Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 10.11.2026 20:05:32
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a878a27102

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Донецкий национальный университет экономики и торговли
имени Михаила Туган-Барановского»

Кафедра философии и русской филологии

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий кафедрой
Д.И.Измайлова
КАФЕДРА ФИЛОСОФИИ И РУССКОЙ ФИЛОЛОГИИ
12.02.2026 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине

Б1.В.ДВ.02.01 Психология межличностных отношений
(шифр и наименование учебной дисциплины)

38.04.06 Торговое дело
(код и наименование направления подготовки)

-
(наименование профиля подготовки)

Разработчик:
доцент кафедры _____ Давыденко Элина Николаевна
подпись

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании
кафедры протокол от 12.02.2026 г. № 12

Донецк 2026 г.

Паспорт

оценочных материалов по учебной дисциплине

Б1.В.ДВ.02.01 Психология межличностных отношений

(наименование учебной дисциплины)

Таблица 1 - Перечень компетенций, формируемых в результате освоения учебной дисциплины)

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Тема 1. Психология общения.	3
		Тема 2. Средства общения	3
		Тема 3. Свойства личности, влияющие на эффективность общения	3
		Тема 4. Формы воздействия (влияния) на партнеров общения	3
		Тема 5. Деловое и манипулятивное общение	3
		Тема 6. Восприятие и понимание в процессе общения.	3
		Тема 7.Межличностные отношения и их классификация.	3
		Тема 8. Взаимодействие в группе.	3
		Тема 9. Психология конфликтов	3

2. Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 2.1 – Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Наименование оценочного средства
1	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИД-1УК-5 Имеет представление о сущности и принципах анализа разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия. ИД-2УК-5 Демонстрирует способность анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия. ИД-3УК-5 Обеспечивает создание толерантной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.	Тема 1. Психология общения.	Собеседование (устный или письменный опрос), ситуационные задание, тест, реферат
			Тема 2. Средства общения.	Собеседование (устный или письменный опрос), ролевая игра, тест, реферат
			Тема 3. Свойства личности, влияющие на эффективность общения.	Собеседование (устный или письменный опрос), задача-ситуация,

				реферат
			Тема 4. Формы воздействия (влияния) на партнеров общения.	Опрос, реферат, контрольная работа(ТМК 1)
			Тема 5. Деловое и манипулятивное общение.	Собеседование (устный или письменный опрос), творческое задание, тест, реферат
			Тема 6. Восприятие и понимание в процессе общения.	контрольная работа: творческое задание, тест (ТМК 1)
			Тема 7.Межличностные отношения и их классификация.	Собеседование (устный или письменный опрос), творческое задание, тест, реферат
			Тема 8. Взаимодействие в группе.	Собеседование (устный или письменный опрос), творческое
			Тема 9. Психология конфликтов.	реферат, контрольная работа: (ТМК 2)

Таблица 2.2. - Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу собеседование (устный или письменный опрос)

Шкала оценивания	Критерии оценивания
3- 2,5	ответ дан на высоком уровне (обучающийся в полной мере ответил на поставленный вопрос, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
2,4-1	ответ дан на среднем уровне (обучающийся в целом ответил на поставленный вопрос, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
0,9- 0,5	ответ дан на низком уровне (обучающийся допустил существенные неточности, с ошибками, и т.п.);
0,4-0	ответ дан на неудовлетворительном уровне или не дан вовсе (обучающийся не готов, затрудняется ответить и т.п.)

Таблица 2.3 – Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу тесты

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
1	ответы на тестовые задания показали высокий уровень знаний (правильные ответы даны на 90-100 % вопросов)
0,9-0,5	ответы на тестовые задания показали средний уровень знаний (правильные ответы даны на 75-89 % вопросов)
0,4-0,1	ответы на тестовые задания показали низкий уровень знаний (правильные ответы даны на 60-74 % вопросов)
0	ответы на тестовые задания показали неудовлетворительный уровень знаний (правильные ответы даны менее чем на 50 %)

Таблица 2.4. - Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу доклад / эссе

Шкала оценивания (интервал баллов)[2]	Критерии оценивания
6- 5	Доклад представлен на высоком уровне (студент полно осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4 - 3	Доклад представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
2- 1	Доклад представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
0	Доклад представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Таблица 2.5 – Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу реферат

Шкала оценивания (интервал баллов)[2]	Критерии оценивания
13-12	Реферат отличается самостоятельностью при подготовке, представлен на высоком уровне (студент полно осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
11-9	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил вопросы плана, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
8-5	Реферат представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
5-0	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Таблица 2.6. - Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу
текущий модульный контроль (ТМК 1, ТМК 2)

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
16-15	Контрольная работа выполнена на высоком уровне, теоретические вопросы раскрыты в полном объеме, студент свободно владеет основными понятиями, на вопросы теста дан правильный ответ.(правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
14-11	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов /задач). Теоретические вопросы в целом раскрыты, при определении понятий допущены незначительные неточности, на вопросы теста дан правильный ответ.
10-6	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 60-74% вопросов /задач). Теоретические вопросы раскрыты не полностью при определении понятий допущены существенные неточности, на вопросы теста дан правильный ответ.
5-0	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 60%). Теоретические вопросы не раскрыты, не дано определения понятий, на вопросы теста нет правильного ответа.

Таблица 2.7.- Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу
ситуативные задания / ролевая игра»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
2	Команда работала активно, участники аргументировали свою точку зрения при принятии решения, прислушивались к мнению друг друга (правильный ответ от команды дан на 90-80 %)
1	Команда работала активно, но участники не всегда могли аргументировать свою точку зрения при принятии решения, не всегда учитывали мнению друг друга (правильный ответ от команды дан на 79-60 %)
0,5	Команда работала пассивно, участники не выслушивали аргументы, перебивали друг друга (правильный ответ от команды дан на 59-30 %)
0	Команда работала пассивно, участники не смогли принять групповое решение, или приняли формально (правильный ответ от команды дан на 29-10 %)

3. Перечень оценочных материалов

№ п/п	Наименование оценочного материала	Краткая характеристика оценочного материала	Представление оценочного материала
1	Опрос	средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой учебной дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по учебной дисциплине или определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы соответствующие плану семинарского занятия, по темам учебной дисциплины

2	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
3	Доклад, сообщение, эссе	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы. Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей учебной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	Темы докладов, сообщений эссе
4	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает актуальность и суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
5	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме, разделу или учебной дисциплине.	Комплект контрольных заданий по вариантам
6	Деловая (ролевая) игра , ситуационные задачи	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	проблема «Потерпевшие кораблекрушение», концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре

3.1. ОЦЕНОЧНЫЙ МАТЕРИАЛ «ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ОПРОСАМ, СОБЕСЕДОВАНИЯМ, ДИСКУССИЯМ»

Смысловой модуль 1.

1. Раскройте сущность общения как многогранного процесса.
2. Что понимается под структурой общения? Рассмотрите структурные компоненты общения.
3. Какие социальные потребности служат мотивационной основой общения?
4. Рассмотрите функциональное значение общения для человека.
5. Рассмотрите виды общения по содержанию, целям и средствам.
6. Что понимается под техникой общения? Виды общения в зависимости от используемой техники.
7. Какие факторы влияют на эффективность общения?
8. Что понимается под коммуникативной культурой? Рассмотрите правила коммуникативной культуры.
9. Что такое конформность и конформизм? В чем их отличие, как это проявляется в поведении?
10. Что понимается под средством общения? Что обусловило трансформацию средств общения в филогенезе?
11. Рассмотрите структуру речевого общения. Что понимается под рефлексивным слушанием?
12. Чем объясняется необходимость понимать язык невербального общения? Рассмотрите виды невербальных средств общения.

13. Как обычно может проявляться ложная информация в невербальных средствах общения?
14. Какими могут быть ответные реакции на невербальное общение собеседника? Что нужно учитывать?
15. Дайте характеристику экстравертированному и интровертированному типу личности.
16. Что такое эмпатия? Какие факторы влияют на эмпатийность.
17. Что такое ригидность — мобильность. Как эти качества проявляется в поведении и деятельности?
18. Опишите психологический портрет субъекта затрудненного общения. Какие барьеры в общении он испытывает?
19. Рассмотрите неимперативные формы воздействия.
20. Какие существуют методы убеждения?
21. Рассмотрите императивные формы воздействия.
22. Какие существуют формы внушения? Рассмотрите их.

Смысловой модуль 2

1. Рассмотрите специфику делового общения. Какие существуют формы делового общения?
2. Рассмотрите специфику манипулятивного общения.
3. Какие существуют приемы манипулятивного воздействия?
4. Как устроен внутренний мир шантажиста?
5. Что понимается под восприятием? Какие ошибки допускают собеседники при восприятии друг друга?
6. Назовите причины плохой коммуникации. К чему это приводит?
7. Рассмотрите концепцию трансактного анализа Э. Берна, Д. Джонджевилла, Т.Харриса.
8. Какие виды трансакций существую? Как их нужно использовать?
9. Рассмотрите типологию личности в общении по Хорни.
10. Рассмотрите психологическими механизмами восприятия и понимания при межличностном общении: идентификация, эмпатия и рефлексия.
11. Раскройте содержание синтонической модели общения.
12. Рассмотрите виды межличностных отношений.
13. Что такое аффилиация? Какие ее проявления в стиле общения?
14. Дайте определений понятию «малая группа». Какие виды малых групп вам известны?
15. Какие стили управления коллективом вам известны? Охарактеризуйте их.
16. Чем отличаются лидер и руководитель? Дайте психологический портрет лидеру и руководителю?
17. Какие психологические требования предъявляются к менеджеру?
18. Виды и причины внутриличностных противоречий и конфликтов.
19. Рассмотрите теории психологического конфликта (ситуационный подход, когнитивистский подход).
20. В чем сущность мотивационных конфликтов?
21. В чем сущность когнитивных конфликтов.
22. В чем сущность ролевых конфликтов.

3.2. ОЦЕНОЧНЫЙ МАТЕРИАЛ «ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ТЕСТИРОВАНИЮ»

Смысловой модуль 1

Тема 1. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

1. Кто из российских ученых в рамках социальной рефлексологии предпринял первые попытки осветить проблемы общения в психологии?

А) В. М. Бехтерев Б) Христиан Вольф В) Б. Ф. Ломов Г) В. С. Сафонов

2. Вид активности, формирующий и развивающий человека как личность, как специфическая форма взаимодействия двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного (т.е. эмоционально-оценочного) характера – это:

А) взаимоотношения Б) дружба В) общение Г) выгода

3. Аспект общения, который состоит в обмене информацией между людьми, ведущей к взаимному пониманию – это:

А) коммуникативный аспект общения Б) интерактивный аспект
В) перцептивный аспект Г) нет верного варианта ответа

4. Информация, которая в меж индивидуальных контактах передается от одного живого существа к другому – это:

А) цель общения Б) средства общения
В) методы общения Г) содержание общения

5. Роли и задачи, которые выполняет общение в процессе социального бытия человека – это:

А) методы общения Б) функции общения
В) средства общения Г) задачи общения

6. Восприятие и понимание другого человека, в том числе партнера по общению, направлена на регуляцию эмоциональной сферы психики человека, поскольку общение является важнейшей детерминантой эмоциональных состояний человека – это сущность какой функции общения?

А) аффективно-коммуникативной (перцептивная)
Б) информационно-коммуникативной
В) регуляционно-коммуникативной (интерактивная)
Г) экспрессивной

7. Проявлением какой функции общения является любой вид обмена информацией между взаимодействующими индивидами, предполагающий взаимодействие мыслей, чувств и поведения партнеров?

А) аффективно-коммуникативной (перцептивная)
Б) информационно-коммуникативной
В) регуляционно-коммуникативной (интерактивная)
Г) экспрессивной

8. Что отражает регулятивная функция общения?

А) обоюдное воздействие на партнера по общению с целью изменения или сохранения его поведения, активности, состояния, отношения друг к другу;
Б) понимание переживаний и эмоционального состояния друг друга; его изменение: ведь потребность человека в общении очень часто возникает в связи с необходимостью изменить свое эмоциональное состояние;
В)регламентирование поведения и деятельности с помощью групповых и социальных норм путем использования позитивных — одобрение, похвала или негативных — неодобрение, порицание — санкций;
Г) формирование у членов коллектива умения действовать в интересах коллектива, понимать интересы других людей, выражать доброжелательность

9. Какой вид общения предполагает обмен психическими или физиологическими состояниями?

А) когнитивное общение Б) кондиционное общение
В) материальное общение Г) мотивационное общение

10. Какой вид общения осуществляется с помощью руки, головы, туловища, голосовых связок и т.п.

А) непосредственное (прямое) общение Б) опосредствованное общение
В) косвенное общение Г) деятельностное общение

11. При какой технике общения отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника?

А) «контакт масок» Б) формально-ролевое общение
В) светское общение Г) манипулятивное общение

12. Какая техника воздействия на партнера по общению (лесть, обман, демонстрация силы, демонстрация слабости, демонстрация доброты, «пускание пыли в глаза», запугивание и т.п.) предполагает получение односторонней выгоды от собеседования?

А) «контакт масок» Б) формально-ролевое общение
В) светское общение Г) манипулятивное общение

13. Боязнь учеников/подчиненных по отношению к учителю/руководителю – это проявление:

А) псевдоавторитета подавления Б) псевдоавторитета расстояния
В) псевдоавторитета дружбы Г) псевдоавторитета резонерства

14. Учитель\руководитель позволяет учащимся\подчиненным обращаться к себе как к товарищу-однокласснику, т. е. низводит свои взаимоотношения с учащимися до панибратства – это…

А) псевдоавторитет подавления Б) псевдоавторитет расстоянии

В) псевдоавторитет дружбы Г) псевдоавторитет резонерства

15. Склонность человека к добровольному сознательному (произвольному) изменению своих ожидаемых реакций для сближения с реакцией окружающих вследствие признания их правоты – это:

А) доверие Б) конформность

В) переменчивость Г) лесть

Тема 2.

1. Способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения одного живого существа другому – это:

А) способы общения Б) методы общения

В) функции общения Г) средства общения

2. Вербальное общение – это:

А) присуще только человеку и в качестве обязательного условия предполагает усвоение языка;

Б) мимика, жесты и пантомимика, прямые сенсорные или телесные контакты;

В) дистанция в момент общения и ориентация партнеров;

Г) отражение слушающим эмоционального состояния.

3. В структуру речевого общения входят:

А) значение и смысл слов, фраз

Б) речевые звуковые явления: темп речи (быстрый, средний, замедленный), модуляция высоты голоса (плавная, резкая), тональность голоса (высокая, низкая), ритм (равномерный, прерывистый), тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий), интонация, дикция речи.

В) выразительные качества голоса: характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, хмыкание, плач, шепот, вздохи и др.; разделительные звуки — это кашель; нулевые звуки — паузы, а также звуки назализации — «хм-хм», «э-э-э» и др.

Г) все вышеперечисленные варианты ответов.

4. Нерефлексивное слушание – это:

А) умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями;

Б) процесс расшифровки смысла сообщений;

В) обращение к говорящему за уточнениями при помощи ключевых фраз;

Г) собственная формулировка сообщения говорящего для проверки его точности.

5. Что не относится к рефлексивному слушанию?

А) перефразирование Б) отражение чувств

В) резюмирование Г) перебивание собеседника Д) выяснение

6. При отражении чувств акцент делается на:

А) формулировку сообщения говорящего для проверки его точности;

Б) подытоживание основных идей и чувств говорящего;

В) на отражении слушающим эмоционального состояния говорящего;

Г) на логическую связь слов.

7. Какие рефлексивные фразы следует использовать при резюмировании?

А) «я не понял», «что выимеете в виду?», «пожалуйста, уточним это»

Б) «вашими основными идеями, как я понял, являются...», «если теперь подытожить сказанное вами, то...»

В) «как я понял вас...», «вы думаете, что...», «по вашему мнению...».

Г) «вероятно, вычувствуете...», «вы несколько расстроены...»

8. Что относится к кинесическим средствам общения?

А) ритмико-интонационные стороны речи, высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения.

Б)ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними, межличностное пространство.

В) зрительно воспринимаемые, выразительные движения, проявляющиеся в мимике, позе, жесте, взгляде, походке.

Г) это динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.

9. К какой группе жестов следует отнести жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции, постукивание по столу пальцами; микрожесты: движения глаз, покраснение щек, увеличенное количество миганий в минуту, подергивания губ и пр.

А) жесты-иллюстраторы Б) жесты-регуляторы

В) жесты-эмблемы Г) жесты-адапторы Д) жесты-аффекторы

10. **Выберите примеры жестов, относящиеся к жестам-регуляторам.**

А) жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции, постукивание по столу пальцами; микрожесты: движения глаз, покраснение щек, увеличенное количество миганий в минуту, подергивания губ и пр.

Б) жесты, отражающие привычки человека, связанные с движениями рук: почесывание, касание, похлопывание партнера; поглаживание, перебирание отдельных предметов, находящихся под рукой (карандаш, пуговица и т. п.).

В) своеобразные заменители слов или фраз в общении: рукопожатие, рука поднятая над головой, означающая «до свидания».

Г) жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо: улыбка, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками.

Д) это жесты сообщения: указатели («указывающий перст»), пиктографы, т. е. образные картины изображения («вот такого размера и конфигурации».

Тема 3.

1. Характеристика типических различий между людьми, крайние полюсы которой соответствуют преимущественной направленности человека либо на мир внешних объектов, либо на собственный субъективный мир – это:

А) экстраверсия — интроверсия Б) эмпатийность

В) властность Г) толерантность

2. Кому из психологов принадлежит утверждение о том, что люди делятся на интровертов и экстравертов?

А) Г. Айзенку Б) К Юнгу

В) З.Фрейду Г) А Добрович

3. Духовное единение личностей, когда один человек настолько проникается переживаниями другого, что временно отождествляется с ним, как бырастворяется в нем – это:

А) экстраверсия — интроверсия Б) эмпатийность

В) властность Г) толерантность

4. Для какого психотипа непрост переход от внутреннего диалога к реальному, к внешней коммуникации. Ведущая его особенность — несклонность к внешней коммуникации, непрочность внешне-коммуникативной установки?

А) агрессивный Б) толерантный

В) интроверт Г) экстраверт

5. Дайте точное определение «агрессивности» как свойству человека.

А) личностное качество, предполагающее вспыльчивость, гневливость, подозрительность;

Б) характеристика типических различий между людьми, крайниеполюсыкоторойсоответствуютпреимущественнойнаправленностичеловека на внутренний или внешний мир

В) стремление к превосходству, социальной власти людей, испытывающих комплекс неполноценности

Г) склонность к резкому реагированию при возникновении фрустрирующей и конфликтной ситуации.

6. Что в психологии понимается под толерантностью?

А) это переживание субъектом тех же чувств, которые испытывает другой человек

Б) это установка на либеральное, уважительное отношение и принятие (понимание) поведения, убеждений, национальных и иных традиций и ценностей других людей, отличающихся от собственных

В) направленность человека либо на мир внешних объектов либо на собственный субъективный мир.

7. В чем проявляется профессиональная коммуникативная толерантность?

А) в отношении к людям в целом, обусловленных свойствами характера, нравственными принципами, уровнем психического здоровья;
Б) терпимость врача или медсестры к капризам больных, у работников сферы обслуживания — к клиентам и т. д.;
В) она проявляется в отношениях данной личности к конкретному человеку;
Г) проявляется в отношении определенного типа личности или определенной группы людей, представителей определенной расы, национальности, социального слоя

8. В «Словаре русского языка» С. И. Ожегова застенчивость характеризуется как:

А) черта человека, связанная со стремлением избегать общения или уклоняться от социальных контактов;
Б) склонность человека к робкому или стыдливому поведению в общении, в поведении;
В) неуклюжесть, неумение людей настаивать на своем;
Г) состояние стеснения в присутствии других людей.

9. В Оксфордском словаре застенчивость определяется как:

А) черта человека, связанная со стремлением избегать общения или уклоняться от социальных контактов;
Б) склонность человека к робкому или стыдливому поведению в общении, в поведении;
В) неуклюжесть, неумение людей настаивать на своем;
Г) состояние стеснения в присутствии других людей.

10. Какое свойство характеризует быстроту приспособления человека к изменяющейся ситуации?

А) застенчивость Б) мобильность
В) ригидность Г) ваш вариант ответа

Тема 4.

1. Выберете вариант ответа, который указывает на неимперативные прямые формы воздействия на субъекта.

А) просьба, предложение (совет), убеждение, похвала, поддержка и утешение, комплимент;
Б) угрозы (запугивание), самовосхваление и самоназидательность, критика, слухи и сплетни, убеждение, похвала, поддержка и утешение;
В) приказ, требование, запрет, принуждение, угрозы (запугивание), самовосхваление и самоназидательность, критика, слухи и сплетни.

2. Напряжение той нашей способности, которая может проявляться и совершенно спонтанно, без всякого усилия с нашей стороны – это:

А) способность психологического излучения Б) воздействие;
В) отношение; Г) эмпатия.

3. Воздействие, совершаемое осознанно зачем-то, для чего-то, т. е. имеет цель – это:

А) влияние; Б) преднамеренное влияние; Г) непреднамеренное влияние.

4. Воздействие, совершаемое почему-то, т. е. имеет только причину (например, обаяние человека) – это:

а) влияние;
б) преднамеренное влияние;
в) непреднамеренное влияние

5. Какая используется форма внешней инициации мотивационного процесса субъекта, когда не хотят придавать воздействию официальный характер или когда кто-то нуждается в помощи – это:

А) просьба; Б) предложение (совет);
В) убеждение; Г) похвала.

6. Какое слово-ловушка увеличивает эффективность стратегии получения согласия.

А) «поскольку», «потому что», «так как»; Б) «очевидно»; В) «несомненно».

7. Представить на обсуждение что-то как возможность (вариант) решения проблемы – это:

А) просьба; Б) предложение (совет); в) убеждение; Г) похвала.

8. Метод воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению – это:

А) похвала; Б) предложение (совет); В) убеждение; Г) просьба.

9. Выраженная в решительной, категоричной форме просьба о том, что должно быть выполнено, на что требующий имеет право. Какая это императивная форма воздействия?

а) приказ б) требование в) запрет

10. Какая стратегия влияния снижает или облегчает эмоциональныйдистресс?

А) утешения Б) убеждение; В) приказ; Г) требование.

11. Какая форма воздействия используется, когда другие формы воздействия на мотивацию и поведение субъекта оказываются недейственными или когда нет времени, чтобы их использовать*?*

А) приказы; Б) требования; В) запрещения; Г) принуждение.

12. Воздействие, предполагающее лишение человека чего-либо значимого для него, (если это ребенок – лишение прогулки, просмотра кинофильма и т. п.; служащий – лишение премиальных, отпуска в летнее время и т. д.; военнослужащий – увольнения в выходные дни и т. п.; высшей мерой наказания является лишение свободы) – это:

А) предупреждение; Б) выговор; В) наказание; Г) угроза.

МОДУЛЬ 2.

Тема 5.

1. Деловые отношения – это…

а) это отношения между людьми, которые складываются помимо их совместной деятельности;

б) отношения складываются на базе личных взаимоотношений людей и не ограничиваются никакими официальными рамками;

в) взаимоотношения возникающие в связи с совместной работой людей, направленной на достижение общей цели.

2. **Деловое общение – это:**

а) это процесс, при котором происходит обмен деловой информацией и опытом работы, предполагающий организацию и оптимизацию определнноо вида деятельности, достижение определенного результата в совместной работе, решение конкретной задачи или реализацию определенной поставленной цели;

б) переговоры, спецификой которых является их местоположение в промежутке между двумя полюсами отношений: «сотрудничество-борьба»;

в) общение, целью которого является формулировка определенного представления о собеседнике или получение от него какой-либо информации (общение врача с пациентом и т. п.)

***3.* В чем заключается цель делового общения**?

а) в организации и оптимизации определенного вида совместной предметной деятельности;

б) в передаче общественного и профессионального опыта (знаний, умений, навыков) от обучающего к обучаемому.

в) нет правильного ответа

4. Для того чтобы цель делового общения была успешно реализована, в современной психологической науке выделяют основные этико-психологические принципы делового общения. Исключите лишний вариант ответа.

а) принцип создания условий для выявления творческого потенциала и профессиональных знаний личности, на основе которого возможно согласовать личные цели сотрудника с общими целями организации;

б) принцип полномочий и ответственности, регламентирующий деловое общение в рамках служебных прав и обязанностей в соответствии со служебным статусом сотрудника, оценку его деловых качеств и использование его квалификации и опыта;

в) принцип взаимодействия;

г) принцип превосходства партнера.

***5.* Кодекс делового общения требует соблюдения:**

а) принципа кооперативности, принципа достаточности информации, принципа качества информации, принципа целесообразности;

б) выражай мысль ясно и убедительно для собеседника; «умей слушать и понять нужную мысль»;

в) «умей учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела».

в) все ответы верные.

6. Наиболее рациональным способом общения между людьми в служебной обстановке являются:

а) устные контакты и телефонные разговоры

б) общение посредством других лиц и личный контакт

в) устный контакт

7. Н**еформальное, неподготовленное взаимодействие, являющееся последовательным взаимообменом мыслями и чувствами между двумя и более людьми (Р. Вердербер, К. Вердербер).**

а) беседа; б) деловые переговоры; в) телефонный разговор.

8. Какой тип деятельности людей не приемлем при ведении переговоров?

А) достижение должных результатов;

Б) оказание воздействия на силовой баланс;

В) доминантный тип деятельности;

Г) создание конструктивной психологической обстановки;

Д) применение гибкой тактики.

9. Достижение должных результатов; оказание воздействия на силовой баланс; создание конструктивной психологической обстановки; применение гибкой тактики –это:

а) типы деятельности людей, ведущих переговоры;

б) цели беседы;

в) типы людей, склонны к одиночеству;

г) типы людей склонных к властвованию.

10. В деятельностной модели переговоров в качестве основания выделяют переговорные дилеммы. Что не относится к дилемме?

а) «уступчивость или неподатливость»;

б) «покорность или доминирование»;

в) «общительность или враждебность»

г) «интровертированность или экстровертированность».

11. Что не является недостатком проведения совещаний?

а) расплывчатая тема совещания; недостаточно четкое формулирование решений;

б) отсутствие протокола, несмотря на необходимость его; неоправданно большое количество совещаний;

в) экстренный характер, обусловленный производственной необходимостью;

г) непроизводительные затраты времени из-за лишних разговоров; неоправданно большое количество участников; недостаточное число участников; неоправданно большое количество совещаний;

12. Что не является важным аспектом управления предприятием?

а) проведение собраний и совещаний, в процессе которых осуществляется деловое общение;

б) проведение корпоративов и банкетов в честь празднования одного из сотрудников;

в) личный контакт руководителя с подчиненными путем личной встречи.

13. Какой манипулятивный прием основан на действии норм социальной взаимности?

А) «нога в двери»; Б) прием «приманка»;

В) «не в дверь, так в окно»; Г) прием «пробного шара».

Тема 6.

1. При встрече с человеком, превосходящим нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его несколько более положительно, чем было бы, если бы он был нам равен. Если же мы имеем дело с человеком, которого мы в чем-то превосходим, то мы недооцениваем его – это :

а) фактор превосходства; б) фактор привлекательности; в) фактор отношения к нам.

2. Под влиянием восприятия какие-то качества человека переоцениваются или недооцениваются другими людьми. Ошибка здесь в том, что если человек нам нравится (внешне), то одновременно мы склонны считать его более умным, хорошим, интересным и т.д., т.е. опять-таки переоценивать многие его личностные характеристики – это:

а) фактор превосходства; б) фактор отношения к нам; в) фактор привлекательности.

3. Какой фактор при восприятии действует таким образом, что люди, хорошо к нам относящиеся, оцениваются выше тех, которые к нам относятся плохо. Знаком отношения к нам, запускающим соответствующую схему восприятия, является все, что свидетельствует о согласии или несогласии партнера с нами – это:

а) фактора превосходства;

б) фактора привлекательности;

в) фактор отношения к нам.

4. Какой эффект **проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной**

частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке — на оценку его отдельных качеств?
а) Эффект «ореола»;
б) Эффект «проецирования»;
в) «Эффект первичности».
5. *Какой эффект восприятия* проявляется в том, что первая услышанная или увиденная информация о человеке или событии, является очень существенной и малозабываемой, способной влиять на все последующее отношение к этому человеку?
а) Эффект «ореола»;
б) Эффект «проецирования»;
в) «Эффект первичности».
6. Какой «эффект» восприятия проявляется в том, что, если вы получили негативную последнюю информацию о человеке, эта информация может перечеркнуть все прежние мнения об этом человеке.
а) Эффект «ореола»;
б) Эффект «последней информации»;
в) «Эффект первичности».
7. В чем заключается эффект «проецирования» при правильном восприятии и оценивании другого человека?
А)в наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений, которые имеются у наблюдателя задолго до того, как реально начался процесс восприятия и оценивания другого человека;
Б) в наличие уже сформированных стереотипов, в соответствии с которыми наблюдаемые люди заранее относятся к определенной категории и формируется установка, направляющая внимание на поиск связанных с ней черт;
В)в стремлении сделать преждевременные заключения о личности оцениваемого человека до того, как о нем получена исчерпывающая и достоверная информация;
Г) некоторые люди, например, имеют «готовое» суждение о человеке сразу же после того, как в первый раз повстречали или увидели его;
Д) человек, воспринимая и оценивая людей, склонен логически предположить: «Все люди подобны мне» или «Другие противоположны мне».
8. Что понимается под казуальной атрибуцией?
А) объяснение субъектом межличностного восприятия причин и методов поведения других людей;
Б) человек как бы ставит себя на место другого и определяет, как бы он действовал в подобных ситуациях;
В) понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека;
Г) желание и привычка прислушиваться к мнению других людей, стремление полагаться на собственное впечатление о человеке, отстаивать его.
9. Психологическими механизмами восприятия и понимания при межличностном общении являются
а) идентификация, эмпатия; б) эмпатия и рефлексия;
в) идентификация и рефлексия; г) идентификация, эмпатия и рефлексия.
10. Понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека.
а) идентификация; б) эмпатия; в) рефлексия.

Тема 7.

1. Дайте верное определение термину «межличностные отношения».
а) отношения, складывающиеся между отдельными людьми, сопровождающиеся переживаниями эмоций, выражающие внутренний мир человека;
б) отношения, возникающие на должностной основе и регулируемые уставами, постановлениями, приказами, законами;
в) это отношения между людьми, которые складываются помимо их совместной деятельности.
2. Межличностные отношения делятся на следующие виды:
а) официальные и неофициальные;
б) деловые и личные;

в) рациональные и эмоциональные;
г) субординационные и паритетные;
д) все вышеперечисленное.

3. Официальными (формальными) отношениями называют :

а) отношения, возникающие на должностной основе и регулируемые уставами, постановлениями, приказами, законами;

б) отношения складываются на базе личных взаимоотношений людей и не ограничиваются никакими официальными рамками;

в) взаимоотношения возникают в связи с совместной работой людей.

4. **Неофициальные (неформальные) отношения** называют:

а) отношения, возникающие на должностной основе и регулируемые уставами, постановлениями, приказами, законами;

б) отношения складываются на базе личных взаимоотношений людей и не ограничиваются никакими официальными рамками;

в) взаимоотношения возникают в связи с совместной работой людей, основанные на распределении обязанностей между членами организации, производственного коллектива.

5. Какой тип отношений основан на равноправии между людьми?

А) рациональные;
Б) эмоциональные;
В) паритетные;
Г) субординационные.

6. Личные взаимоотношения – это

а) это отношения между людьми, которые носят субъективный характер и складываются помимо их совместной деятельности на основе чувств, которые люди испытывают по отношению друг к другу;

б) это отношения, основанные на разуме и расчете, они строятся исходя из ожидаемой или реальной пользы от устанавливаемых отношений;

в) отношения, возникающие на должностной основе и регулируемые уставами, постановлениями, приказами, законами.

7. Выделяют такие личные взаимоотношения, как:

а) знакомство, дружба;
б) товарищество, интимные отношения;
в) варианты а и б.

8. Вид личных отношений, при которых другому человеку доверяется самое сокровенное. Эти отношения характеризуются близостью, откровенностью, привязанностью друг к другу – это:

а) крепкая дружба
б) знакомство
в) интимные отношения

9. Потребность человека, проявляющаяся в его желании и стремлении постоянно быть с людьми, устанавливать и сохранять положительные взаимоотношения с ними - это…

а) аффилиация; б) остракизм; в) одиночество.

10. Какая сторона аффилиации приводит к стилю общения, характеризующемуся уверенностью, непринужденностью, открытостью и социальной смелостью.

А) стремление к принятию; Б) страх отвержения; В) оба ответа верны.

11. При каком типе мотивации согласно И. В. Кузнецовой велика вероятность одиночества?

А) высокая надежда на аффилиацию, низкая чувствительность к отвержению; в этом случае человек общителен вплоть до назойливости;

Б) низкая потребность в аффилиации, высокая чувствительность к отвержению; в этом случае потребность в поддержке, понимании остается неудовлетворенной и человек уходит в мир своих переживаний;

В) низкая надежда на аффилиацию и низкая чувствительность к отвержению;

Г) высокая надежда на аффилиацию и высокая чувствительность к отвержению; у человека возникает сильный внутренний конфликт: он стремится к общению и в то же время избегает его.

Тема 8.

1. **Нужно ли различать понятия «конфликт» и «конфликтная ситуация»?**

А) да; Б) нет; В) иногда.

2. Дайте правильное определение термину «конфликт».
А) вооруженное столкновение;
Б) отсутствие взаимопонимания;
В) противостояние разных сил;
Г) это взаимные отрицательные отношения, возникающие при столкновении желаний, мнений, отягощенные эмоциональным напряжением и «выяснением отношений», разногласием между людьми.

3.К позитивным функциям конфликтов большинство ученых относят:
а) социально-диагностическую; б) социально-психологическую;
в) дестабилизирующую; г) регулирующую; д) излишне расходную.

4. Конфликты замедляют и усложняют принятие решений, отвлекают от выполнения текущих плановых заданий, нарушают ритм и эффективность деятельности. О какой функции идет речь?
а) дестабилизирующей; б) коммуникативной;
в) излишнерасходной; г) дезорганизационной; д) социально-диагностической.

6. Участие в конфликте способствует консолидации людей, защищающих спорность интересов, формирование их заинтересованности в сотрудничестве, объединении своих усилий. О какой функции идет речь?
а) дестабилизирующей; б) коммуникативной;
в) интегративной; г) дезорганизующей; д) социально-диагностической.

9. По способу разрешения конфликты делятся на:
а) открытые и скрытые; б) насильственные и ненасильственные;
в) конструктивные и деструктивные.

10. Конфликты по поводу распределения властных полномочий и позиций, по поводу распределения ресурсов, по поводу ценностей и жизненных установок – это типология конфликтов по :
а) способу разрешения; б) по мотивации; в) по последствиям; г) по масштабу.

11. Вертикальные и горизонтальные, в зависимости от характера социальных связей между субъектами конфликта – это типология конфликта по:
а) способу разрешения; б) по мотивации;
в) по последствиям; г) по масштабу; д) по направлению влияния.

12. Элементами какой стадии конфликта являются инцидент и эскалация?
А) конфликтной ситуации; Б) конфликтное взаимодействие; В) завершение конфликта.

13. Компонентом какой стадии развития конфликта является депривация?
а) предконфликтная ситуация; б) непосредственно конфликт;
в) стадия разрешения конфликта. г) послеконфликтная стадия.

14. **Этот метод разрешения конфликта позволяет выиграть время, мобилизовать ресурсы, объективно оценить ситуацию, скорректировать свои цели, однако не устраняет причины, а, следовательно, и вероятность возникновения конфликта в будущем. О каком методе идет речь?**
а) метод переговоров; б) метод уклонения;
в) метод использования посредника; г) метод тритейского рассмотрения.

3.3. ОЦЕНОЧНЫЙ МАТЕРИАЛ «ПРИМЕРЫ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РЕФЕРАТОВ / ДОКЛАДОВ / ЭССЕ»

1 МОДУЛЬ

1. Общение как ценность и специфическая форма взаимодействия субъектов.
2. Виды человеческого общения.
3. Общение и деятельность.
4. Виртуальное (воображаемое) и реальное общение.
5. Потребность в общении.
6. Общение как ценность
7. Отличие общения человека от общения животных
8. Понимание в познании и общении.
9. Выбор партнера по общению.
10. Общение и развитие личности.

11. Понятия техники и приемов общения.
12. Возрастные и профессиональные особенности техники и приемов общения.
13. Филогенетические и онтогенетические аспекты общения.
14. Вербальные средства общения.
15. Речь как вербальное средство общения.
16. Особенности монологической и диалогической речи.
17. Классификация жестов П. Экмана и В. Фризена.
18. Словари жестов в исследовании Д. Морриса.
19. Роль мимики в общении. Мимические симптомокомплексы.
20. Исследования Б. Аргайла о позе человека.
21. Раскрытие настроение человека через походку.
22. Соотношение вербальных и невербальных средств общения Б.Ф.Ломова.
23. К. Юнг как основатель понятия «экстраверсия – интроверсия».
24. Экстровертный и нтровертный собеседники.
25. Особенности личности с высокой степенью эмпатии (А.П. Василькова).
26. Факторы, влияющие на эмпатийность.
27. Половые особенности эмпатийности.
28. Доминантный собеседник
29. Самооценка обидчивости П.А. Ковалева.
30. Виды коммуникативной толерантности В.В. Бойко
31. Генезис застенчивости.
32. Сущность ригидного собеседника.
33. Убеждение как форма воздействия на принятие субъектом решения.
34. Способы защиты от воздействий.
35. Механизмы психологической защиты З. Фрейда и А. Фрейда.
36. Поддержка и утешение.
37. Внешнее внушение.
38. Дисциплинарные меры воздействия.
39. Юмор как способ влияния.
40. Переговоры как способ делового общения.
41. Распространенные ошибки во время беседы или спора (Н.В. Симонов).
42. Сущность деловых споров.
43. Проведение деловых собраний и совещаний.
44. Стиль руководства А.А. Русалиновой.
45. Классификация стилей руководства.
46. Механизмы межличностной манипуляции.
47. Техники манипулятивного общения.
48. Неправда, ложь и обман как проблемы психологии понимания.
49. Ложь в повседневной жизни и борьба с нею.
50. Определение обмана по невербальному поведению.
51. Классификация неистинной информации.
52. Механизмы психологической защиты.

3.4. ОЦЕНОЧНЫЙ МАТЕРИАЛ «ПРИМЕРЫ МОДУЛЬНЫХ КОНТРОЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ

Модульная контрольная работа 1

Рассчитана на 45 минут.

Задание состоит из двух теоретических вопросов, одного определения, четырех тестов и одного ситуационного задания.

Включает 5 вариантов

Вариант 1.

1. Понятие «общение». Потребность в общении. Общение как ценность.
2. Властность как свойство личности.
3. *Поясните понятия: социализация, харизма.*

4. Эмпатия – это:

А. чувтво радости;

Б. чувство «направленное вовне»;

В. чувство печали
Г. чувство духовного единения.

Вариант 2.

1. Речь как вербальное средство общения**.**
2. Эмпатийность как свойство личности.
3. *Поясните понятия: рефлексия, рациональные отношения.*

4. К императивным формам воздействия относятся:
А. просьба;
Б. предложение;
В. требование;
Г. убеждение.

Вариант 3.

1. Экстравертный собеседник (признаки, характеристика).
2. Невербальные средства общения.
3. *Поясните понятия: толерантность, восприятие..*

4. Проблема общения в психологии интенсивно разрабатывалась в 20–30 гг. XX:
А. 20–30 гг. XIX в.
Б. 70–80 гг. XIX в.
В. 20–30 гг. XX в.
Г. 20–30 гг. XXI в.

Вариант 4.

1. Интровертный собеседник (признаки, характеристика).
2. Вербальные средства общения.
3. *Поясните понятия: аффилиация, сопереживание.*

4. Высшая степень эмпатии – это:
А. общительность;
Б. замкнутость;
В. доброжелательность;
Г. снисходительность.

Вариант 5.

1. Неимперативные прямые формы воздействия.
2. Манипулятивное общение.

3.Поясните понятия: остракизм, коммуникативные способности.

4. Вербальное общение присуще:
А. человеку и животным;
Б. животным;
В. всем живым существам;
Г. только человеку.

Модульная контрольная работа 2

Вариант 1

1. Рассмотрите специфику делового общения. Какие существуют формы делового общения?
2. Рассмотрите специфику манипулятивного общения.
3. Дайте определение понятиям идентификация, эмпатия и рефлексия.

Вариант 2

1. Что понимается под восприятием? Какие ошибки допускают собеседники при восприятии друг друга?
2. Какие существуют приемы манипулятивного воздействия?
3. Дайте определение понятию аффилиация и остракизм

Вариант 3

1. Назовите причины плохой коммуникации. К чему это приводит?
2. Как устроен внутренний мир шантажиста?
3. Дайте определение понятиям ригидность и мобильность

Вариант 4

1. Рассмотрите концепцию трансактного анализа Э. Берна, Д. Джонджевилла, Т.Харриса.
2. Рассмотрите психологическими механизмами восприятия и понимания при межличностном общении: идентификация, эмпатия и рефлексия.
3. Дайте определение понятиям конформизм и конфомность

Вариант 5

1. Рассмотрите типологию личности в общении по Хорни.
2. Какие стили управления коллективом вам известны? Охарактеризуйте их.
3. Дайте определение понятиям «руководство и лидерство».

Вариант 6

1 Что такое аффилиация? Какие ее проявления в стиле общения?
2. Рассмотрите теории психологического конфликта (ситуационный подход, когнитивистский подход).
3. Дайте определение понятиям « сопереживание и сочувствие»

Вариант 7

1. Раскройте содержание синтонической модели общения.
2. Виды и причины внутриличностных противоречий и конфликтов.
3. Дайте определение понятиям «суггестия», « агрессия и агресивность»

3.5. ОЦЕНОЧНЫЙ МАТЕРИАЛ «ПРИМЕРЫ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАНИЙ, ДЕЛОВЫХ ИГР

Деловая игра «Потерпевшие кораблекрушение»

Концепция (проблема): развитие навыков целеполагания и планирования деятельности; развитие внутренней гибкости в разработке и изменении плана действий; развитие социальной и личностной критичности, умение соотносить свою деятельность с деятельностью других.

Роли: ведущий, эксперт, спикер от каждой группы, малые группы (5-7 человек).

Ожидаемый результат: групповое решение направлено на достижение лучшего взаимопонимания и нахождения истины; обучение коллективной мыслительной и практической работе, формирование умений и навыков социального взаимодействия и общения, навыков индивидуального и совместного принятия решений.

Ситуационная игра «Конфликтные ситуации»

Цель: познакомить студентов с социально-психологическими особенностями конфликта, которые возникают в студенческих или трудовых коллективах в профессиональной сфере, научить их распознавать причины конфликтов и дать рекомендации относительно выбора соответствующей стратегии поведения направленного на конструктивное и эффективное разрешения конфликта.

Условия игры. Создаётся имитация типовых ситуационные конфликты в трудовом коллективе в сфере туристических услуг. Большая группа студентов делиться на несколько микрогрупп, в каждой из которых возникает конфликт при распределении разовой премии за хорошо выполненную работу, при составлении графиков отпусков, сокращения штата туристического агентства и при направлении специалистов на дополнительные работы в более мелкие фирмы. Обращается внимание не только на поведение сотрудников тур. Фирмы, но и на роль руководителя фирмы вести себя в нестандартной ситуации.

Роли: руководитель туристического агентства, 3-4 специалиста, подчиняющихся руководителю.

Затем необходимо разобрать нестандартные ситуации, учитывая структуру конфликта:
- субъекты - участники конфликтного взаимодействия, интересы которых затронуты;
- причина(ы) конфликта и уровень его осознания участниками –

- объект - то на что претендует каждая из конфликтующих сторон и что способствует их противостоянию;
- конфликтная ситуация - это накопленные противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые объективно создают основания для противостояния.;
- инцидент - предпосылка. Инцидентом могут быть как активизация деятельности одной из сторон, так и действия третьей стороны;
- образ конфликтной ситуации - это отображение предмета конфликта в сознании субъектов;
- мотивы конфликта - внутренние стимулирующие силы, которые
подталкивают к конфликту и выступают в форме интересов, потребностей, идеалов, убеждений, цели;
- позиции конфликтующих сторон - это то, о чем они заявляют друг другу в ходе конфликта, или их действия, выраженные в конкретных формах противостояния.

Затем анализируются стили поведения конфликтующих сторон по модели **Томаса - Килменна**:

1. Стиль уклонения (избегания). Проблема игнорируется или демонстрируется равнодушие. Участник находится в ситуации конфликта, но не стремится к его разрешению. Ответственность за разрешение перекладывается на другую строну.
2. Стиль конкуренции (соперничество) заключается в навязывании одной стороной предпочтительного для себя решения. Предполагается победа одной стороны и поражение другой.
3. Стиль сотрудничества. Позволяет осуществить поиск такого решения, которое удовлетворяло бы обе стороны.
4. Стиль приспособления (уступки). Основывается на понижении своих стремлений и принятии позиции оппонента.
5. Стиль компромисса. Предполагает взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой из сторон. Нет побежденных и проигравших. Компромисс является результатом диалога и незаменимый инструмент баланса интересов. Его суть - в способности четко представить приоритет целей, жертвовать менее значительным, чтобы в итоге добиться более значительного. Компромисс формирует уверенность в том, что сегодняшние минусы, завтра обернутся серьезными плюсами.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ

Оценочные материалы по дисциплине «Психология межличностных отношений» разработаны в соответствии с ОПОП ВО по направлению подготовки 38.04.06 Торговое дело и рабочей программы учебной дисциплины «Психология межличностных отношений».

Логика построения рабочей программы дисциплины «Психология межличностных отношений» ориентирована на формирование системы профессиональных знаний и навыков по психологии, которые отвечали бы новым тенденциям и перспективным требованиям подготовки высококвалифицированных специалистов.

Структура дисциплины «Психология межличностных отношений» представлена двумя смысловыми модулями: смысловой модуль 1 «Социальные аспекты общения»; смысловой модуль 2 «Психологические основания межличностного взаимодействия».

При изучении учебной дисциплины в течение семестра, обучающийся может набрать максимально 100 баллов. Минимальное количество баллов составляет 60 баллов.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется на основании оценки систематичности и активности по каждой теме программного материала дисциплины.

Система оценивания всех видов работ по учебной дисциплине «Психология межличностных отношений» приведена ниже в таблице 1.

Для выполнения заданий, предусмотренных оценочными материалами, обучающийся должен пройти предварительную теоретическую и практическую подготовку на лекционных и практических занятиях, а также при самостоятельном изучении литературных источников.

Устный опрос (дискуссия, собеседование) позволяет оценить знания, уровень подготовки и кругозор обучающегося, умение логически построить ответ, владение монологической речью и иные коммуникативные навыки. Опрос как важнейшее средство развития мышления и речи обладает большими возможностями воспитательного воздействия преподавателя. Обучающая функция состоит в выявлении деталей, которые по каким-то причинам оказались недостаточно осмысленными в ходе учебных занятий и при подготовке к зачёту или экзамену.

Реферат содержательно должен соответствовать заявленной теме семинарского занятия. Рефератная работа должна включать план из 3-4 вопросов, актуальность рассматриваемой темы, содержательную часть, структурированную в соответствии с планом; выводы по каждому из вопросов плана; итоговые выводы, сформулированные студентом; список использованных источников (ссылки на используемые источники). Объём реферата 10-15 стр. текста формата А-4, шрифт Times New Roman 14 pt., междустрочный интервал – одинарный. В оформлении титульного листа необходимо указать фамилию, имя студента, группу, в которой обучается студент, тему реферата.

Реферат, как форма обучения студентов, — это краткий обзор максимального количества доступных публикаций по заданной теме, с элементами сопоставительного анализа данных материалов и с последующими выводами. При проведении обзора должна проводиться и исследовательская работа, но объем ее ограничен, так как анализируются уже сделанные предыдущими исследователями выводы и в связи с небольшим объемом данной формы работы. Темы рефератов определяются кафедрой и содержатся в рабочей программе курса. Преподаватель рекомендует литературу, которая может быть использована для написания реферата.

Требования к содержанию:

- материал, использованный в реферате, должен относится строго к выбранной теме;
- необходимо изложить основные аспекты проблемы не только грамотно, но и в соответствии с той или иной логикой (хронологической, тематической, событийной и др.)
- при изложении следует сгруппировать идеи разных авторов по общности точек зрения или по научным школам;
- реферат должен заканчиваться подведением итогов проведенной исследовательской работы: содержать краткий анализ-обоснование преимуществ той точки зрения по рассматриваемому вопросу.

При оценке реферата внимание обращается на:

- соответствие содержания выбранной теме;
- отсутствие в тексте отступлений от темы;
- соблюдение структуры работы, четка ли она и обоснована;
- умение работать с научной литературой - вычленять проблему из контекста;
- умение логически мыслить;
- культуру письменной речи;
- умение оформлять научный текст (правильное применение и оформление ссылок, составление библиографии);
- умение правильно понять позицию авторов, работы которых использовались при написании реферата;
- способность верно, без искажения передать используемый авторский материал;
- соблюдение объема работы;
- аккуратность и правильность оформления, а также технического выполнения работы.

Реферат должен быть сдан для проверки в установленный срок.

Подготовка **устного доклада или эссе** предполагает выбор темы в соответствии с планом семинарских занятий. Также в качестве доклада может выступать изложение содержания одной из монографий или научных статей по теме семинара. Выбор осуществляется с опорой на список литературы, предлагаемый по данной теме. Желательно, чтобы в докладе или эссе присутствовал не только пересказ основных идей и фактов, но и имело место выражение обучающимся собственного отношения к излагаемому материалу, подкрепленного определенными аргументами (личным опытом, мнением других исследователей).

Критериями оценки устного доклада являются: полнота представленной информации, логичность выступления, наличие необходимых разъяснений и использование иллюстративного материала по ходу выступления, привлечение материалов современных научных публикаций, умение ответить на вопросы слушателей, соответствие доклада заранее оговоренному временному регламенту.

Тестовые задания – это система оценочных средств определенной формы и содержания, позволяющих объективно оценить уровень знаний по теме, разделу или учетной дисциплине в целом. Максимальное количество баллов по тестам составляет 4 балла по каждой теме. Тесты могут быть следующих типов: закрытого типа с выбором одного или нескольких правильных

ответов, открытого типа (с указанием ответов), задания на установление соответствия, задания на установление правильной последовательности.

Задачи-ситуации / деловая игра разного уровня сложности позволяют применить теоретические знания к практическим сторонам жизнедеятельности на конкретных примерах. Обучают анализу психических явлений, процессов, фактов, психических особенностей личности с учетом конкретных событий и ситуаций.

Контрольная работа по учебной дисциплине «Психология межличностных отношений» выполняется в аудиторной форме по итогам изучения смысловых модулей 1 и 2. В конце изучения каждого смыслового модуля, обучающийся выполняет текущую модульную контрольную работу по закрепленному варианту.

Аудиторная контрольная работа предполагает ответ в письменном виде на два теоретических вопроса и ответы на тестовые вопросы по темам смыслового модуля. Время выполнения ограничивается 45 минутами. Критериями оценки такой работы становятся: соответствие содержания ответа вопросу, понимание базовых категорий темы, использование в ответе этих категорий, грамотность, последовательность изложения. Максимально возможное количество полученных баллов по результатам выполнения контрольной работы составляет 16 баллов по каждому смысловому модулю.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Психология межличностных отношений» осуществляется в форме зачета. В результате зачета обучающийся может набрать максимально 100 баллов, а минимально – 60 баллов, которые суммируются на протяжении семестра

Таблица 1

Система начисления баллов по текущему контролю знаний

Максимально возможный балл по виду учебной работы							
Смысловые модули	Текущая аттестация						
	Собеседование (устный или письменный опрос)	Реферат	Тест	Ситуатив-ные задания / деловая игра	Эссе	Контрольная работа (ТМК)	Итого
Смысловой модуль1 «Социальные аспекты общения».	12	13	3	8	6	16	52
Смысловой модуль2 «Психологические основания межличностного взаимодействия»	12		4	10		16	48
Итого:	24	13	7	18	6	32	100

Таблица 2

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу										**Максимальная сумма баллов**
Смысловой модуль N 1 – 52 балла					**Смысловой модуль N 2 – 48 баллов**					
Т1	Т2	Т3	Т4		Т5	Т6	Т7	Т8	Т9	100
6	6	6	34		6	6	6	6	24	

Примечание. Т1, Т2, ... Т9 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Таблица 3

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	**По государственной шкале**
90-100	5 «отлично» / «зачтено»
75-89	4 «хорошо» / «зачтено»
60-74	3 «удовлетворительно» / «зачтено»
менее 60	2 «неудовлетворительно» / «не зачтено»

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры, на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой