Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шуматов Валентин Борисович
Должность: Ректор
Дата подписания: 29.03.2024 15:09:44
Уникальный программный ключ:
1cef78fd73d75dc6ecf72fe1eb94fee387a2985d2657b784eec019bf8a794cb4

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тихоокеанский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

«УТВЕРЖДАЮ»
Заведующий кафедрой
_____ /Кадыров Р.В./
«_5_» ___июня_____ 202_3_ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

основной образовательной программы
высшего образования

Б1.В.ДВ.03.02 Психология делового общения и организации публичных мероприятий

Направление подготовки (специальность)	32.04.01 Общественное здравоохранение
Уровень подготовки	Магистратура
Направленность подготовки	01 Образование и наука (в сфере научных исследований)
Сфера профессиональной деятельности	В сфере научных исследований)
Форма обучения	очная
Срок освоения ООП	2 года
Институт/кафедра	Общепсихологических дисциплин

Владивосток – 2023

1. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1.1. **Фонд оценочных средств** дисциплины Б1.В.ДВ.03.02 Психология делового общения и организации публичных мероприятий регламентирует формы, содержание, виды оценочных средств для текущего контроля, промежуточной аттестации и итоговой (государственной итоговой) аттестации, критерии оценивания дифференцированно по каждому виду оценочных средств.

1.2. Фонд оценочных средств определяет уровень формирования у обучающихся установленных в ФГОС ВО и определенных в основной образовательной программе высшего образования по специальности 32.04.01 Общественное здравоохранение (уровень магистратуры), направленности 01 Образование и наука (в сфере научных исследований) **универсальных (УК) и общепрофессиональных (ОПК) компетенций** (Основная образовательная программа высшего образования по специальности 32.04.01 Общественное здравоохранение (уровень магистратуры), направленности 01 Образование и наука (в сфере научных исследований) пункт Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения, УК-3, УК-6, ПК-3).

2. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

2.1. Виды контроля и аттестации, формы оценочных средств

№ п/п	Виды контроля	Оценочные средства*
		Форма
1	2	3
1	**Текущий контроль**	**Комплект вопросов для устного опроса обучающихся (разминка).**
		Групповая дискуссия
		Ситуационные задачи *(работа в микрогруппах)*
2	**Промежуточная аттестация**	**Список тестовых вопросов**
		Реферат
		Вопросы к зачету для устного собеседования

3. Содержание оценочных средств текущего контроля

3.1. Комплект вопросов для устного опроса обучающихся (разминка).

1. Личностные факторы восприимчивости к психологическому воздействию.
2. Ситуативная восприимчивость к психологическому воздействию.
3. Механизмы психологической защиты в деловом и неформальном общении.
4. Приемы убеждения. Требования к процессу убеждения. Основные правила.
5. Приемы внушения. Особенности суггестивного текста.
6. Психологические особенности убеждения.
7. Сравнительный анализ отдельных механизмов психологического воздействия в деловом общении. Подражание. Заражение. Внушение. Убеждение.
8. Понимание социальной перцепции. Механизмы взаимоотношений в процессе общения.
9. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия.

3.2. Групповая дискуссия

Групповая дискуссия Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов

Цель занятия. Отработка навыков делового общения в переговорах, урегулирование конфликта, достижение соглашения.

Роли для участия в групповой дискуссии

1. Специалисты, ведущие переговоры, не менее трех человек. Обычно это лица, облеченные властью, полномочиями и доверием той стороны, которую они представляют. Кроме того, они должны быть людьми, принимающими решения, в том числе и в изменившихся обстоятельствах.

2. Группа экспертов, их задача — дать оценочную экспозицию конфликта. Экспертные решения и оценки должны носить предметный характер. Оценивая решения, принятые в процессе переговоров, эксперты должны подсчитать конкретные убытки и потери и выявить ошибки и их негативные последствия, предложить варианты действий. (Не менее трех человек.)

3. Группа аналитиков, их задача — осуществить прогнозирование на перспективу, проанализировать предлагаемые экспертами и переговорщиками решения с точки зрения их эффективности, появления потенциальных проблем. (Не менее трех человек.)

1этап. Подготовка

• Создание игровых команд: специалисты по переговорам — по три человека от каждой из сторон; эксперты, аналитики.

• Описание сложившейся ситуации, конфликта между сторонами. Примечание. Ситуацию можно предложить из реальной практики или дать слушателям возможность придумать ее самим.

• Создать документ — Пакет предложений. В него входит несколько статей. Одна из них — описание конфликта в терминах, принятых обеими сторонами. Это уже первый шаг к будущей договоренности. Далее описываются взаимные претензии. Список претензий должен быть достаточным для выражения собственной позиции, аргументированным и не чрезмерным. Пакет предложений включает в себя:

1. Преамбула — в ней оговариваются цели, интерес и отношение к спорному положению.

2. Детализация преамбулы в формулировке собственной позиции по всем аспектам спорного положения.

3. Претензии к партнерам. Необходимо выделить принципиальные претензии и второстепенные. Первые описываются в категорических выражениях, а вторые по типу: «к тому же...», «следует добавить, что...»

4. Экспертные оценки, характеризующие те или иные положения.

Группы экспертов и аналитиков готовят встречные предложения, описывая их значимость, эффективность и прогнозируя возможные последствия.

II этап. Регламент

Регламент должен определять: место, время, характер и упорядоченность переговоров. Регламент состоит из следующих частей.

1. Преамбула регламента — констатация общей цели переговоров, их характера, содержания и оснований. Цели переговоров должны определяться взаимным соглашением.

2. Формулирование характера переговоров связано с ориентацией на взаимосогласование, рассмотрение претензий, разбор конфликта, двусторонние или многосторонние переговоры, обращение к третьим лицам, предварительные раунды консультаций и т. п.

3. Соглашение относительно участников переговорного процесса, их полномочий, представительности.

4. Формулирование санкций, которые определяются как меры наказания, следующие за нарушение регламента.

5. Диспозиция — согласование места и времени проведения самих переговоров, консультаций, встреч посредников и пр.

Примечание. Выработка той или иной формулы регламента проводится на закрытых совещаниях каждой команды. Эксперты и аналитики могут вносить свои предложения каждой из сторон. Кроме того, проводятся предварительные раунды консультаций команд.

По итогам II этапа принимается согласованный регламент.

III этап. Решения

Началом данного этапа служит принятие взаимосогласованного пакета предложений. Реализация данного этапа будет продуктивной, если предыдущие этапы дали соответственно конструктивные результаты. Решение выражается в намерении обеих сторон действовать в направлении формулирования общих соглашений.

IVэтап. Соглашения

Это последний этап переговоров. Он предполагает, что участники игры совершают несколько последовательных шагов:

1. Формулирование достигнутых договоренностей в виде соглашений.
2. Формулирование заключительного протокола.

Выработка Соглашения и Протокола тоже предполагает свою тактику, маневры, уступки и твердость позиции.

Заключительные документы переговоров оформляются в виде соответствующих соглашений

1.3. Ситуационные задачи (работа в микрогруппах)

ОЗНАКОМЬТЕСЬ С СИТУАЦИЕЙ И ДАЙТЕ РАЗВЕРНУТЫЕ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ

Разбейтесь на пары и с помощью диалога попробуйте разрешить следующие педагогические ситуации: а) Студент систематически нарушает дисциплину на уроках. Цель - выяснить с помощью речевого общения причины данного поведения. Один студент играет роль учителя, другой - ученика. б) Студент, успеваемость которого была довольно хорошей, вдруг стал плохо учиться. Цель преподавателя - выявить причины и наметить пути для исправления ситуации. в) Студентка, успеваемость которой была довольно посредственной, стала вызывающе вести себя, стараясь привлечь внимание группы. Цель преподавателя - выяснить причины ее поведения и наметить пути коррекции

Составьте общую схему работы по профилактике и прогнозированию конфликтов данного типа

Общая схема работы: 1. Личное собеседование по схеме открытого диалога. 2. Объявление своих мыслей и версий. 3. Доказательство своих версий. 4. Проговаривание своих чувств. 5. Выслушивание аргументов второй стороны. 6. Применение Я-высказываний. 7. Выслушивание чувств партнера. 8. Разработка общей тактики поведения. 9. Определение перспектив нового поведения.

выставляется студенту, если он активно участвовал в работе над ситуацией, был организатором в своей малой группе, предложил верное решение

Критерии оценки:

Максимальное количество баллов за творческое задание – **5 баллов**

Оценка «отлично» (5 баллов) выставляется микрогруппе, если она демонстрирует точное понимание задания. Наблюдается точное и творческое выполнение задания и способность отстаивать точку зрения своей микрогруппы, способность делать выводы. Микрогруппа активно отвечает на все заданные вопросы других микрогрупп. Отмечается высокая активность в общем обсуждении проблемы.

Оценка «хорошо» (4 балла) выставляется микрогруппе, если она демонстрирует точное понимание задания и его выполнение с незначительными ошибками. Наблюдается способность отстаивать точку зрения своей микрогруппы, способность делать выводы. Микрогруппа активно отвечает на большинство заданных вопросов других микрогрупп. Отмечается высокая или средняя активность в общем обсуждении проблемы.

Оценка «удовлетворительно» (3,5 балл) выставляется микрогруппе, если она демонстрирует достаточное понимание задания, допускается его выполнение со значительными ошибками. Наблюдается нерешительность при отстаивании точки зрения своей микрогруппы, неспособность делать выводы. Микрогруппа отвечает на 1-2 задаваемых вопросов. Отмечается низкая активность в общем обсуждении проблемы.

Оценка «неудовлетворительно» (0-3 баллов) выставляется микрогруппе, если она демонстрирует полное непонимание задания, даже при наводящих и уточняющих вопросах со стороны преподавателя, либо выполняет его с критическими ошибками.

2. Содержание оценочных средств промежуточной аттестации

4.1. Список тестовых вопросов

Отметьте правильные ответы

1. К видам компетентности не относят:
1. менеджерскую
2. Коммуникативную +
3. профессиональную
4. квалификационную

2. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:
1. общение +
2. восприятие
3. взаимодействие
4. идентификация

3. Характеристика делового общения:
1. партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
2. общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
3. основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
4. все ответы правильные +

4. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:
1. неформальное общение
2. деловое общение +
3. конфиденциальное общение
4. нет правильного ответа

5. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:
1. восприятие
2. Коммуникация +
3. взаимодействие
4. эмпатия

6. Обратная связь:
1. препятствует коммуникативному процессу
2. способствует коммуникативному процессу +
3. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
4 все ответы правильные

7. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:
1. без обратной связи +
2. с истинной обратной связью
3. с неистинной обратной связью
4. с истинной и неистинной обратной связью

8. Виды коммуникации:
1. первичные и вторичные
2. главные и второстепенные
3. вербальные и речевые
4. вербальные и невербальные +
9. Вербальные коммуникации – это:

1. язык телодвижений и параметры речи
2. устные и письменные +
3. знаковые и тактильные
4. нет правильного ответа
10. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:

1. отдавайте предпочтение длинным предложениям +
2. никаких скороговорок
3. держите паузу
4. берите в руки что поярче и расставляйте акценты

11. К эффективным приёмам слушания не относят:
1. активная поза слушающего
2. умение задавать уточняющие вопросы
3. активное слушание
4. нерефлексивное слушание +

12. Как быть внимательным во время беседы?
1. не доминируйте во время беседы
2. не давайте волю эмоциям
3. смотрите на собеседника +
4. не принимайте позы обороны

13. Что не относят к правилам эффективного слушания?
1. перестаньте говорить
2. будьте терпеливы
3. задавайте вопросы
4. планируйте беседу +

14. К невербальным средства коммуникации не относят:
1. нерефлексивное слушание +
2. взгляд
3. тактильный контакт
4. рефлексивное слушание

15. Движения тела человека и визуальный контакт – это:
1. жест
2. походка
3. мимика
4. все ответы правильные +

16. Если дистанция между общающимися составляет 0,51…1,2 м – это дистанция:
1. интимная
2. социальная

3. личная +
4. публичная

17. Если дистанция между общающимися составляет 0…0,5 м – это дистанция:
1. публичная
2. социальная
3. интимная +
4. личная

47. Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:
1. интимная
2. личная
3. социальная
4. Публичная +

18. Формальному общению соответствует дистанция:
1. более 3,6 м
2. 0…0,5 м
3. 0,51…1,2 м
4. 1,21…3,6 м +

19. Неформальному общению соответствует дистанция:
1. 0…0,5 м
2. 0,51…1,2 м +
3. более 3,6 м
4. 1,21…3,6 м

20. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:
1. слишком быстрая
2. слишком громкая +
3. слишком медленная
4. неразборчивая

21. Речь состоящая из длинных фраз:
1. показывает эрудицию говорящего
2. плохо воспринимается по смыслу +
3. свидетельствует о гибкости ума
4. свидетельствует о неуверенности говорящего

22. Неразборчивая речь:
1. снижает интерес у собеседника +
2. плохо воспринимается по смыслу
3. вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум
4. создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение

23. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:
1. мимика
2. жесты +
3. позы
4. жесты и позы

24. Жесты открытости:
1. пиджак расстегнут
2. ладони рук прижаты к груди
3. развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх
4. все ответы правильные +

25. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:
1. самоуверенность, благодушие настроения, нет готовности к деятельности
2. крайне отрицательное отношение к собеседнику +
3. высокая степень заинтересованности в предмете разговора
4. недостаток дисциплины, бесцеремонность, леность

4.2. Реферат

1. Культура переговоров.
2. Деловая беседа.
3. Деловая переписка.
4. Этика телефонного разговора.
5. Этикет с подчиненными.
6. Этикет с начальством.
7. Неформальные каналы общения и их роль
8. Типы взаимоотношений в коллективе.
9. Морально-психологический климат в коллективе.
10. Роль руководителя в становлении коллектива.
11. Стиль руководства коллективом.
12. Конфликты, их виды, структура, стадии протекания.
13. Деловой этикет.
14. Правила вербального этикета.
15. Правила общения по телефону.
16. Общение и деловое общение.
17. Межнациональные различия невербального общения.
18. Тактика общения.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется, если демонстрирует точное понимание задания. Содержание реферата соответствует теме. Обоснование выводов подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями, с правильным и свободным владением терминологией; ответы на дополнительные (уточняющие) вопросы верные, четкие.

Оценка «хорошо» выставляется, если демонстрируется точное понимание задания и его выполнение с незначительными ошибками. Содержание соответствует теме. Обоснование недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании, ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если демонстрируется достаточное понимание задания, допускается его выполнение со значительными ошибками. содержание соответствует теме, не вполне ее раскрывая. Объяснение недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием, со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если демонстрируется полное непонимание задания, даже при наводящих и уточняющих вопросах со стороны преподавателя, либо выполняет его с критическими ошибками. Содержание соответствует

теме, не раскрывая ее. Объяснение непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием, со значительными затруднениями и ошибками. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях

4.3. Вопросы к зачету для устного собеседования

10. Психологические особенности внушения.
11. Психологические основы механизма внушения.
12. Личностные факторы восприимчивости к психологическому воздействию.
13. Ситуативная восприимчивость к психологическому воздействию.
14. Механизмы психологической защиты в деловом и неформальном общении.
15. Приемы убеждения. Требования к процессу убеждения. Основные правила.
16. Приемы внушения. Особенности суггестивного текста.
17. Психологические особенности убеждения.
18. Сравнительный анализ отдельных механизмов психологического воздействия в деловом общении. Подражание. Заражение. Внушение. Убеждение.
19. Понимание социальной перцепции. Механизмы взаимоотношений в процессе общения.
20. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия.
21. Каузальная атрибуция личности. Установки в восприятии человека человеком.
22. «Эффект одеяла». Стереотипизация. Этнические стереотипы. Точность межличностной перцепции.
23. Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.
24. Матрица убеждающей коммуникации К. Ховланда.
25. Оптико-кинетическая система знаков. Паралингвистические и экстралингвистические системы знаков.
26. Место взаимодействия в структуре общения. Формы и нормы совместной деятельности.
27. Теория социального действия (Вебер, Сорокин), перенос во взаимодействии по *Я.* Щепаньскому.
28. Транзактный анализ Э. Берна. Типы взаимодействия: кооперация - конкуренция.
29. Коммуникативные барьеры в общении.
30. Виды общения (межличностное, деловое, духовное и т.д.).
31. Этапы процесса обмена информацией. Обратная связь в коммуникативном процессе.
32. Особенности массовой коммуникации.
33. Потребности и мотивы, реализуемые в общении.
34. Теоретические концепции в психологии общения.
35. Средства невербальной коммуникации. Визуальная, акустическая , тактильная, ольфакторная области.
36. Манипуляция в процессе общения и противостояние манипуляции.
37. Особенности общения в команде.
38. Правила общения по телефону.
39. Проксемика. Какую роль играет расположение собеседников в пространстве.
40. Особенности вербальной коммуникации.
41. Функции невербального общения.
42. Функции вербального общения.
43. Активное и пассивное слушание. Приемы слушания.
44. Какие техники вербализации вы знаете? Приведите примеры.
45. Типы жизненных сценариев. Условия формирования жизненного сценария.
46. Способы диагностики и выявления жизненного сценария.
47. Эффекты и точность социальной перцепции.
48. Аттракция. Факторы, способствующие установлению аттракции.

49. Трудности общения. Деформации общения.