

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Усынин Максим Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 25.05.2026 16:31:04  
Уникальный программный идентификатор:  
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»  
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра педагогики, психологии и управления

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ  
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОПЦ.12 ТЕХНОЛОГИИ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ**

Специальность: 38.02.08 Торговое дело

Направленность (профиль): Предпринимательство и Интернет-маркетинг

Квалификация выпускника: Специалист торгового дела

Уровень базового образования обучающегося: Основное общее образование

Форма обучения: Очная

Год набора: 2026

Автор – составитель: Мирзоян А.П.

Челябинск 2026

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Паспорт фонда оценочных средств .....	3
1.1. Область применения.....	3
1.2. Планируемые результаты освоения компетенций .....	4
1.3. Показатели оценки результатов обучения .....	6
2. Задания для контроля и оценки результатов .....	6
2.1. Задания для текущего контроля успеваемости .....	6
2.2. Задания для промежуточной аттестации .....	12
3. Критерии оценивания.....	12

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

### 1.1. Область применения

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (далее – Фонд оценочных средств) предназначен для проверки результатов освоения дисциплины ОПЦ.12 Технологии эффективной коммуникации основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования (далее – образовательной программы) по специальности 38.02.08 Торговое дело, направленность Предпринимательство и Интернет-маркетинг. Форма промежуточной аттестации по семестрам.

Семестр	Форма аттестации
третий	Зачет с оценкой

Фонд оценочных средств позволяет оценить достижение обучающимися **общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:**

*Общие компетенции (ОК):*

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

*Профессиональные компетенции (ПК):*

ПК 2.2. Разрабатывать предложения по улучшению системы продвижения товаров (услуг) организации.

В результате изучения дисциплины ОПЦ.12 Технологии эффективной коммуникации:

*уметь:*

- решать практические задачи по выработке совместного решения;
- использовать приемы самосовершенствования в учебной и трудовой деятельности;
- аргументировать свою точку зрения во время дискуссии в группе независимо от высказываемой точки зрения;
- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

*знать:*

- как выявлять коммуникативные проблемы в сложных ситуациях, прогнозировать то или иное решение для улучшения качества общения;
- как применять практические методики для определения качественных характеристик личности;
- как использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для: наблюдения и оценки складывающейся ситуации общения; определения комфортных и дискомфортных условий коммуникации;
- как выражать своих потребности и принимать потребности окружающих.

### Личностные результаты реализации рабочей программы воспитания

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации
--	---------------------------------------

	программы воспитания
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	ЛР 4
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.	ЛР 5
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	ЛР 6
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	ЛР 8
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	ЛР 11
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	ЛР 12
Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	ЛР 17

## 1.2. Планируемые результаты освоения компетенций

В результате освоения программы дисциплины ОПЦ.12 Технологии эффективной коммуникации учитываются планируемые результаты освоения общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

Код компетенции	Формируемые компетенции	Умения, знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p><b>Умения:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p><b>Знания:</b> актуальный профессиональный и социальный</p>

		<p>контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> <p><b>Знания:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p><b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p><b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p><b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p><b>Знания:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p>
ПК 2.2.	Разрабатывать предложения по улучшению системы продвижения товаров (услуг) организации	<p><b>Навыки:</b> разработки предложений по улучшению системы продвижения товаров (услуг) организации; применения программных продуктов в системе продвижения товаров (услуг) организации; применения различных платформ в системе продвижения товаров (услуг) организации.</p> <p><b>Умения:</b> обеспечивать продвижение товаров (услуг) на рынке с использованием маркетинговых коммуникаций; использовать методы прогнозирования сбыта продукции и рынков.</p> <p><b>Знания:</b></p>

		средств удовлетворения потребностей, распределения и продвижения товаров и услуг, маркетинговых коммуникаций и их характеристики.
--	--	---

### 1.3. Показатели оценки результатов обучения

Содержание учебной дисциплины	Результаты обучения (ОК, ПК, ЛР)	Вид контроля	Наименование оценочного средства/форма контроля
<b>3 семестр</b>			
Тема 1.1. Общение в жизни общества	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ПК 2.2 ЛР 4-8, 11, 12, 17	Текущий	Рольевые игры
Тема 1.2. Коммуникативная сторона общения	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ПК 2.2 ЛР 4-8, 11, 12, 17	Текущий	Рольевые игры
Тема 1.3. Интерактивная сторона общения	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ПК 2.2 ЛР 4-8, 11, 12, 17	Текущий	Рольевые игры
Тема 1.4. Перцептивная сторона общения	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ПК 2.2 ЛР 4-8, 11, 12, 17	Текущий	Рольевые игры
Темы 1.1.-1.4.	ОК 01, ОК 04, ОК 05, ПК 2.2 ЛР 4-8, 11, 12, 17	Промежуточный	Зачет с оценкой

## 2. Задания для контроля и оценки результатов

### 2.1. Задания для текущего контроля успеваемости

#### Тема 1.1. Общение в жизни общества

#### Практическая работа №1 «Анализ отличительных особенностей отдельных звеньев финансовой системы»

#### Практическое задание № 1. Самодиагностика по теме «Общение»

Цель: Осознание своих сильных и слабых сторон в общении, выявление зон для развития.

ХОД ЗАНЯТИЯ:

Задания: Тест «Коммуникативные и организаторские способности» (КОС)

Пройти тест, оценивающий уровень коммуникативных (умение устанавливать контакты) и организаторских (способность влиять на группу) навыков.

Пример вопросов:

«Легко ли вы находите общий язык с незнакомыми людьми?»

«Склонны ли вы брать на себя руководство в группе?»

Шкала: Низкий, средний, высокий уровень.

Тест «Ваш стиль делового общения»

Определить доминирующий стиль (авторитарный, демократический, либеральный, манипулятивный).

Пример ситуаций:

«Как вы реагируете на ошибки подчиненных?»

А) Жестко указываю на недочеты.

Б) Обсуждаем вместе, как исправить.

Тест «Ваши эмпатические способности» (на основе методики В.В. Бойко)

Оценить уровень эмпатии (рациональный, эмоциональный, интуитивный).

Пример:

«Как часто вы чувствуете настроение собеседника без слов?»

### Практическое задание № 2. Самоанализ результатов тестирования

Цель: Интерпретация данных, выявление проблемных зон.

ХОД ЗАНЯТИЯ:

Заполните таблицу:

Тест	Мой результат	Сильные стороны	Слабые стороны
КОС	Средний коммуникативный	Легко поддерживаю диалог	Не люблю брать на себя лидерство
Стиль делового общения	Демократический	Учитываю мнение команды	Иногда не хватает решительности
Эмпатия	Высокий эмоциональный	Чувствую эмоции других	Трудно сохранять нейтралитет

Ответьте на вопросы:

Какие результаты вас удивили?

Какие навыки мешают вам в работе/личном общении?

### Практическое задание № 3. Составление плана действий по коррекции

Цель: Разработка персональной стратегии улучшения коммуникации.

ХОД ЗАНЯТИЯ:

Проблема: Низкие организаторские способности (по тесту КОС).

Действия:

Пройти курс по управлению командой.

Инициировать проведение собраний на работе/учебе.

Срок: 2 месяца.

Проблема: Авторитарные тенденции в деловом общении.

Действия:

Тренировать активное слушание: повторять слова собеседника («Правильно ли я понял, что...?»).

Разрешать коллегам принимать решения.

Критерий успеха: 3 позитивных отзыва от коллег.

Проблема: Чрезмерная эмоциональная вовлеченность (эмпатия).

Действия:

Освоить техники эмоциональной дистанции (например, «метод наблюдения со стороны»).

Практиковать медитацию для баланса.

### Практическое задание №4. «Дневник коммуникации»

Цель: Отслеживание прогресса и рефлексия.

В течение недели фиксируйте:

1 ситуацию, где общение прошло успешно (почему?).

1 конфликт (как можно было изменить ваш стиль?).

Пример

записи:

«05.10 – Спор с коллегой. Вместо критики сказал: „Давай найдем компромисс“. Результат – согласился на мой вариант».

Итог: Комплексный подход (тесты + анализ + план) обеспечит осознанное развитие коммуникативных навыков.

**Тема 1.2. Коммуникативная сторона общения**  
**Практическая работа №1. Ролевые игры, направленные на понимание специфики межличностной коммуникации**

**Цель:** Развитие навыков анализа и интерпретации невербальных сигналов, понимание эмоций и мотивов собеседника, осознание барьеров в общении.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:**

**Задания:**

**"Слепой и поводырь"**

Участники делятся на пары: один играет роль слепого (закрывает глаза), второй – поводыря. Поводырь должен провести "слепого" через препятствия, используя только вербальные инструкции.

**Анализ:** Обсудить, насколько точно передавались команды, какие возникали сложности, как влияло отсутствие зрительного контакта.

**"Разговор сквозь стекло"**

Два участника сидят друг напротив друга и разыгрывают диалог (например, продавец и покупатель), но один из них "отделен" воображаемым звуконепропускаемым стеклом.

Задача – передать информацию только жестами и мимикой.

**Анализ:** Какие невербальные средства были наиболее эффективны? Какие сообщения оказались искажены?

Практическое задание № 2. Ролевые игры на отработку приемов партнерского общения

**Цель:** Развитие навыков активного слушания, эмпатии, конструктивного взаимодействия, избегания конфликтов.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:** Задания: "Компромисс"

Участники разыгрывают конфликтную ситуацию (например, соседи по комнате спорят из-за громкой музыки).

Задача – найти решение, устраивающее обе стороны, используя техники "Я-высказываний" и активного слушания.

**Анализ:** Какие фразы помогли снизить напряжение? Какие стратегии были эффективны?

**"Круг поддержки"**

Один участник рассказывает о личной проблеме, остальные по очереди дают обратную связь, используя эмпатийные формулировки ("Я понимаю, что ты чувствуешь...", "Мне важно твое мнение, потому что...").

**Анализ:** Какие формулировки помогли создать доверительную атмосферу? Какие ошибки в обратной связи были допущены?

Практическое задание № 3. Ролевые игры на использование вербального общения

**Цель:** Развитие четкости, убедительности речи, умения подбирать точные формулировки, избегать двусмысленностей.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:** Задания: "Испорченный телефон с уточнением"

Участники передают друг другу сложную инструкцию (например, как собрать прибор).

Каждый следующий участник может задавать уточняющие вопросы, но не более трех.

**Анализ:** На каком этапе возникли искажения? Какие вопросы помогли прояснить информацию?

**"Дебаты на ограниченное время"**

Участники делятся на две группы и получают тему для спора (например, "Соцсети приносят больше вреда, чем пользы").

Каждый выступающий имеет 1 минуту на аргумент, затем – 30 секунд на контраргумент.

**Анализ:** Какие вербальные приемы (риторические вопросы, повтор ключевых фраз) усилили убедительность

Практическое задание №4. Анализ ролевых игр

Цель: Формирование навыков рефлексии, выявление сильных и слабых сторон коммуникации.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Методика:

После каждой игры проводится обсуждение по схеме:

Что произошло? (Описание ситуации).

Что чувствовали участники? (Эмоциональная реакция).

Что можно улучшить? (Конкретные рекомендации).

Участники заполняют анкеты с вопросами:

"Какой прием общения был для вас самым трудным?"

"Какое открытие вы сделали в ходе игры?"

Пример: После игры "Компромисс" участники могут отметить, что переход с "Ты меня бесишь!" на "Мне мешает громкая музыка" снизил агрессию.

### Тема 1.3. Интерактивная сторона общения

#### Практическая работа №1. Ролевые игры на стратегии поведения в конфликте

Цель: Отработка навыков применения разных стратегий (сотрудничество, противодействие, компромисс, избегание, уступчивость) в смоделированных конфликтных ситуациях.

ХОД ЗАНЯТИЯ:

Задания:

«Сотрудничество: Общий проект»

Ситуация: Два отдела компании должны разработать совместный проект, но имеют разные приоритеты.

Задача: Найти решение, учитывающее интересы обеих сторон.

Критерии успеха: Создание плана, который устраивает всех.

«Противодействие: Жесткие переговоры»

Ситуация: Переговоры между поставщиком и заказчиком. Одна сторона настаивает на невыгодных условиях.

Задача: Отстоять свою позицию, не разрывая отношения.

Методы: Аргументация, давление, альтернативные предложения.

«Компромисс: Конфликт ресурсов»

Ситуация: Два сотрудника претендуют на один кабинет.

Задача: Найти вариант, при котором оба получают часть желаемого (например, график использования).

«Избегание: Опасный конфликт»

Ситуация: Коллега провоцирует на эмоциональный спор.

Задача: Минимизировать вовлеченность, перенести разговор на позже.

Приемы: «Я сейчас занят, давай обсудим позже».

«Уступчивость: Конфликт с начальством»

Ситуация: Руководитель настаивает на решении, с которым вы не согласны.

Задача: Согласиться, но предложить мягкую альтернативу.

Фразы: «Хорошо, я сделаю, как вы говорите, но, возможно, стоит учесть...»

Анализ ролевых игр:

После каждой игры участники отвечают на вопросы:

Какая стратегия использовалась? Была ли она эффективна?

Какие фразы/действия усилили или снизили конфликт?

Как можно было поступить иначе?

#### Практическое задание №2. Тестирование и самоанализ

Тест: «Твоя конфликтность»

Цель: Определить уровень склонности к конфликтам.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Пример вопросов:

«Как часто вы спорите с коллегами?»

«Легко ли вы признаете свою неправоту?»

Шкала: Низкая, средняя, высокая конфликтность.

Тест: «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса»

Цель: Выявить предпочитаемую стратегию (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление).

Пример ситуаций:

«Ваш коллега не выполнил свою часть работы. Ваши действия?»

А) Настою на своем – заставлю сделать (соперничество).

Б) Предложу помочь, но обсудим последствия (сотрудничество).

Анализ результатов:

Составьте таблицу:

Стратегия	Мои баллы	Пример из жизни	Плюсы/Минусы
Соперничество	8/10	Спор с коллегой из-за идеи	Быстрое решение, но портит отношения
Избегание	5/10	Игнорировал конфликт с начальством	Избежал ссоры, но проблема осталась

Вопросы для рефлексии:

Какая стратегия преобладает? Мешает ли она вам?

В каких ситуациях стоит пробовать другие тактики?

**Практическое задание №3. Анализ производственных конфликтов и алгоритм выхода**

ХОД ЗАНЯТИЯ: Разбор кейсов:

Конфликт из-за сроков:

Ситуация: Отдел продаж требует быстрого выполнения заказа, производство не успевает.

Причины: Несогласованность планов, давление клиента.

Решение: Совместное планирование с резервным временем.

Конфликт ролей:

Ситуация: Два сотрудника дублируют функции, обвиняют друг друга в бездействии.

Причины: Нечеткие должностные инструкции.

Решение: Перераспределение зон ответственности.

Алгоритм выхода из конфликта:

Определите суть конфликта (интересы, а не позиции).

Пример: «Мы спорим не о графике, а о гарантии качества».

Выберите стратегию (сотрудничество для сложных вопросов, компромисс для срочных).

Предложите варианты («Что если мы сделаем так...?»).

Закрепите договоренности (письменно или при свидетелях).

Проанализируйте результат (Что сработало? Что улучшить?).

Итоговое задание: «План развития конфликтной компетентности»

На основе тестов и игр составьте личный план:

Слабая стратегия: Избегание.

Действие: 2 раза в месяц инициировать сложные разговоры.

Сильная стратегия: Сотрудничество.

Действие: Провести тренинг по переговорам.

Критерий успеха: Уменьшение количества нерешенных конфликтов на работе.

Пример:

«После теста я осознал, что часто избегаю конфликтов. В этом месяце я открыто обсудил проблему с коллегой вместо того, чтобы молчать. Результат – нашли компромисс».

Этот комплекс заданий поможет участникам не только диагностировать свои реакции, но и осознанно применять стратегии в реальных конфликтах.

#### **Практическое задание; 4. Ролевые игры, направленные сотрудничество, противодействие, компромисс, избегание, уступчивость.**

Анализ ролевых игр.

Тест: «Твоя конфликтность»;

«Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики.

Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации

#### **Тема 1.4. Перцептивная сторона общения**

##### **Практическая работа №1. Ролевая игра «Я за тебя отвечаю»**

**Цель:** Развить способность понимать и чувствовать эмоции другого человека, осознать ответственность за его состояние в процессе общения.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:**

Подготовка:

Участники делятся на пары.

Один участник становится «ведущим», другой – «ведомым».

«Ведомому» завязывают глаза или дают инструкцию не говорить (если акцент на невербальное общение).

Задача «ведущего»:

Провести «ведомого» через полосу препятствий (стулья, игрушки на полу и т.д.), используя **только слова поддержки и эмпатии:**

«Сейчас будет ступенька, давай я тебе помогу»

«Ты молодец, у тебя отлично получается!»

**Запрещены** команды типа: «*Иди прямо, поверни налево*» (акцент на эмоциональную поддержку, а не навигацию).

Анализ:

«Ведомый» описывает, какие слова/действия помогли или пугали.

«Ведущий» объясняет, какие эмоции он пытался передать.

##### **Практическое задание №2. Ролевая игра «Зеркало эмоций»**

**Цель:** Научиться распознавать и отражать эмоции партнера для установления доверия.

**ХОД ЗАНЯТИЯ:**

Участники садятся друг напротив друга.

Первый человек рассказывает историю (радостную, грустную, злую), второй **повторяет его мимику и жесты**, затем пересказывает историю, стараясь передать те же эмоции.

Вопросы для анализа:

Насколько точно удалось уловить эмоции?

Какие невербальные сигналы были самыми важными?

Практическое задание №3. Ролевая игра «Чужая роль»

**Цель:** Понять чувства человека в сложной ситуации через «вхождение в роль».

Сценарии:

«**Сотрудник после увольнения**» – один играет уволенного, другой – начальника.

«**Подросток и родитель**» – конфликт из-за запретов.

«**Пациент и врач**» – больной, которому не верят.

Правила:

После диалога участники меняются ролями.

Рефлексия:

Что вы чувствовали в каждой роли?

Какие слова/действия причиняли боль?

Практическое задание № 4. Анализ ролевых игр

**Цель:** Закрепить осознание эмпатии как навыка.

Методика:

Участники заполняют таблицу:

Игра	Какие эмоции испытывал?	Что было самым трудным?	Как можно улучшить эмпатию?
«Я за тебя отвечаю»	Страх за партнера	Сложно подбирать слова	Учиться мягким формулировкам

Групповое обсуждение:

Приведите примеры из жизни, где не хватило эмпатии.

Какие фразы унижают, а какие – поддерживают? («Ты неудачник» vs «Давай разберем ошибки»).

Дополнительное упражнение: «Письмо от другого «Я»

**Цель:** Развить способность видеть ситуацию глазами оппонента.

Напишите письмо от лица человека, с которым был конфликт, в его стиле: «Дорогой [ваше имя], я злюсь, потому что ты не учел мое мнение...»

**Анализ:** Что нового вы поняли о его чувствах?

## 2.2. Задания для промежуточной аттестации

**Вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (дифференцированному зачету):**

1. Дайте определение эффективной коммуникации. Назовите ее основные цели.
2. Опишите структуру коммуникативного процесса (отправитель, сообщение, канал, получатель, обратная связь).
3. Перечислите и охарактеризуйте виды коммуникации (вербальная, невербальная, письменная, цифровая).
4. В чем заключается роль обратной связи в коммуникации? Приведите примеры.
5. Назовите основные барьеры коммуникации и способы их преодоления.
6. Что такое активное слушание? Опишите его техники (парафраз, уточнение, эмпатия).
7. Объясните разницу между «Я-высказываниями» и «Ты-высказываниями». Приведите примеры.
8. Дайте характеристику основным стратегиям поведения в конфликте (по К. Томасу).
9. Что такое эмпатия в коммуникации? Как ее развивать?
10. Опишите принципы эффективной презентации и публичного выступления.

## 3. Критерии оценивания

**Критерии оценивания участия в ролевых играх**

Баллы	Количество баллов	Описание

Участие и вовлеченность	0–2	Активность в игре, инициативность, готовность взаимодействовать.
Соблюдение роли	0–2	Реалистичность поведения в соответствии с заданной ролью.
Креативность	0–2	Нестандартные решения, гибкость в изменении сценария.
Командная работа	0–2	Умение слушать партнеров, поддерживать диалог, избегать доминирования.
Тайминг	0–2	Соблюдение временных рамок, завершенность сценария.

### ***Критерии оценивания знаний на зачете***

Для получения оценки «отлично» обучающийся должен:

- продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала;
- исчерпывающе, последовательно, грамотно изложить теоретический материал;
- правильно формулировать определения;
- продемонстрировать умения самостоятельной работы с психологической литературой;
- уметь сделать выводы по излагаемому материалу.

Для получения оценки «хорошо» обучающийся должен:

- продемонстрировать достаточно полное знание материала;
- продемонстрировать знание основных теоретических понятий;
- достаточно грамотно и логически стройно излагать материал;
- продемонстрировать умение ориентироваться в психологической литературе;
- уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.

Для получения оценки «удовлетворительно» обучающийся должен:

- продемонстрировать общее знание материала;
- показать общее владение понятийным аппаратом;
- уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;
- знать основную рекомендуемую программой учебную литературу.

Оценка «неудовлетворительно» ставится в случае:

- незнания значительной части программного материала;
- не владения понятийным аппаратом дисциплины;
- существенных ошибок при изложении учебного материала;
- неумения строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;
- неумения делать выводы по излагаемому материалу.