

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Палиева Надежда Андреевна
Должность: и.о. декана психолого-педагогического факультета
Дата подписания: 03.06.2026 16:34:53
Уникальный программный код:
с45abce04df3131d28edca0bf10941b11398d6f1

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан психолого-педагогического факультета

д.п.н., доцент Палиева Н.А.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Психология общения и переговоров

Специальность	37.05.02 Психология служебной деятельности
Специализация	Психологическое обеспечение коммуникаций в служебной деятельности
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	5

Введение

1. Фонд оценочных средств предназначен для оценивания уровня сформированности компетенций при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов, обучающихся по направлению подготовки 37.05.02 Психология служебной деятельности, направленность (профиль) «Психологическое обеспечение коммуникаций в служебной деятельности».

2. ФОС является приложением к программе дисциплины (модуля) «Психология общения и переговоров»

Разработчики: Польшакова И.Н., доцент кафедры общей психологии и психологии личности.

3. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель: Белашева И.В., заведующая кафедрой общей психологии и психологии личности

Члены комиссии:

Бондаренко Е.В., доцент кафедры общей психологии и психологии личности

Есаян М.Л., доцент кафедры общей психологии и психологии личности

4. Представитель организации-работодателя - В.Н. Григорян, подполковник внутренней службы, начальник Межрегионального отдела психологической работы УФСИН России по Ставропольскому краю.

Экспертное заключение фонд оценочных средств соответствует ОП ВО по направлению подготовки 37.05.02 Психология служебной деятельности, направленность (профиль) «Психологическое консультирование» и рекомендуется для оценивания уровня сформированности компетенций при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Психология общения и переговоров».

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

1. Описание показателей и критериев оценивания на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	ИД-1 _{ук-3} участвует в межличностном и групповом взаимодействии, используя инклюзивный подход, эффективную коммуникацию, методы командообразования и командного взаимодействия при совместной работе в рамках поставленной задачи.	Осознает свою роль в системе межличностного взаимодействия, анализирует стратегии поведения оппонентов в ситуации взаимодействия
	ИД-2 _{ук-3} обеспечивает работу команды для получения оптимальных результатов совместной работы, с учетом индивидуальных возможностей её членов, использования методологии достижения успеха, методов, информационных технологий и технологий форсайта	Анализирует особенности поведения разных людей, с которыми работает (взаимодействует), определяет статус и роль индивидов в системе межличностных отношений и учитывает на практике эти показатели
	ИД-3 _{ук-3} обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения	Определяет психологические способы социального взаимодействия, выделяет вербальные и невербальные средства коммуникации
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и	ИД-1 _{ук-4} выбирает приемлемый стиль делового общения на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами в устной и письменной формах	Выбирает формы, методы, приемы взаимодействия, адекватный стиль общения в

письменной формам на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		ситуации переговоров
	ИД-2 _{ук-4} использует информационно-коммуникационные технологии для повышения эффективности профессионального взаимодействия, поиска необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках;	Определяет психологические способы социального взаимодействия, выделяет вербальные и невербальные средства коммуникации
	ИД-3 _{ук-4} оценивает эффективность применяемых коммуникативных технологий в профессиональном взаимодействии на государственном(-ых) и иностранном(-ых) языках, производит выбор оптимальных.	Анализирует эффективность применения выбранных техник коммуникации
ОПК-8 Способен организовывать и осуществлять общую, специальную и целевую психологическую подготовку сотрудников, военнослужащих и (или) отдельных лиц к профессиональной деятельности	ИД-1 _{ОПК-8} - планирует общую, специальную и целевую психологическую подготовку сотрудников (служащих) в соответствии с задачами (развития, коррекции, реабилитации)	Продумывает организацию переговорного процесса
	-2 _{ОПК-8} – осуществляет общую, специальную и целевую психологическую подготовку сотрудников (служащих) в соответствии со служебными или профессиональными задачами (а так же задачами развития, коррекции, реабилитации)	Определяет сильные и слабые стороны предстоящего взаимодействия
ОПК-15 Способен при выполнении задач профессиональной деятельности планировать и организовывать служебную деятельность исполнителей, осуществлять контроль и учет ее результатов	ИД-1 _{ОПК-15} – разрабатывает стратегию развития, структурирования, планирования профессиональной деятельности подразделения (исполнителей)	Проводит анализ предстоящих переговоров, определяет стратегию переговорного процесса
	ИД-2 _{ОПК-15} – осуществляет контроль и учет результатов деятельности исполнителей	Анализирует результативность переговорного процесса и деятельности его участников

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция	Вид контроля, аттестации	Время на выполнение задания
1.	1. авторитарный (директивный), 2. демократический (разрешительный) и 3. либеральный (попустительский)	Перечислите стили руководства.	УК -3	Текущая аттестация	1 минута
2.	Харизматическим	Назовите тип лидера, который в силу своих личностных качеств способен оказывать глубокое воздействие на последователей.	УК -3	Текущая аттестация	1 минута
3.	1. Формирование (Forming) 2. Конфронтация (Storming) 3. Нормирование (Norming) 4. Выполнение (Performing)	Перечислите этапы Модели развития команды Такмана.	УК -3	Текущая аттестация	1 минута
4.	«координатор»	Кто выполняет организаторские функции в команде: подбирает членов команды, распределяет задания, организует коллективные обсуждения, намечает сроки выполнения заданий, контролирует правильность выполнения и	УК -3	Промежуточная аттестация	3 минуты
5.	Стиль руководства	Как называется способ, система методов воздействия руководителя на подчиненных?	УК -3	Промежуточная аттестация	3 минуты
6.	Директивный стиль	Какой стиль управления характеризуется высокой централизацией руководства, доминированием единоначалия?	УК -3	Промежуточная аттестация	3 минуты
7.	Демократический стиль	Какой стиль руководства	УК -3	Промежуточ	3 минуты

		характеризуется полным доверием, основан на широком привлечении персонала к управлению организацией?		ная аттестация	
8.	Робертом Блейком и Джейн Моутон	Кем разработана Модель «управленческой решетки»?	УК -3	Промежуточная аттестация	3 минуты
9.	Выработка стратегий для достижения долгосрочных и краткосрочных целей и детальных планов по их реализации. Стратегический консалтинг помогает выстроить эффективную бизнес-модель. Проведение исследований и разработка маркетинговой стратегии компании. Анализ деятельности управленческого персонала, включая аттестацию и выработку рекомендаций по итогам ее проведения. Разработка систем мотивации персонала и их внедрение. Построение системы управления в компании — анализ и оптимизация систем управленческого учета: распределение полномочий, функций, ответственности, создание системы бизнес-процессов и системы прогнозирования и информационного обмена, выстраивание оптимальной структурно-функциональной схемы организации.	Каковы главные задачи консультантов по организационному развитию?	УК -3	Промежуточная аттестация	3 минуты
10.	Первичный анализ организации. Определение проблемы. Формулировка цели консультационного проекта. Диагностика организации.	Какие элементы включает в себя процесс организационного консультирования?	УК -3	Промежуточная аттестация	3 минуты

	Анализ информации. Последовательность действий консультанта при проведении анализа полученных данных: • определить стандарт (эталон) ситуации для сравнения • с максимальной точностью и глубиной определить существующее отклонение между стандартом и фактическим положением • выяснить причину данного отклонения – проводится анализ факторов, вызывающих данную ситуацию или проблему • проведение анализа причин и следствий – выяснение взаимовлияний между изученными факторами и событиями, а также величины этого влияния. Здесь надо стараться выяснить наиболее существенные, а не случайные связи. Проверка сформулированных гипотез. Если ситуация неочевидна, то необходима проверка сформулированных гипотез (или выдвижение альтернативных), иначе окончательные				
--	--	--	--	--	--

	решения могут быть приняты не по тем причинам возникновения проблем, которые существуют в действительности. При проверке возможно проведение: • повторных встреч с сотрудниками. • выборочного интервью с акцентом на узкие проблемы. • проведение дополнительного анкетирования, если остаются сомнения.				
11.	Содержательно-процессуальная модель	О какой модели самоопределения идёт речь? 1. Осознание ценности общественно-полезного труда и необходимости профессиональной подготовки (ценностно-нравственная основа самоопределения). 2. Ориентировка в социально-экономической ситуации и прогнозирование престижности выбираемого труда. 3. Общая ориентировка в мире профессионального труда и выделение профессиональной цели – мечты. 4. Определение ближних профессиональных целей как этапов и путей к дальней цели.	УК - 4	Текущая аттестация	1 минута

		5. Информирование о профессиях и специальностях, соответствующих профессиональных учебных заведениях и местах трудоустройства. 6. Представление о препятствиях, осложняющих достижение профессиональных целей, а также знание своих достоинств, способствующих реализации намеченных планов и перспектив. 7. Наличие системы резервных вариантов выбора на случай неудачи по основному варианту самоопределения. 8. Начало практической реализации личной профессиональной перспективы, и постоянная корректировка намеченных планов по принципу обратной связи.			
12.	4	Степень общей и специальной профессиональной подготовки работника, обладающего необходимыми знаниями, умениями и навыками для выполнения определенных видов работ – это? 1. Совершенство 2. Идеал 3. Специальность 4. Квалификация 5. Должность	УК - 4	Текущая аттестация	1 минута
13.	5	Структура профессионального самоопределения не включает в себя: 1. Личность и индивидуальность участника профессионального	УК - 4	Текущая аттестация	1 минута

		самоопределения 2.Мотивационно-ценностная группа 3.Внешняя и внутренняя деятельность участника профессионального самоопределения 4.Прогностическая деятельность участника профессионального самоопределения 5.Жизненное самоопределение			
14.	3	Самоопределение в конкретной трудовой функции; Самоопределение на конкретном трудовом посту; Самоопределение на уровне конкретной специальности; Самоопределение в конкретной профессии; Жизненное самоопределение; Личностное самоопределение; Самоопределение личности в культуре – данные типы самоопределения выделил 1.И. П. Павлов 2.В. А. Петровский 3.Н. С. Пряжников 4.П. Б. Ганнушкин 5.К. Ясперс	УК - 4	Промежуточная аттестация	3 минуты
15.	Умение быстро и эффективно справляться со своей задачей, способность, используя минимальные личные ресурсы, достигать высоких результатов.	Что такое личная эффективность?	УК - 4	Промежуточная аттестация	3 минуты
16.	Закон неопределённости отклика. Закон неадекватности взаимного восприятия. Закон неадекватности самооценки.	Перечислите психологические законы управления.	УК - 4	Промежуточная аттестация	3 минуты

	Закон искажения информации. Закон самосохранения. Закон компенсации.				
17.	1. Экономические; 2. Организационно-распорядительные; 3. Правовые; 4. Социально-психологические методы управления.	Перечислите группы методов управления	УК - 4	Промежуточная аттестация	3 минуты
18.	б)	Какая функция психологии управления рассматривает способы воздействия общественно-психологических явлений на развитие экономических и общественных феноменов, проявляющихся в социально-психологическом управлении: а) мировоззренческая б) регулятивная в) аксиологическая	УК - 4	Промежуточная аттестация	3 минуты
19.	Инертные решения	Какие управленческие решения являются следствием неуверенного и осторожного поиска? После появления исходной гипотезы ее проверка идет медленно, обдумываются и неоднократно обосновываются все детали. Это приводит к потере временного ресурса;	УК - 4	Промежуточная аттестация	3 минуты
20.	Количественная концепция. Основными направлениями и приемами данного подхода является исследование операций и моделей. Модель - это форма представления реальности. После создания модели задается количественная оценка. Отличительными	Перечислите современные концепции в менеджменте. Дайте краткую характеристику.	УК - 4	Промежуточная аттестация	3 минуты

	признаками является замена словесных рассуждений и описание некоторыми символами и количественными значениями. С появлением ЭВМ количественный метод находит самое большое применение. Процессный подход. Был предложен впервые приверженцами школы административного управления. В своих научных трудах они пытались описать каждую функцию менеджера, однако из-за ошибки, которая заключалась в том, что они рассматривали каждую функцию отдельно, а не в единстве, они не могли создать стройной теории. Современная научная концепция предполагает рассматривать управление как непрерывный процесс, имеющий функции: планирования, организации мотивации и контроль. Системный подход. Предполагает, что организация рассматривается как совокупность взаимосвязанных элементов (люди, структура, задачи и технологии). Системный подход означает анализ не в отдельности, а в системе, т.е. определенной связи элементов этой системы.				
21.	5	Вербальные коммуникации осуществляются с помощью: 1) Жестов 2) Информационных технологий	ОПК - 8	Текущая аттестация	1 минута

		3) Определенного темпа речи 4) Похлопываний по плечу Устной речи			
22.	4	В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются: 1) Духовные идеалы партнера-адресата 2) Когнитивные структуры партнера-адресата 3) Потребности и склонности партнера-адресата Ценностные установки партнера-адресата	ОПК - 8	Текущая аттестация	1 минута
23.	2	Деловой стиль взаимодействия партнеров включает: 1) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами 2) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга 3) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации	ОПК - 8	Текущая аттестация	1 минута
24.	2,3,4	К наиболее применяемым в технологиях делового общения	ОПК - 8	Промежуточная	3 минуты

		техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести: 1) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором 2) Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции 3) Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора		аттестация	
25.	1,3,5	К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся: 1) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора 2) Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество 3) Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства	ОПК - 8	Промежуточная аттестация	3 минуты

		4) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы			
26.	Оплата труда; Премии и бонусы; Процент от прибыли; «социальный пакет», например, медицинская страховка; Скидки на собственную продукцию или услуги; Акции компании; Подарки и другие формы.	Перечислите типы мотивации работников.	ОПК - 8	Промежуточная аттестация	3 минуты
27.	Проблемы социально-психологического характера связаны с тем, что руководитель должен формировать трудовой коллектив, организовывать его работу, способствовать развитию его социальной и трудовой активности, а также всестороннему развитию личности каждого работника организации. В коллективе складывается весьма сложная система социальных отношений, с которыми руководителю приходится иметь дело, разрешая конкретные социальные проблемы. Преодолевая организационно-управленческие проблемы, руководитель выступает как реорганизатор системы управления, руководит проектированием	В чем состоит роль руководителя в системе социальных целей управления?	ОПК - 8	Промежуточная аттестация	3 минуты

	новой и модернизацией действующей системы, организует функционирование, т.е. обеспечивает работу, связанную с непрерывным развитием системы управления и ее совершенствованием.				
28.	Это система добровольно воспринимаемых персоналом фирмы ценностей, убеждений, принципов и правил взаимоотношения сотрудников.	Дайте определение понятия «Философия фирмы».	ОПК - 8	Промежуточная аттестация	3 минуты
29.	Выделяют три основных стиля руководства по степени свободы работников: авторитарный, демократический и либеральный	Какие Вам известны стили управления?	ОПК - 8	Промежуточная аттестация	3 минуты
30.	1) целеполагающий (основанный на целях), 2) межличностный (интерперсональный), 3) ролевой 4) проблемно-ориентированный.	Перечислите социально-технологические подходы к формированию команды.	ОПК - 8	Промежуточная аттестация	3 минуты
31.	1, 3, 4	В зависимости от степени неопределенности плановой деятельности системы планирования в организации можно разделить на два типа: Выберите правильный ответ: 1.детерминированные системы 2.реактивное планирование 3.вероятностные (стохастические) системы, 4.инактивное планирование	ОПК - 15	Текущая аттестация	1 минута
32.	1.Б 2.Г 3.В 4.А	Установите соответствие: 1. реактивное планирование 2. инактивное планирование 3. преактивное планирование 4. интерактивное планирование	ОПК - 15	Текущая аттестация	1 минута

		А. основано на принципе максимального участия работников организации. Его цель – проектирование будущего, параметры которого идеальны для производителя. Б. нацелено на использование опыта прошлого. Сторонники такого подхода исключают возможность правильного предвидения будущих событий и склонны преувеличивать прошлые достижения. Такой подход возможен и целесообразен при устойчивой внешней и внутренней среде В. ориентировано в основном на будущие изменения. Оно направлено на поиск оптимального решения, выбор альтернатив развития. Ему идентично стратегическое планирование; Г. планирование (инертность) – полное удовлетворение настоящим, сохранение в максимальной степени существующего метода принятия решения. В результате организация практически теряет способность приспосабливаться к изменениям;			
33.	1.В 2.А 3.Б	Установите соответствие: 1. Психологическая профилактика 2. Индивидуальное психологическое консультирование 3. Групповая психологическая работа	ОПК - 15	Текущая аттестация	1 минута

		А. краткосрочное консультирование, кризисное консультирование Б. ведение групп, тренингов и тематических семинаров (эмоциональная саморегуляция, тимбилдинг, стресс, тревога, конфликты в межличностных отношениях). В. проведение тематических семинаров, тренингов, интерактивных лекций (профилактика стрессов, депрессивных состояний, аддиктивного поведения).			
34.	Мотивирование	Как называется процесс влияния на человека с целью побуждения его к определенным действиям посредством активизации в нем определенных мотивов?	ОПК - 15	Промежуточная аттестация	3 минуты
35.	Входной контроль; Операционный контроль; Приемочный контроль; Инспекционный контроль.	Перечислите виды контроля.	ОПК - 15	Промежуточная аттестация	3 минуты
36.	1.Б 2.А 3.В	Установите соответствие: - Делегирование - Ответственность - Полномочия Б. передача задач и полномочий лица, которое принимает на себя ответственность за их выполнение. А. обязательство выполнять имеющиеся задачи и отвечать за их удовлетворительное разрешение. В. ограниченное право использовать	ОПК - 15	Промежуточная аттестация	3 минуты

		ресурсы организации и направлять усилия ее сотрудников на выполнение определенных задач.			
37.	Это последовательное и целенаправленное применение эффективных методов работы в повседневной практике с оптимальным использованием своих ресурсов для достижения своих же целей.	Что такое самоменеджмент?	ОПК - 15	Промежуточная аттестация	3 минуты
38.	Б	Что такое модели организационного поведения? А) Это правила поведения в организации; Б) Это системы убеждений, которые определяют деятельность руководителя в конкретной компании; В) Это организационные структуры; Г) Это планирование деятельности организации.	ОПК - 15	Промежуточная аттестация	3 минуты
39.	2	Какой контроль базируется на предвидении? 1.текущий 2.опережающий 3.промежуточный 4.результатирующий	ОПК - 15	Промежуточная аттестация	3 минуты
40.	Совместно-последовательный Совместно-индивидуальный Совместно-творческий	Принято выделять несколько видов совместной деятельности, в которых происходит взаимодействие сотрудников. Какие это виды?	ОПК - 15	Промежуточная аттестация	3 минуты

2. Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации. Рейтинговая система оценки знаний студентов основана на использовании совокупности контрольных мероприятий по проверке пройденного материала (контрольных точек), оптимально расположенных на всем временном интервале изучения дисциплины. Принципы рейтинговой системы оценки знаний студентов основываются на требованиях, описанных в Положении об организации образовательного процесса на основе рейтинговой системы оценки знаний студентов в ФГАОУ ВО «СКФУ».

Рейтинговая система оценки не предусмотрено для студентов, обучающихся на образовательных программах уровня высшего образования магистратуры, для обучающихся на образовательных программах уровня высшего образования бакалавриата заочной и очно-заочной формы обучения.

3. Критерии оценивания компетенций*

Оценка «отлично» выставляется студенту, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента;

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием терминов. Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя;

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если ответ неполный, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

*** в соответствии с результатами освоения дисциплины и видами заданий**