



**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

**«Иркутский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ИГУ»)**

**Международный институт экономики и лингвистики
Кафедра лингвистики и лингводидактики**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

по дисциплине Б1.О.16.01 «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

направление подготовки 45.03.02 «ЛИНГВИСТИКА»

**профиль «Межъязыковая и межкультурная коммуникация в торгово-экономической
сфере (китайский язык)»**

Иркутск, 2024

Одобен
УМК МИЭЛ

Разработан в соответствии с ФГОС ВО
ФГОС ВО 45.03.02 «Лингвистика» (уровень бакалавриат), утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.2020 № 969 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 25 августа 2020 г, регистрационный № 59448),

с учетом требований проф. стандарта «Специалист в области перевода», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 марта 2021 г. № 134н (зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 21 апреля 2021 г., регистрационный № 63195).

Председатель УМК *Крайнова Е.В., зам. директора по учебной работе, канд. филол. наук, доцент*



Разработчик *Дятлова Е.В., доцент кафедры математических и социально-экономических дисциплин, канд. ист. наук*

Дятлова Е.В.
подпись

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

по учебной дисциплине **Б1.О.16.01 «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**
направление подготовки 45.03.02 «ЛИНГВИСТИКА», профиль
«Межъязыковая и межкультурная коммуникация в торгово-экономической
сфере (китайский язык)»

Квалификация выпускника – бакалавр

Компетенции (индикаторы компетенций), формируемые в процессе изучения дисциплины (курс 1 семестр 1):

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Индекс и содержание индикатора компетенций	Результаты обучения
<i>ОПК-4</i>	Способен осуществлять межъязыковое и межкультурное взаимодействие в устной и письменной форме как в общей, так и в профессиональной сферах общения	<i>ИДК ОПК-4</i> Использует психологические приемы и основные принципы и приемы делового общения для ведения деловых переговоров, совещаний в устной и письменной межъязыковой и межкультурной коммуникации.	Знать: -основные понятия психологии общения; -психологические закономерности деловой беседы, деловых переговоров, совещаний и публичных выступлений; -основные принципы и приемы эффективного общения; Уметь: -переносить теоретические знания в область практической деятельности; Владеть: -владеть психологическими приемами: слушания партнера, аргументирования, влияния на партнера, завоевания внимания аудитории в публичном

			выступлении, убеждения в споре.
ОПК-2.	Способен применять в практической деятельности знание психолого-педагогических основ и методики обучения иностранным языкам и культурам	ИДК ОПК-2.1 Применяет коммуникативный, деятельностный, когнитивный и социокультурный подходы при обучении иностранным языкам и культурам	Знать: -основы психологии личности и познавательных процессов, проявляющиеся в процессе общения; -основные понятия и закономерности психологии общения в педагогическом процессе; Уметь: -переносить теоретические знания в область практической деятельности; -учитывать психологические закономерности в педагогическом процессе; Владеть: -владеть психологическими приемами: влияния на обучающегося с целью повышения эффективности образовательного процесса

1. Текущий контроль

1.1. Программа оценивания контролируемых компетенций ОПК-4, ОПК-2

Тема или раздел дисциплины ¹	Код индикатора компетенции	Планируемый результат ⁵	Показатель	Критерий оценивания	Наименование ОС ²	
					ТК ³	ПА ⁴
1. Введение в психологию делового общения.	<i>ИДК ОПК-4</i> <i>ИДК ОПК-2.1</i>	Знать: - основные понятия психологии общения; Уметь: -переносить теоретические знания в область практической деятельности; -наладить эффективное общение	Дает понятие делового общения, его виды и формы. Выделяет функции делового общения. Называет цели и средства общения. Перечисляет и дает определение сторон общения.	Знание базовых понятий темы, владение научным языком и терминологией, знание основной литературы и знакомство с дополнительными рекомендованной литературой. Студент должен изложить и обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры.	Устный ответ, тест	экзамен
2. Перцептивная сторона делового общения.	<i>ИДК ОПК-4</i> <i>ИДК ОПК-2.1</i>	Знает: Теоретические основы социальной перцепции, механизмы и эффекты социальной перцепции Умеет: Анализовать процесс и результат социальной перцепции Владет: Навыками самопрезентации	Дает определение и характеристику механизм межличностного восприятия: идентификации, эмпатии, рефлексии. Перечисляет и характеризует эффекты межличностного восприятия: стереотипизация, эффект ореола, эффект первого впечатления, физиогномическая редуция, каузальная атрибуция. Дает	Знание базовых понятий темы, владение научным языком и терминологией, знание основной литературы и знакомство с дополнительными рекомендованной литературой. Студент должен изложить и обобщить	Устный ответ, тест	экзамен

			определение понятию самопрезентация и перечисляет средства самопрезентации в деловом общении.	материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры.		
3. Коммуникативная сторона общения.	<i>ИДК ОПК-4</i> <i>ИДК ОПК-2.1</i>	<p>Знает: теоретические основы психологии коммуникации как процесса передачи информации,</p> <p>Умеет: Анализировать основные виды коммуникативных барьеров и предлагать способы их преодоления</p> <p>Владеет: Навыками эффективного слушания, приемами преодоления коммуникативных барьеров</p>	Излагает структуру коммуникативного акта. Дает характеристику процесса приема и передачи информации в общении. Дает понятие обратной связи. Называет правила эффективной обратной связи. Дает характеристику барьеров в общении, предлагает приемы их преодоления. Дает определение понятиям рефлексивного и нерефлексивного слушания. Называет и характеризует приемы эффективного слушания.	Знание базовых понятий темы, владение научным языком и терминологией, знание основной литературы и знакомство с дополнительными рекомендациями литературой. Студент должен изложить и обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры.	Устный ответ, тест	экзамен
4. Вербальное общение.	<i>ИДК ОПК-4</i> <i>ИДК ОПК-2.1</i>	<p>Знает: Особенности вербальной коммуникации</p> <p>Умеет: Применять приемы аргументации и контраргументации</p> <p>Владеет: навыками эффективной аргументации</p>	Дает общую характеристику вербальных средств. Знает основные понятия темы: язык, речь, виды речи. Выделяет особенности вербального общения. Понимает отличия значения и смысла сообщения. Знает	Знание базовых понятий темы, владение научным языком и терминологией, знание основной литературы и знакомство с дополнительными рекомендациями	Устный ответ, тест	экзамен

			<p>понятие убеждения. Демонстрирует владение техниками аргументации и контраргументации.</p>	<p>ной литературой. Студент должен изложить и обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры.</p>		
<p>5. Невербальные средства в деловом общении</p>	<p><i>ИДК ОПК-4</i> <i>ИДК ОПК-2.1</i></p>	<p>Знает: Теоретические основы анализа невербальной коммуникации Умеет: Анализировать невербальные сигналы в коммуникации Владет: Навыками эффективного невербального поведения</p>	<p>Дает определения понятия невербальных средств общения. Перечисляет и характеризует виды невербальных средств общения: оптико-кинестетические, пара- и экстралингвистические, тактильные, визуальные, ольфакторные, проксемические. Может выделить социокультурные особенности невербальных средств общения</p>	<p>Знание базовых понятий темы, владение научным языком и терминологией, знание основной литературы и знакомство с дополнительной рекомендованной литературой. Студент должен изложить и обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры.</p>	<p>Устный ответ, тест</p>	<p>экзамен</p>
<p>6. Деловой этикет.</p>	<p><i>ИДК ОПК-4</i> <i>ИДК ОПК-2.1</i></p>	<p>Знает: Теоретические основы этикета как социокультурной нормы Умеет: Правильно вести себя в</p>	<p>Дает определение понятию этикет, называет основные виды этикета. Может рассказать основные правила и нормы этикета в деловом общении.</p>	<p>Знание базовых понятий темы, владение научным языком и терминологией, знание основной</p>	<p>Устный ответ, тест</p>	<p>экзамен</p>

		соответствии с требованиями этикета Владеет: Навыками этикета	Понимает социокультурную специфику делового этикета	литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Студент должен изложить и обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры.		
7. Публичное выступление.	<i>ИДК ОПК-4</i> <i>ИДК ОПК-2.1</i>	Знает: психологические особенности публичного выступления. Умеет: подготовить и провести публичное выступление Владеет: приемами привлечения внимания аудитории.	Дает характеристику публичному выступлению как форме деловой коммуникации. Может рассказать этапы и особенности процесса подготовки и проведения публичного выступления. Перечисляет приемы эффективности публичного выступления и объясняет принцип их действия	Знание базовых понятий темы, владение научным языком и терминологией, знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Студент должен изложить и обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры.	Устный ответ, тест	экзамен
8. Деловая беседа и деловое совещание	<i>ИДК ОПК-4</i> <i>ИДК ОПК-2.1</i>	Знает: Теоретические основы организации деловой	Дает характеристику деловой беседы как формы	Знание базовых понятий темы, владение	Устный ответ, тест	экзамен

		<p>беседы и делового совещания</p> <p>Умеет: Спланировать и провести деловую беседу и деловое совещание</p> <p>Владеет: Навыками деловой коммуникации</p>	<p>делового общения.</p> <p>Выделяет этапы деловой беседы.</p> <p>Называет приемы создания благоприятного психологического климата. Дает характеристику особенностям телефонного разговора как формы делового общения.</p>	<p>научным языком и терминологией, знание основной литературы и знакомство с дополнительными рекомендательной литературой.</p> <p>Студент должен изложить и обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры.</p>		
<p>9. Конфликты в деловом общении</p>	<p><i>ИДК ОПК-4</i> <i>ИДК ОПК-2.1</i></p>	<p>Знает: Теоретические основы конфликта и работы с ним</p> <p>Умеет: Анализировать конфликт и предлагать пути его урегулирования</p> <p>Владеет: Технологиями работы с конфликтом</p>	<p>Дает определение конфликту, называет его функции. Дает структурную и динамическую характеристику конфликта.</p> <p>Определяет вид конфликта.</p> <p>Знает факторы конфликтности личности. Знает приемы управления конфликтом</p>	<p>Знание базовых понятий темы, владение научным языком и терминологией, знание основной литературы и знакомство с дополнительными рекомендательной литературой.</p> <p>Студент должен изложить и обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры.</p>	<p>Устный ответ, тест</p>	<p>экзамен</p>

10. Деловые переговоры.		Знает: Теоретические основы переговорного процесса Умеет: Подготовить и провести переговоры Владеет: Переговорным и технологиями	Знает понятие переговоров. Может назвать тактики переговоров. Характеризует структуру переговорного процесса. Выделяет национальные особенности переговорного процесса.	Знание базовых понятий темы, владение научным языком и терминологией, знание основной литературы и знакомство с дополнительными рекомендованной литературой. Студент должен изложить и обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привести иллюстрирующие примеры.	Устный ответ, тест	экзамен
--------------------------------	--	--	--	---	--------------------	---------

¹ Раздел, тема дисциплины указываются в соответствии с рабочей программой дисциплины (модуля). В таблицу вносят только те разделы (темы), которые предусматривают текущий контроль или промежуточную аттестацию.

² ОС – оценочное средство

³ ТК – текущий контроль (указывается оценочное средство, при необходимости указывается номер или содержание задания)

⁴ ПА – промежуточная аттестация (указывается оценочное средство, указывается номер задания, номер вопроса в билете или в тесте)

⁵ Указывается только тот результат, который реально оценивается при освоении данной темы

* в таблицу необходимо внести только те темы или разделы, в которых автором предусмотрен текущий контроль

1.2. Характеристика оценочных материалов для обеспечения текущего контроля по дисциплине

Код индикатора компетенции	Планируемый результат	ОС ²	Содержание задания ³ /вопроса и т.д.
ИДК ОПК-4 ИДК ОПК-2.1	Знает: теоретический материал	Устный ответ	Дать определение рассматриваемому понятию, назвать

	<p>Умеет: последовательно и аргументировано изложить его, ответить на вопросы</p> <p>Владеет: навыками применения теории к практическим задачам, может привести примеры</p>		<p>основные характеристики изучаемого явления, дать классификацию, показать роль рассматриваемого феномена в деловом общении.</p>
<p><i>ИДК ОПК-4</i> <i>ИДК ОПК-2.1</i></p>	<p>Знает: теоретический материал</p>	<p>тест</p>	<p>Вопросы на выбор одного или нескольких вариантов из предложенных, вопросы на соотнесение,</p>

¹ Указывается только тот планируемый результат, который оценивается

² указывается оценочное средство (информация из п.2.1 – раздел таблицы «Наименование ОС»)

³ приводится краткая характеристика задания или вопрос (собеседования или теста), который позволяет оценить сформированность индикатора по данному показателю

Оценочные средства для текущего контроля (пример)

Тест для текущего контроля

Демонстрационный вариант теста №1

В структуру общения входят стороны:

- а) интенциональная
- б) коммуникативная
- в) рефлексивная
- г) интерактивная
- д) перцептивная

Особый способ понимания другого человека, способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания.

- а) рефлексия
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) аттракция

К невербальным средствам общения относятся:

- а) речь
- б) позы, жесты, мимика
- в) паралингвистика
- г) проксемика
- д) визуальный контакт

Задачи вступительной части деловой беседы заключаются в ... (выберите нужные ответы):

- а) установление контакта с собеседником;
- б) привлечение внимания к предстоящему деловому разговору; _
- в) углубление обмена информацией, обмен идеями, доводами, аргументами;
- г) поиск приемлемых решений;
- д) выбор наилучшего решения, достижение соглашения.
- е) создание благоприятной атмосферы разговора;

Критерии оценки за тест:

«неудовлетворительно» - менее 61% правильных ответов

«удовлетворительно» - 61-70% правильных ответов

«хорошо» - 71-85 % правильных ответов

«отлично» - больше 85 % правильных ответов

2. Промежуточная аттестация

По дисциплине «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ» предусмотрены следующие формы промежуточной аттестации:

Очная форма обучения: экзамен;

3.1. Оценка запланированных результатов по дисциплине

Код компетенции	Код оцениваемого индикатора	Результаты обучения	Показатели
ОПК-4	<i>ИДК ОПК-4</i>	Знает: теоретические основы психологии делового общения	Дает правильное определение терминам Формулирует и объясняет особенности психологических феноменов общения, дает им развернутую характеристику. Аргументирует и сопоставляет различные варианты проявления этих феноменов
	<i>ИДК ОПК-4</i>	Умеет: применить теоретические знания к практическим задачам	Иллюстрирует теоретические знания примерами, решает предложенные кейсы
	<i>ИДК ОПК-4</i>	Владеет: навыками и приемами	Демонстрирует навыки эффективного общения

		эффективного общения	
ОПК-2	<i>ИДК</i> <i>ОПК-2.1</i>	Знает: теоретические основы психологии делового общения	Дает правильное определение терминам Формулирует и объясняет особенности психологических феноменов общения, дает им развернутую характеристику. Аргументирует и сопоставляет различные варианты проявления этих феноменов
		Умеет: применить теоретические знания к практическим задачам	Иллюстрирует теоретические знания примерами, решает предложенные кейсы
		Владеет: навыками и приемами эффективного общения	Демонстрирует навыки эффективного общения

3.2. Показатели и критерии оценивания сформированности компетенции (индикатора) на этапе освоения дисциплины «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Оценка	<i>Отлично</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Удовлет-но</i>	<i>Неудовлет-но</i>
1. Знание теоретических основ учебной дисциплины	Студент демонстрирует высокий уровень знаний учебной дисциплины, выделяя положения, имеющие неоднозначное толкование (изложенное в различных источниках).	Студент хорошо владеет теорией вопроса по дисциплине	Студент, раскрывая проблемы, затрудняется с изложением теории, может раскрыть содержание лишь при наводящих вопросах.	Студент не понимает проблемы, механически повторяет некоторые моменты теории.
2. Умение применять теоретическое знание на практике	Студент, отвечая на теоретические вопросы, обоснованно иллюстрирует ответ примерами	Студент иллюстрирует ответ примерами, затрудняется в их обосновании.	Студент может подкрепить теоретические положения примерами, но допускает ошибки.	Студент не может подкрепить примерами положение теоретической проблемы.

3. Владение профессиональной терминологией	Студент демонстрирует хорошее владение терминологией	Студент хорошо владеет профессиональной терминологией, в случае ошибки употребления термина способен сам исправить ее.	Студент слабо владеет профессиональной терминологией, допускает неточности в понимании и интерпретации понятий.	Студент не владеет профессиональной терминологией.
4. Интеллектуальные умения	Студент использует различные формы изложения мысли: анализ, синтез, обобщение, сравнение, индукция, дедукция. Прекрасно владеет аргументацией.	Студент предъявляет композиционно грамотный, подкрепленный аргументацией, лаконичный и четкий ответ	Студент демонстрирует слабую аргументацию, однообразные формы и приемы изложения мысли, нарушение логики высказывания.	Студент демонстрирует отсутствие аргументации, нарушает нормы коммуникативного взаимодействия.
5. Речевое поведение	Речь абсолютно грамотная, предельно лаконична, доступна и понятна.	Речь грамотна, в целом соблюдаются нормы стилистического оформления речи.	В речи встречаются ошибки на уровне лексико-грамматического, стилистического оформления речи.	Фрагментарность речи, паузы, косноязычие, стилистические ошибки.

3.3 Оценочные материалы (средства), обеспечивающие диагностику сформированности компетенций (или индикаторов компетенций), заявленных в рабочей программе дисциплины (модуля)

Примерный перечень вопросов для экзамена

1. Межличностное общение. Понятие, функции.
2. Деловое общение. Понятие, функции, формы.
3. Уровни и стили общения.
4. Средства общения и их роль в деловой коммуникации.
5. Невербальные средства общения: виды, принципы анализа
6. Механизмы и эффекты социального восприятия.
7. Самопрезентация в деловом общении
8. Структура коммуникативного акта.
9. Коммуникативные барьеры и их разновидности.

10. Приемы эффективного слушания.
11. Каузальная атрибуция, понятие, закономерности.
12. Социальный стереотип, его структура, функции, виды..
13. Обратная связь и её роль в деловом общении.
14. Деловая беседа..
15. Психологические аспекты переговорного процесса.
16. Техники аргументации.
17. Психологические особенности публичного выступления.
18. Деловое совещание, конференция. Правила организации и проведения.
19. Общая характеристика видов психологического влияния.
20. Феномены групповой дискуссии.
21. Особенности опосредованного делового общения (телефонный разговор, интернет-коммуникации).
22. Стратегии поведения в процессе конфликтного взаимодействия.
23. Конфликты в деловом общении.