

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Тобольский педагогический институт им. Д.И.Менделеева (филиал)  
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Шилов С.П.



**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. БАРЬЕРЫ В  
ОБЩЕНИИ**

для обучающихся по направлению подготовки  
44.03.02 Психолого-педагогическое образование

Профиль: Тьюторство  
Форма обучения: очная

**1. Паспорт оценочных материалов по дисциплине «Современные технологии делового общения. Барьеры в общении»**

№	Темы дисциплины (модуля)/Разделы (этапы) практики в ходе текущего контроля, вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен, с указанием семестра)	Код и содержание компетенции	Оценочные материалы (виды и количество)
1	Технология делового общения	УК-3 способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Устные ответы на семинарах Выполнение заданий для СР: схема(1)
2	Коммуникативные технологии общения	УК-4 способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Устные ответы на семинарах Выполнение заданий для СР: практическое задание(1)
3	Технологии невербальных средств общения	ПК-1 способность проводить психолого-педагогическую диагностику личности, осуществлять коррекционно-развивающую и консультативную деятельность	Устные ответы на семинарах Выполнение заданий для СР: практическое задание(1)
4	Технологии вербальных средств общения	УК-4 способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Устные ответы на семинарах Выполнение заданий для СР: практическое задание(1)
5	Интерактивные технологии общения	ПК-3 способность проектировать и реализовывать совместно с педагогами индивидуальные образовательные маршруты для обучающихся, в т.ч. обучающихся с ограниченными возможностями здоровья	Устные ответы на семинарах Выполнение заданий для СР: практическое задание(1)

6	Перцептивные технологии общения	ПК-2 способен осуществлять деятельность по обеспечению психолого-педагогического и социально-психологического сопровождения личности, в т.ч. лиц с ограниченными возможностями здоровья	Устные ответы на семинарах Выполнение заданий для СР: схема(1)
7	Технологии имиджелогии и самопрезентации	УК-4 способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Устные ответы на семинарах Выполнение заданий для СР: практическое задание(1)
8	Барьеры в общении	УК-3 способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Устные ответы на семинарах Выполнение заданий для СР: схема(1), практическое задание (1)
9	Техника понимающего общения	УК-3 способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде ПК-3 способность проектировать и реализовывать совместно с педагогами индивидуальные образовательные маршруты для обучающихся, в т.ч. обучающихся с ограниченными возможностями здоровья	Устные ответы на семинарах Выполнение заданий для СР: практическое задание (1)
10	Техника директивного общения	УК-3 способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Устные ответы на семинарах Выполнение заданий для СР: практическое задание (1)
11	Тестовые задания	УК-4 способность	Письменные

		осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ответы на тестовые задания (36 вопросов)
12	Экзамен	УК-4 способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Устные ответы на экзаменационные вопросы (64 вопроса). В каждом экзаменационном билете по два вопроса из общего списка

## 2. Виды и характеристика оценочных средств

Оценивание осуществляется в рамках балльной системы, разработанной преподавателем и доведенной до сведения обучающихся на первом занятии.

№	Виды оцениваемой работы	Количество баллов	
		Текущий контроль	Промежуточный контроль
1.	Посещение занятия	0-1	0-32
2.	Тест	0-6	0-6
3.	Устный ответ	0-2	0-32
4.	Выполнение СР	0-3	0-30

Промежуточная аттестация может быть выставлена с учетом совокупности баллов, полученных обучающимся в рамках текущего контроля.

### Перевод баллов в оценки (экзамен)

№	Баллы	Оценки
1.	61-75 баллов	удовлетворительно
2.	76-90 баллов	хорошо
3.	91-100 баллов	отлично

### 1. Посещение занятий.

Посещение учебных занятий является обязательным. Лекция направляет и ориентирует студента в изучаемом материале. На лекции студенты должны конспектировать основное содержание лекции. Семинары направлены на обсуждение вопросов по темам. Планы семинаров выдаются студентам заранее и требуют подготовки на основе чтения рекомендуемой литературы и конспектов лекций. На семинарских занятиях студент должен включаться в совместную деятельность с преподавателем и другими студентами, участвовать в групповых видах работы, в учебной дискуссии.

### 2. Работа на семинаре (устный ответ).

Критериями оценивания устного ответа на семинаре выступают:

- качество устного ответа студента: полнота и избирательность ответа при раскрытии сути вопроса, самостоятельность мышления, обоснованность приводимых фактов, объяснение отдельных положений, размышления при ответе, ясность и четкость изложения материала;
- активность участия в учебной дискуссии на семинаре: групповое обсуждение, внесение дополнений к ответам других студентов, постановка вопросов при ответах других студентов и обсуждении;
- наличие опорного письменного конспекта.

### 3. Выполнение тестовых заданий.

В содержание тестовых заданий включены задания и вопросы, отражающие ключевые понятия и закономерности изучаемой области знаний. Тестовые задания содержат краткие, ограниченные во времени испытания, предназначенные для установления количественных и качественных индивидуальных различий, позволяет установить уровень и структуру подготовленности студента. Предлагаются тестовые задания закрытого типа (каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов). Студенты выполняют тестовые задания в письменном виде путем выбора правильного ответа. Все студенты отвечают на одни и те же задания, в одинаковое время, в одинаковых условиях и с одинаковыми правилами оценивания ответов. Прохождение тестов предполагается всеми студентами.

Шкала оценивания результатов тестирования: 85 % правильных ответов- 8 баллов; 50 % - 4 балла; менее 50 % - 2 балла.

### Выполнение заданий для самостоятельной работы

Задания для самостоятельной работы включают выполнение практических заданий по отдельным аспектам, вынесенных для обсуждения на семинарах. Практические задания требуют от студентов овладение различными приемами: приведение примеров; схематизация материала; анализ и оценка изучаемых феноменов и ситуаций; моделирование ситуаций.

Критериями оценивания выполнения задания для СР являются:

- умение отбирать материал, выделять главное;
- умение структурировать материал;
- умение кратко, лаконично излагать суть вопроса;
- соответствие ответа поставленному вопросу или заданию;
- умение переносить теоретический материал на практику.

Все выполненные задания оформляются студентами в письменном в тетради или в электронном виде. При оформлении материала в электронном виде необходимо редактировать текст в соответствии с требованиями: шрифт 14; межстрочный интервал 1,5; отступ 1,25; выравнивание текста по ширине.

### 3. Оценочные средства

№ темы	Темы	Виды СРС
1	Технология делового общения	Составьте содержательную схему: «Технологии делового общения». Схематизация материала позволяет наглядно показать структуру объекта, что способствует лучшему запоминанию и усвоению материала. При составлении схемы используйте графические способы, позволяющие показать визуально основные блоки структуры и связь между ними.

		Оформите выполненные задания письменно в тетради или в электронном виде.
2	Коммуникативные технологии общения	Выполнить практическое задание по моделированию и анализу коммуникационного процесса в деловой сфере на основе применения коммуникативных технологий. Оформите выполненные задания письменно в тетради или в электронном виде.
3	Технологии невербальных средств общения	Выполнить практическое задание по моделированию и анализу невербального общения на основе технологий невербального общения. Оформите выполненные задания письменно в тетради или в электронном виде.
4	Технологии вербальных средств общения	Выполнить практическое задание по моделированию и анализу вербального общения на основе технологий вербального общения. Оформите выполненные задания письменно в тетради или в электронном виде.
5	Интерактивные технологии общения	Выполнить практическое задание по моделированию и анализу интерактивного общения на основе интерактивных технологий. Оформите выполненные задания письменно в тетради или в электронном виде.
6	Перцептивные технологии общения	Составьте содержательную схему: «Механизмы социальной перцепции». Схематизация материала позволяет наглядно показать структуру объекта, что способствует лучшему запоминанию и усвоению материала. При составлении схемы используйте графические способы, позволяющие показать визуально основные блоки структуры и связь между ними. Оформите выполненные задания письменно в тетради или в электронном виде.
7	Технологии имиджологии и самопрезентации	Выполнить практическое задание: проанализируйте основные составляющие имиджа и самопрезентации современного человека. Обратите внимание, какие технологии имиджа и самопрезентации в ходе делового общения повышают его эффективность. Оформите выполненные задания письменно в тетради или в электронном виде.
8	Барьеры в общении	1.Составьте содержательную схему: «Барьеры в общении». Схематизация материала позволяет наглядно показать структуру объекта, что способствует лучшему запоминанию и усвоению материала. При составлении схемы используйте графические способы, позволяющие показать визуально основные блоки структуры и связь между ними. 2.Выполнить практическое задание: разберите, какие барьеры препятствуют эффективной коммуникации. Приведите примеры по каждому виду барьеров. Оформите выполненные задания письменно в тетради или в электронном виде.
9	Техника понимающего общения	Выполнить практическое задание: проанализируйте приемы техники понимающего общения на основе приведения ситуаций из практики делового общения. Оформите выполненные задания письменно в тетради или в электронном виде.
10	Техника директивного общения	Выполнить практическое задание: проанализируйте приемы техники директивного общения на основе приведения ситуаций из практики делового общения. Оформите выполненные задания письменно в тетради или в электронном виде.

### Тестовые задания

1. Акт прямой взаимной коммуникации в официально-деловой сфере, называется...
  - а) общением
  - б) деловой встречей
  - в) деловой беседой
  - г) контактом
2. Структура деловой беседы включает...(указать 2 компонента)
  - а) обмен информацией и ее обработку
  - б) мотивационный компонент
  - в) постановку проблемы для обсуждения и обоснование ее актуальности
  - г) учебную задачу
3. Врожденная способность, проявляющаяся в общении людей, связанная с осуществлением естественного физиологического процесса и не требующая сознательных усилий, называется...
  - а) способностью «слушать»
  - б) чувствованием
  - в) способностью «слышать»
  - г) эмпатией
4. Сбор и систематизация материала, моделирование встречи, разработка стратегии, тактики и техники ведения осуществляется на этапе...
  - а) планирования деловой беседы
  - б) подведения итогов
  - в) постановки проблемы для обсуждения
  - г) обмена информацией
5. Коммуникативная сторона общения выражается ...
  - а) в организации совместной деятельности
  - б) во взаимодействии людей
  - в) в передаче информации от одного человека к другому
  - г) в восприятии людьми друг друга
6. Общение, при котором воздействия на партнера с целью достижения своих намерений скрыто, называется ...
  - а) диалогическим
  - б) опосредованным
  - в) императивным
  - г) манипулятивным
7. Стремление понять и запомнить услышанное проявляется в способности...
  - а) сопереживать
  - б) слушать
  - в) чувствовать
  - г) слышать
8. Перцепцией в общении называют ...
  - а) передачу информации
  - б) восприятие другого человека
  - в) обобщение информации
  - г) взаимодействие
9. Конструктивный вид влияния при условии, что мы ясно и открыто сформулировали партнеру цель нашего воздействия, называется ...
  - а) принуждением
  - б) убеждением
  - в) внушением

- г) заражением
- 10. Директивная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением называется ... общением
  - а) императивным
  - б) манипулятивным
  - в) конструктивным
  - г) диалогическим
- 11. Особая форма восприятия одного человека другим, основанная на формировании устойчивого эмоционально-положительного чувства к нему называется:
  - а) атрибуцией
  - б) эмпатией
  - в) аттракцией
  - г) идентификацией
- 12. Существенным признаком делового уровня общения является ...
  - а) демонстрация делового качества
  - б) формализация
  - в) интерес к партнеру
  - г) подчеркивание высокой деловой активности
- 13. В основе всех типовых схем формирования первого впечатления о человеке лежит...
  - а) отношение
  - б) внутреннее побуждение
  - в) реакция
  - г) социальный стереотип
- 14. Процесс, посредством которого определенные члены группы мотивируют и ведут за собой группу, называется ...
  - а) дискуссией
  - б) руководством
  - в) лидерством
  - г) управлением
- 15. «Слышание» как активный процесс имеет следующие значения...
  - а) является одним из условий социальной адаптации человека
  - б) выступает как важнейшее коммуникативное качество
  - в) характеризует врожденные особенности центральной нервной системы
  - г) дает возможность устанавливать и поддерживать контакты с людьми
- 16. Присутствующая в поведении людей тенденция прилагать меньше усилий в коллективной деятельности на общий результат, нежели в случае индивидуальной ответственности, называется...
  - а) социальной леностью
  - б) групповой поляризацией
  - в) социальной фасилитацией
  - г) деиндивидуализацией
- 17. Конформность поведения в группе не зависит от ...
  - а) возраста участников группы
  - б) количества человек в группе
  - в) социального статуса участников группы
  - г) гендерных особенностей участников группы
- 18. Тенденция сглаживания противоречия, поступаясь своими интересами, называется...
  - а) компромиссом
  - б) приспособлением
  - в) избеганием

- г) манипуляцией
19. Стилистический барьер в межличностных коммуникациях может сыграть \_\_\_\_\_ роль
- а) эмоциональную
  - б) разрушающую
  - в) познавательную
  - г) объединяющую
20. Одним из принципов преодоления межличностного конфликта выступает ...
- а) корректность
  - б) пассивность
  - в) сокрытие эмоции
  - г) субъективность
21. Интерактивная сторона общения выражается в (во) ...
- а) взаимодействии людей
  - б) организации совместной деятельности
  - в) передаче информации от одного человека к другому
  - г) восприятию людьми друг друга
22. К жестам открытости партнеров по общению относятся ...
- а) рука у щеки
  - б) руки, скрещенные на груди
  - в) застегнутый пиджак
  - г) раскрытые руки
23. Первичная оценка индивидуально-личностных и поведенческо-психологических особенностей собеседника осуществляется ...
- а) при подведении итогов
  - б) в начале встречи
  - в) в процессе обсуждения
  - г) при постановке проблемы
24. Жест, состоящий из различных "почесываний" головы, означает ...
- а) стыд
  - б) покорность
  - в) нерешительность, неготовность
  - г) самоободрение
25. Директивная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением называется ..... общением
- а) императивным
  - б) диалогическим
  - в) конструктивным
  - г) манипулятивным
26. Основные характеристики социальной роли не включают в себя ...
- а) масштаб
  - б) задатки
  - в) мотивацию
  - г) эмоциональность
27. Барьеры, мешающие умению слушать...
- а) погружение в свои мысли
  - б) неуверенность в себе
  - в) стиль «да, но...»
  - г) усталость
28. Устойчивая система отношений человека к определенным сторонам действительности называется ....
- а) позицией

- б) все ответы верны
  - в) социальной ролью
  - г) статусом
29. Отождествление индивида с некоторыми людьми или группами, позволяющее усваивать разнообразные нормы, отношения и формы поведения, называется ...
- а) идентификацией
  - б) подражанием
  - в) внушением
  - г) конформностью
30. К механизмам социализации не относится ...
- а) стыд и чувство вины
  - б) идентификация
  - в) манипуляция
  - г) имитация
31. Способность побороть свой эгоцентризм, понять и принять точку зрения другого человека, встать на его место и рассуждать с его позиции называется...
- а) объективность
  - б) толерантность
  - в) профессионализм
  - г) эмпатия
32. При.....стиле руководитель уходит от принятия решений, передавая инициативу коллективу, коллегам
- а) пассивном
  - б) авторитарном
  - в) либеральном
  - г) демократическом
33. Внушение, повествование, диалог, доказательство относят к группе воспитательных методов ...
- а) коррекции
  - б) убеждения
  - в) упражнений
  - г) оценки и самооценки
34. Постановка проблемы для обсуждения предполагает... (указать 2 компонента)
- а) наблюдение за реакциями собеседника
  - б) составление резолюции
  - в) обоснование актуальности
  - г) представление реальной цели беседы
35. Активный процесс, требующий от слушателя сознательных усилий, называется...
- а) слушание
  - б) слышание
  - в) думание
  - г) понимание
36. К ошибкам слушания, делающим процесс общения неэффективным, относятся...
- а) внимательное молчание
  - б) поспешные выводы
  - в) перебивание собеседника
  - г) непрошенные советы

### Вопросы к экзамену

1. Содержание понятия технология.
2. Специфика технологий общения.

3. Составляющие модели технологий общения.
4. Технология диагностики и технология реализации в общении.
5. Характеристика функций технологий общения.
6. Критерии эффективности технологии общения.
7. Основные виды технологий общения.
8. Коммуникативные технологии общения
9. Коммуникация и коммуникативный процесс, его структура.
10. Модель коммуникативного процесса.
11. Технологии передачи информации.
12. Обратная связь в коммуникации.
13. Создание информационной базы в деловом общении.
14. Техники эффективной коммуникации.
15. Психологическое влияние на партнера.
16. Постановка вопросов и выслушивание ответов партнера.
17. Наблюдение за реакциями партнера и их психологический анализ.
18. Технологии невербальных средств общения.
19. Методы проведения исследований социально-психологических особенностей личности с учетом индивидуальных, национально-региональных и демографических факторов.
20. Психотехники изучения партнера по общению.
21. Особенности невербальной культуры народов мира.
22. Психология мужчин и женщин.
23. Внешние признаки ментальности.
24. Национальные и культурные особенности человека.
25. Технологии вербальных средств общения
26. Классификация диалоговых форм межличностного общения
27. Сферы использования различных форм межличностного общения, возможности и ограничения
28. Основные стадии организации организованных групповых форм межличностного общения: беседы, дискуссии и пр.
29. Формы проведения организованных групповых форм межличностного общения
30. Основные навыки участия и ведения некоторых форм групповой дискуссии
31. Феномен группового обсуждения
32. Интерактивные технологии общения
33. Структура межличностного взаимодействия.
34. Стратегии взаимодействия.
35. Методы воздействия.
36. Особенности интерактивной стороны общения.
37. Мотивы взаимодействия.
38. Межличностные отношения.
39. Уровни взаимодействия.
40. Принципы совместимости и срабатываемости деловых партнеров.
41. Перцептивные технологии общения
42. Понятие социальной перцепции, ее функции.
43. Особенности перцептивной стороны общения.
44. Механизмы социального восприятия в процессе общения.
45. Эффекты и ошибки восприятия.
46. Схемы формирования первого впечатления о человеке.
47. Механизмы взаимопонимания в общении.
48. Роль стереотипизации в деловом общении. Виды стереотипов общения.
49. Межличностная аттракция и ее роль в общении.
50. Технологии имиджологии и самопрезентации

51. Персональный имидж: атрибуты, факторы и компоненты имидж.
52. Функции имиджмейкерства.
53. Технологии в современной имиджелогии.
54. Технологии самопрезентации.
55. Слагаемые технологии самопрезентации.
56. Барьеры в общении
57. Понятие барьеров общения (коммуникации).
58. Сущность, виды и содержание барьеров общения.
59. Причины барьеров в общении.
60. Барьеры восприятия.
61. Барьеры взаимодействия.
62. Коммуникативные барьеры.
63. Семантические барьеры.
64. Технологии преодоления барьеров в общении.

Промежуточная аттестация проверяет сформированность заявленных компетенций. Процедура оценивания производится в форме устного ответа на вопросы по дисциплине и по результатам выполнения заданий текущего контроля.

Формой промежуточного контроля являются: экзамен в семестре F.