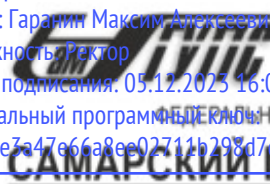


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Гарант Максим Алексеевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 05.12.2023 16:07:58  
Уникальный программный ключ:  
7708e7a47e66a8ee02711b298d7e78bd1e40bf88

 **МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ**

Приложение  
к рабочей программе дисциплины

## **ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **Психология современной деловой коммуникации**

*(наименование дисциплины)*

Направление

### **09.04.02 Информационные системы и технологии**

*(код и наименование)*

Направленность (профиль)

### **Цифровые технологии в образовании**

*(наименование)*

## Содержание

1. Пояснительная записка.
2. Типовые контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.
3. Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации.

## 1 Пояснительная записка

**Цель промежуточной аттестации по дисциплине** – оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

**Формы промежуточной аттестации:** экзамен – 2 семестр

### Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

Код и наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенции
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1 Анализирует идеологические и ценностные системы в контексте исторического развития общества, обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии
	УК-5.2 Выстраивает социальное и профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей различных социальных групп, этносов и конфессий

### Результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные материалы
УК-5.1 Анализирует идеологические и ценностные системы в контексте исторического развития общества, обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии	<p><i>Обучающийся знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы коммуникативной психологии;</li> <li>- нормы и правила построения эффективных межличностных отношений;</li> <li>- принципы выбора способов и приемов построения бесконфликтной коммуникации при деловом профессиональном общении, в том числе в цифровой среде;</li> <li>- причины возникновения барьеров и трудностей в коммуникативном процессе, в том числе при онлайн-взаимодействии</li> </ul>	Тестовое задание 1-10
УК-5.2 Выстраивает социальное и профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей различных социальных групп, этносов и конфессий	<p><i>Обучающийся умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выстраивать коммуникацию для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</li> <li>- прогнозировать эффективность общения, используя современные подходы и принципы социально-психологического моделирования деятельности коммуникаторов различного типа;</li> <li>- анализировать внешние проявления психической активности человека и относить их к определённым сферам психики;</li> <li>- интерпретировать значение переживаемых человеком эмоций и чувств;</li> <li>- выявлять манипулятивные интенции различных субъектов коммуникационной деятельности;</li> <li>- применять приемы психологической саморегуляции и самопомощи в стрессогенных обстоятельствах деловой коммуникации</li> </ul>	Задание 1-3
		<p><i>Обучающийся владеет:</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-навыками профессионального коммуникационного взаимодействия с учетом особенностей деловой и общей культуры представителей различных социальных групп, этносов и конфессий;</li> <li>-навыками решения профессиональных задач, связанных с анализом конкретных коммуникативных ситуаций;</li> <li>-навыками анализа конфликтного и манипуляционного общения;</li> <li>-приемами рефлексии и управления своими психическими процессами и состояниями;</li> <li>-навыками моделирования оптимальных видов устных и письменных текстов и организации эффективного бесконфликтного делового общения с коммуникаторами различных типологических групп</li> </ul>	
--	--	--

Промежуточная аттестация (экзамен) проводится в одной из следующих форм:

- 1) собеседование;
- 2) тестирование
- 3) выполнение заданий в ЭИОС СамГУПС.

**Типовые<sup>1</sup> контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций**

## 2.1 Типовые вопросы (тестовые задания) для оценки знаниевого образовательного результата

Проверяемый образовательный результат

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательный результат
<p>УК-5.1 Анализирует идеологические и ценностные системы в контексте исторического развития общества, обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии</p> <p>УК-5.2 Выстраивает социальное и профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей различных социальных групп, этносов и конфессий</p>	<p><i>Обучающийся знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы коммуникативной психологии;</li> <li>- нормы и правила построения эффективных межличностных отношений;</li> <li>- принципы выбора способов и приемов построения бесконфликтной коммуникации при деловом профессиональном общении, в том числе в цифровой среде</li> <li>- причины возникновения барьеров и трудностей в коммуникативном процессе, в том числе при онлайн-взаимодействии</li> </ul>
<p>1. Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, – это такое общение:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) деловое</li> <li>б) примитивное</li> <li>в) духовное</li> </ol> <p>2. Процесс, который называется общением:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации</li> <li>б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга</li> <li>в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям</li> </ol> <p>3. Процесс общения заключается в:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) приобретении навыков для ведения бизнеса</li> <li>б) налаживании связей между различными регионами</li> </ol>	

<sup>1</sup> Приводятся типовые вопросы и задания. Оценочные средства, предназначенные для проведения аттестационного мероприятия, хранятся на кафедре в достаточном для проведения оценочных процедур количестве вариантов. Оценочные средства подлежат актуализации с учетом развития науки, образования, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы. Ответственность за нераспространение содержания оценочных средств среди обучающихся университета несут заведующий кафедрой и преподаватель – разработчик оценочных средств.

- в) налаживании контактов между отдельно взятыми людьми +
4. Определите форму, при которой осуществляется деловое общение:
- оперативка
  - видеоконференция
  - совещания
5. Универсальная знаковая система, возникшая естественным образом и используемая для общения людей, выражения их мыслей, чувств и волеизъявления, называется:
- искусственным языком
  - естественным языком
  - коммуникацией
6. Культурное речевое действие диалогового характера, направленное на субъект или объект как на партнера коммуникации с целью сообщения информации о себе, о другом или оценки кого-либо или чего-либо:
- речевая коммуникация
  - чуждая коммуникативная среда
  - стилевой барьер
7. Что свойственно манипуляторному стилю общения:
- предполагает ясность внутренних приоритетов
  - вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка
  - используется духовно зрелыми речевыми партнерами
8. Что из предложенного является обязательным признаком любых форм общения:
- постановка цели
  - речь
  - передача информации
9. Речевая тактика, при которой неблагоприятную информацию подкрепляют словами, что «так бывает», называется:
- неожиданностью
  - примером
  - обобщением
10. Что является самой главной целью общения:
- общение ради общения
  - достижение профессиональных успехов
  - соблюдение правил этикета

## 2.2 Типовые задания для оценки навыкового образовательного результата

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательный результат
<p>УК-5.1 Анализирует идеологические и ценностные системы в контексте исторического развития общества, обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии</p> <p>УК-5.2 Выстраивает социальное и профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей различных социальных групп, этносов и конфессий</p>	<p><i>Обучающийся умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>выстраивать коммуникацию для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</i></li> <li>- <i>прогнозировать эффективность общения, используя современные подходы и принципы социально-психологического моделирования деятельности коммуникаторов различного типа;</i></li> <li>- <i>анализировать внешние проявления психической активности человека и относить их к определённым сферам психики;</i></li> <li>- <i>интерпретировать значение переживаемых человеком эмоций и чувств;</i></li> <li>- <i>выявлять манипулятивные интенции различных субъектов коммуникационной деятельности;</i></li> </ul> <p><i>применять приемы психологической саморегуляции и самопомощи в стрессогенных обстоятельствах деловой коммуникации</i></p>
Задание 1	Наугад выберите по паре слов из каждой колонки и используйте их как «затравку» для создания рассказа. На бумаге или в голове разработайте сценарий.

Путешествие	Мостовая	Кнопка
Бумажник	Пальто	Вор
Дыня	Фанера	Суфле
Сон	Харизма	Ковбой
Мотоцикл	Армия	Коробка
Собака	Нос	Палка
Преступление	Хоккей	Плод

### Задание 2

Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

#### **Эпизод первый: заключение трудового соглашения.**

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно, Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Приздумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

Щелк щелку ведь рознь.

Да понадеялся он на русский авось.

Поп говорит Балде: «Ладно. Не будет нам обоим накладно...»

#### **Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.**

• Все ли условия соглашения выполняются?

• Как выполнил Балда свои обязанности?

#### **Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.**

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу» и разместите результаты в ЭИОС.

### Задание 3

Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:

а) молодая симпатичная девушка;

б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;

в) сурового вида старуха;

г) пожилой мужчина интеллигентного вида.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательный результат
УК-5.1 Анализирует идеологические и ценностные системы в контексте исторического развития общества, обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии	<p><i>Обучающийся владеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-навыками профессионального коммуникационного взаимодействия с учетом особенностей деловой и общей культуры представителей различных социальных групп, этносов и конфессий;</li> <li>-навыками решения профессиональных задач, связанных с анализом конкретных коммуникативных ситуаций;</li> </ul>
УК-5.2 Выстраивает социальное и профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и	<ul style="list-style-type: none"> <li>-навыками анализа конфликтного и манипуляционного общения;</li> <li>-приемами рефлексии и управления своими психическими</li> </ul>

<p>религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей различных социальных групп, этносов и конфессий</p>	<p><i>процессами и состояниями;</i>  <i>навыками моделирования оптимальных видов устных и письменных текстов и организации эффективного бесконфликтного делового общения с коммуникаторами различных типологических групп</i></p>
<p><b>Задание 4</b>          Развитие уверенности в себе и позитивной точки зрения          Начните рисовать стену из кирпичей. Заполните первый ряд кирпичиками с описанием ваших академических достижений – все сданные экзамены и законченные курсы. Сделать это очень просто. Следующий ряд заполните теми навыками, которыми вы обладаете, но по которым вы не сдавали экзамены. Не забывайте о мелочах: вспомните все, что вы умеете.          Следующий ряд – достижения личного плана. Может быть, вы занимались благотворительностью, что-то организовали, что-то преодолели, предприняли серьезные шаги вопреки советам и предубеждениям.          Последний ряд должен быть заполнен вашими плюсами – личными положительными качествами: на вас можно положиться, вы веселый, честный, добрый, др.          Обдумайте и опишите результаты. Вот это то, что вам нужно рекламировать. Благодаря именно этим качествам вы нравитесь себе и окружающим. Стройте стену и укрепляйте уверенность в себе. Теперь вы знаете, в чем заключается ваша сила.</p> <p><b>Задание 5</b>          Определите характер ошибок в следующих предложениях:          1. Мы провели в нашем районе форум механизаторов.          2. Они внесли огромную лепту в выполнение плана.          3. Состоялся первый дебют молодой актрисы на московской сцене.          4. В этом тексте выступления много дефектов.          5. Туристы посетили памятный мемориал на Пискаревском кладбище.          6. Теперь эта плеяда тракторов переводится на дешевое дизельное топливо.          7. Эти картины стали неотъемлемой частью вернисажей.          8. Факторы доказывают, что наше производство неуклонно растет.          9. Хоккейная команда потерпела фиаско.          10. Художники фарфорового завода создали ряд уникальных изделий, расписанных в духе народного фольклора.</p> <p><b>Задание 6</b>          Тренировка умения приветствовать аудиторию и начинать выступление.          Цель задания – научиться делать начальную паузу и здороваться с аудиторией так, чтобы интонация выражала радость от встречи.          Участники по очереди выходят к аудитории и приветствуют собравшихся жестом или фразой.          Остановиться нужно в том месте, откуда хорошо видны все собравшиеся.          Начинать приветствие следует только после начальной паузы, «собрав» всех взглядом.          После приветствия нужно произнести одну - две фразы. Это может быть комплимент собравшимся, вопрос к аудитории, обращение к тем чувствам, которые в данный момент волнуют людей.</p>	

### **2.3. Перечень вопросов для подготовки обучающихся к промежуточной аттестации**

1. Типы межличностного общения: императивное, манипулятивное, диалогическое
2. Цели общения
3. Уровни общения
4. Структура общения
5. Функции общения
6. Виды общения
7. Роли и ролевые ожидания в общении
8. Социальная роль, виды социальных ролей
9. Виды социальных взаимодействий
10. Возникновение психологических барьеров при взаимодействии, их преодоление
11. Механизмы взаимопонимания в общении
12. Идентификация
13. Эмпатия
14. Рефлексия
15. Атракция
16. Техники и приемы общения

17. Этические принципы общения менеджера
18. Социальная перцепция
19. Теории конфликтов
20. Конфликтная ситуация и собственно конфликт их классификации
21. Облигатные и факультативные конфликты в учреждении
22. Причины возникновения конфликтов и способы их разрешения
23. Перцептивная сторона общения.
24. Коммуникативная сторона общения
25. Интерактивная сторона общения
26. Уровни анализа общения в психологии
27. Виды коммуникационных действий по А.В.Соколову.
28. Виды социальных коммуникаций
29. Средства общения
30. Психологические правила проведения деловых совещаний
31. Психологические особенности ведения переговоров
32. Психологические установки по Д.Н.Узнадзе: их формирование, динамика изменения, индивидуальные особенности
33. Психология отношений по В.Н.Мясищеву
34. Социальный стереотип: классификация и функции
35. Межличностное общение: основные характеристики
36. Эффекты социального познания (ореола, новизны, первичности, прайминга, сохранения и др.).
37. Самооценка и ее влияние на межличностные отношения
38. Психология формирования имиджа квалифицированного специалиста
39. Роль общения в социализации индивида
40. Трансактный анализ Э.Берна. Виды трансакции
41. Общение и общество
42. Интерес, как мотивация общения
43. Невербальные средства общения
44. Психологические особенности интернет-коммуникаций
45. Межличностная аттракция

### **3 Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации**

#### **Критерии формирования оценок по ответам на вопросы, выполнению тестовых заданий**

- оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на вопросы составляет 100 – 90% от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на вопросы – 89 – 76% от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на тестовые вопросы – 75–60 % от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов – менее 60% от общего объема заданных вопросов.

#### **Критерии формирования оценок по результатам выполнения заданий**

- «Отлично/зачтено»** – ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочетов.
- «Хорошо/зачтено»** – ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов.
- «Удовлетворительно/зачтено»** – ставится за работу, если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и двух недочетов.
- «Неудовлетворительно/не зачтено»** – ставится за работу, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки «удовлетворительно» или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

##### *Виды ошибок:*

- *грубые ошибки: незнание основных понятий, правил, норм; незнание приемов решения задач; ошибки, показывающие неправильное понимание условия предложенного задания.*



- *негрубые ошибки: неточности формулировок, определений; нерациональный выбор хода решения.*

- *недочеты: нерациональные приемы выполнения задания; отдельные погрешности в формулировке выводов; небрежное выполнение задания.*

### **Критерии формирования оценок по экзамену**

**«Отлично» (5 баллов)** – обучающийся демонстрирует знание всех разделов изучаемой дисциплины: содержание базовых понятий и фундаментальных проблем; умение излагать программный материал с демонстрацией конкретных примеров. Свободное владение материалом должно характеризоваться логической ясностью и четким видением путей применения полученных знаний в практической деятельности, умением связать материал с другими отраслями знания.

**«Хорошо» (4 балла)** – обучающийся демонстрирует знания всех разделов изучаемой дисциплины: содержание базовых понятий и фундаментальных проблем; приобрел необходимые умения и навыки, освоил вопросы практического применения полученных знаний, не допустил фактических ошибок при ответе, достаточно последовательно и логично излагает теоретический материал, допуская лишь незначительные нарушения последовательности изложения и некоторые неточности. Таким образом данная оценка выставляется за правильный, но недостаточно полный ответ.

**«Удовлетворительно» (3 балла)** – обучающийся демонстрирует знание основных разделов программы изучаемого курса: его базовых понятий и фундаментальных проблем. Однако знание основных проблем курса не подкрепляются конкретными практическими примерами, не полностью раскрыта сущность вопросов, ответ недостаточно логичен и не всегда последователен, допущены ошибки и неточности.

**«Неудовлетворительно» (0 баллов)** – выставляется в том случае, когда обучающийся демонстрирует фрагментарные знания основных разделов программы изучаемого курса: его базовых понятий и фундаментальных проблем. У экзаменуемого слабо выражена способность к самостоятельному аналитическому мышлению, имеются затруднения в изложении материала, отсутствуют необходимые умения и навыки, допущены грубые ошибки и незнание терминологии, отказ отвечать на дополнительные вопросы, знание которых необходимо для получения положительной оценки.