации людей с ограниченными возможностями; не умеет конструктивно разрешать конфликты в коллективе и эффективно взаимодействовать с другими людьми; не владеет приемами и тактиками участия в групповых обсуждениях и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций</p> <p><b>Хорошо</b>  знает инструменты эффективного взаимодействия в командной работе, принципы и способы построения команды, механизмы социально-психологической адаптации людей с ограниченными возможностями; умеет конструктивно разрешать конфликты в коллективе и эффективно взаимодействовать с другими людьми; не владеет приемами и тактиками участия в групповых обсуждениях и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций</p> <p><b>Отлично</b>  знает инструменты эффективного взаимодействия в командной работе, принципы и способы построения команды, механизмы социально-психологической адаптации людей с ограниченными возможностями; умеет конструктивно разрешать конфликты в коллективе и эффективно взаимодействовать с другими людьми; владеет приемами и тактиками участия в групповых обсуждениях и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций</p>

## Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

**Вид мероприятия промежуточной аттестации :** Зачет

**Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации :** Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

**Максимальное количество баллов :** 100

### Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 43 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 43 балла

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<b>ОК.3</b> Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие <b>ОК.4</b> Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами <b>ОК.5</b> Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Личность в деловом общении <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	Знает индивидуальные и личностные особенности, способствующие эффективному деловому общению; методы диагностики личностных качеств. Умеет описывать темпераментальные и личностные характеристики, использовать информацию о личности собеседника для коррекции собственного поведения в общении.



Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<b>ОК.3</b> Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие <b>ОК.4</b> Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами <b>ОК.5</b> Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Деловое общение и карьерный успех <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	Знает методы планирования и организации деятельности и общения; методы и приемы целеполагания; основные механизмы формирования доверия в деловом взаимодействии. Умеет формулировать цели и планировать деловое взаимодействие, собственное развитие.
<b>ОК.3</b> Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие <b>ОК.4</b> Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами <b>ОК.5</b> Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Конфликт. Виды, причины, способы разрешения <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	Знает типологию конфликтов, структурные компоненты конфликта и описания конфликтной ситуации, личностные особенности, которые способствуют конфликтности в общении; умеет описывать и анализировать конфликт или конфликтную ситуацию, применять навыки саморегуляции при решении в ситуации конфликтного взаимодействия

### Спецификация мероприятий текущего контроля

#### Личность в деловом общении

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Демонстрирует осведомленность в типах темперамента, может назвать черты личности, которые способствуют успешному деловому общению	10
Знает и может назвать методики оценки личностных и индивидуальных особенностей, которые можно применять в диагностике сотрудников	10
Умеет применять (использовать) приемы саморегуляции поведения в процессе	7

межличностного общения, используя информацию о личности собеседника	
Умеет учитывать знания индивидуальных особенностей в общении	3

### **Деловое общение и карьерный успех**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы самостоятельной работы**

Максимальный балл, выставяемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Умеет сформулировать цели и задачи для делового взаимодействия и саморазвития; может сформулировать методы для достижения поставленных целей и задач	13
знает и применяет на практике основные механизмы формирования доверия в деловом взаимодействии, техники и приемы общения, правила слушания и методы убеждения	10
Знает виды социальных взаимодействий, роли и ролевые ожидания и применяет их на практике для планирования делового взаимодействия	7

### **Конфликт. Виды, причины, способы разрешения**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставяемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
может отвечать на вопросы о конфликтной ситуации, анализировать ситуацию конфликта и рекомендовать стратегии решения конфликта	17
способен проанализировать конфликтную ситуацию, выделить структурные блоки конфликта, определить субъектов конфликта, обнаружить объект конфликта, охарактеризовать уровень конфликта и описать конфликтную ситуацию	13
демонстрирует владение основными понятиями конфликтологии, знает структуру и функции конфликта	10