


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Лысьвенский филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения
высшего образования
«Пермский национальный исследовательский политехнический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Доцент с исп. обязанностей
зав.кафедрой ОНД

 Е.Н. Хаматнурова

« 30 » 08 2021 г

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

основной профессиональной образовательной программы
подготовки специалистов среднего звена
по специальности СПО 09.02.07 Информационные системы и программирование
(базовая подготовка)

Лысьва, 2021

Фонд оценочных средств разработан на основе:

– Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации «9» декабря 2016 г. № 1547 по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование

- рабочей программы учебной дисциплины «Психология общения», утвержденной
«30» 08 2021 г

Разработчик: преподаватель I категории В.П. Филиппова

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании предметной (цикловой) комиссии Гуманитарных и социально-экономических дисциплин (ПЦК ГСЭД) «30»
08 2021 г., протокол № 1

Председатель ПЦК ГСЭД

Е.А. Корвякова

Е.А. Корвякова

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

В результате освоения учебной дисциплины **Психология общения** обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО *09.02.07 Информационные системы и программирование* базовой подготовки следующими результатами обучения: знаниями, умениями, которые формируют общие компетенции.

Код ОК ¹ , ЛР	Умения	Знания
<p>ОК 01 – ОК 04, ОК 06</p> <p>ЛР 16 – ЛР 19 ЛР 23 ЛР 25 ЛР 28</p>	<ul style="list-style-type: none"> – 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 задач и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; – владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; – оценить результат и последствия своих действий самостоятельно или с помощью; – определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать полученную информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; – применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; – организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами; руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; – описывать значимость своей специальности 	<ul style="list-style-type: none"> – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или в социальном контексте; – алгоритм 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; – номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; – приемы структурирования информации; – формат оформления результатов поиска информации; – содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; – возможные траектории профессионального развития и самообразования; – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; – сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности

¹ Введены в действие новые формулировки общих компетенций с 22.10.2022 г. на основании приказа Минпросвещения России от 01.09.2022 № 796 «О внесении изменений в ФГОС СПО»

Перечень общих компетенций элементы, которых формируются в рамках учебной дисциплины:

Код ОК ²	Наименование ОК
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	<i>Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии</i> для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, <i>предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</i>
ОК 04	<i>Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</i>
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, <i>в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений</i> , применять стандарты антикоррупционного поведения

После изучения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие личностные результаты:

Код ЛР	Характеристика ЛР
ЛР 16	Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации
ЛР 17	Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм
ЛР 18	Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику
ЛР 19	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ЛР 23	Активно применяющий полученные знания на практике
ЛР 25	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ЛР 28	Содействующий поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации

² Введены в действие новые формулировки общих компетенций с 22.10.2022 г. на основании приказа Минпросвещения России от 01.09.2022 № 796 «О внесении изменений в ФГОС СПО»

1 МЕТОДЫ И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОЦЕНИВАНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1 Для текущего и рубежного контроля освоения дисциплинарных компетенций используются следующие методы:

- устный опрос;
- наблюдения и оценка результатов практических занятий;
- экспертная оценка результатов самостоятельной работы;
- экспертная оценка презентаций;
- экспертная оценка эссе;
- экспертная оценка докладов;
- экспертная оценка переводов профессионально-ориентированных текстов;
- экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в

процессе освоения учебной дисциплины.

2 Формами промежуточной аттестации по учебной дисциплине являются **дифференцированный зачет**, который проводится в сроки, установленные учебным планом и определяемые календарным учебным графиком образовательного процесса.

Таблица 1 – Методы и формы контроля и оценивания элементов учебной дисциплины

Элемент учебной дисциплины	Методы и формы контроля и оценивания		
	Текущий контроль	Рубежный контроль	Промежуточная аттестация
Раздел 1 Психологические аспекты общения			
Тема 1.1 Общение – основа человеческого бытия	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины	Тестирование	
Тема 1.2 Классификация общения	Устный опрос Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины		

<p>Тема 1.3 Средства общения</p>	<p>Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины</p>		
<p>Тема 1.4 Общение – как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)</p>	<p>Устный опрос Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины</p>		
<p>Тема 1.5 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)</p>	<p>Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины</p>		
<p>Тема 1.6 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)</p>	<p>Устный опрос Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины</p>		
<p>Тема 1.7 Техники активного слушания</p>	<p>Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины</p>		

Раздел 2 Деловое общение		
Тема 2.1 Деловой общение	Устный опрос Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины	Тестирование
Тема 2.2 Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины	
Тема 2.3 Этикет в профессиональной деятельности	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка результатов самостоятельной работы Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины	
Тема 2.4 Деловые переговоры	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины	
Раздел 3 Конфликты в деловом общении		
Тема 3.1 Конфликт, его сущность	Устный опрос Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося	Тестирование

	щегося в процессе освоения учебной дисциплины		
Тема 3.2 Стратегии поведения в конфликтной ситуации	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины		
Тема 3.3 Конфликты в деловом общении	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины		
Тема 3.4 Стресс и его особенности	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины		
Форма контроля			Дифференцированный зачет

Текущий контроль усвоения материала

Текущий контроль усвоения материала проводится в форме устного опроса обучающихся по темам учебной дисциплины.

Наблюдение и оценка результатов практических занятий

Типовые темы практических занятий приведены в РПД. Комплект заданий на практические занятия приведены в МУ по ПЗ по учебной дисциплине.

Защита отчетов по практическим занятиям проводится индивидуально каждым обучающимся в форме собеседования.

Экспертная оценка результатов самостоятельной работы

Задания для самостоятельной работы приведены в МУ по СРС по учебной дисциплине.

Качественная оценка определения научного кругозора, степенью овладения методами теоретического исследования и развития самостоятельности мышления обучающегося.

Способом проверки качества организации самостоятельной работы обучающихся является контроль:

— корректирующий (может осуществляться во время индивидуальных консультаций по поводу выполнения формы самостоятельной работы);

— констатирующий (по результатам выполнения специальных форм самостоятельной работы);

— самоконтроль (осуществляется самим студентом);

— текущий (в ходе выполнения различных форм самостоятельной работы, установленных рабочей программой);

— промежуточный (оценка результата обучения как итога выполнения студентом всех форм самостоятельной работы).

Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины

Осуществляется как наблюдение за процессом деятельности обучающегося в режиме реального времени. Является качественной оценкой освоения учебной дисциплины, учитываемой при промежуточной аттестации.

Рубежный контроль

Рубежный контроль для комплексного оценивания усвоенных знаний, освоенных умений проводится в форме тестирования после изучения разделов учебной дисциплины.

2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ НА ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМ ЗАЧЕТЕ

В результате промежуточной аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний:

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Показатели оценки результатов
Уметь:	
– 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 задач и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы	Умеет 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 задач и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы
– владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах	Умеет владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах
– оценить результат и последствия своих действий самостоятельно или с помощью	Умеет оценить результат и последствия своих действий самостоятельно или с помощью
– определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать полученную информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска	Умеет определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать полученную информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска
– применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Умеет применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
– организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами; руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Умеет организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами; руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
– описывать значимость своей специальности	Умеет описывать значимость своей специальности
Знать:	
– актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или в социальном контексте	Знает актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или в социальном контексте
– алгоритм выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах;	Знает алгоритм 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	структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов, решения задач профессиональной деятельности
– номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности	Знает номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности
– приемы структурирования информации	Знает приемы структурирования информации
– формат оформления результатов поиска информации	Знает формат оформления результатов поиска информации
– содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология	Знает содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология
– возможные траектории профессионального развития и самообразования	Знает возможные траектории профессионального развития и самообразования
– психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности	Знает психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности
– сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности	Знает сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности

3 КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Критерии устного ответа

Критерии оценки	Оценка
обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка	Отлично
обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого	Хорошо
обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого	Удовлетворительно
обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом	Неудовлетворительно

Критерии оценки практических занятий

1 активность работы на практическом занятии (выполнение всех заданий, предложенных преподавателем);

2 правильность ответов на вопросы (верное, четкое и достаточно глубокое изложение понятий, идей, и т.д.);

3 полнота и одновременно лаконичность ответа (ответ должен отражать основные теории и концепции по раскрываемому вопросу, содержать их критический анализ и сопоставление);

4 умение формулировать собственную точку зрения, грамотно аргументировать свою позицию по раскрываемому вопросу;

5 культура речи (материал должен быть изложен хорошим профессиональным языком, с грамотным использованием соответствующей системы понятий и терминов)

Критерии оценки практического задания

Критерии оценки	Оценка
<ul style="list-style-type: none"> – практическое задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя – показан высокий уровень знания изученного материала по заданной теме – проявлен творческий подход – умение глубоко анализировать проблему и делать обобщающие практико-ориентированные выводы – работа выполнена без ошибок и недочетов или допущено не более одного недочета 	Отлично
<ul style="list-style-type: none"> – практическое задание выполнено в установленный срок с использованием рекомендаций преподавателя – показан хороший уровень владения изученным материалом по заданной теме – работа выполнена полностью, но допущено в ней: <ul style="list-style-type: none"> а) не более одной негрубой ошибки и одного недочета б) или не более двух недочетов 	Хорошо
<ul style="list-style-type: none"> – практическое задание выполнено в установленный срок с частичным использованием рекомендаций преподавателя – продемонстрированы минимальные знания по основным темам изученного материала – выполнено не менее половины работы или допущены в ней: <ul style="list-style-type: none"> а) не более двух грубых ошибок; б) не более одной грубой ошибки и одного недочета; в) не более двух-трех негрубых ошибок; г) одна негрубая ошибка и три недочета; д) при отсутствии ошибок, 4-5 недочетов 	Удовлетворительно
<ul style="list-style-type: none"> – число ошибок и недочетов превосходит норму, при которой может быть выставлена оценка «удовлетворительно» или если правильно выполнено менее половины задания – если обучающийся не приступал к выполнению задания или правильно выполнил не более 10 процентов всех заданий 	Неудовлетворительно

Критерии оценивания тестов

Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
86 - 100	70 - 85	51 - 69	50 и менее

Критерии результатов самостоятельной работы

При экспертной оценке результатов самостоятельной работы учитываются такие критерии:

- Глубина освоения знаний
- Источники информации
- Качество выполнения работы
- Самостоятельность изложения

- Творчество и личный вклад
- Соблюдение правил оформления

Критерии оценивания эссе

Критерии оценки	Оценка
<ul style="list-style-type: none"> – представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; – проблема раскрыта на теоретическом уровне, в связях и с обоснованиями, с корректным использованием обществоведческих терминов и понятий в контексте ответа; – предоставлена аргументация своего мнения с опорой на факты общественной жизни или личный социальный опыт 	Отлично
<ul style="list-style-type: none"> – представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; – проблема раскрыта с корректным использованием обществоведческих терминов и понятий в контексте ответа (теоретические связи и обоснования не присутствуют или явно не прослеживаются); – представлена аргументация своего мнения с опорой на факты общественной жизни или личный социальный опыт 	Хорошо
<ul style="list-style-type: none"> – представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; – проблема раскрыта при формальном использовании обществоведческих терминов; – представлена аргументация своего мнения с опорой на факты общественной жизни или личный социальный опыт без теоретического обоснования 	Удовлетворительно
<ul style="list-style-type: none"> – Не представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы, проблема раскрыта на бытовом уровне; аргументация своего мнения слабо связана с раскрытием проблемы 	Неудовлетворительно

Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины

Интегральная качественная оценка освоения учебной дисциплины, учитываемая при промежуточной аттестации.

Критерии оценки промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме **дифференцированного зачета**.

К сдаче дифференцированного зачета допускаются обучающиеся, выполнившие все отчетные работы и получившие по результатам текущей аттестации оценки не ниже «удовлетворительно».

Дифференцированный зачет оценивается по четырехбалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Дифференцированный зачет проводится по завершению курса изучения учебной дисциплины в форме выполнения практического задания с последующим собеседованием с преподавателем с учетом результатов текущего контроля.

Основой для определения оценки на дифференцированном зачете служит объём и уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного рабочей программой учебной дисциплины «Психология общения».

Критерии оценивания дифференцированного зачета

Критерии оценки	Оценка
Всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного программного материала, самостоятельно выполненные все предусмотренные программой задания, глубоко усвоенные основная и дополнительная литература, рекомендованная программой, активная работа на практических занятиях. Обучающийся разбирается в основных научных концепциях по изучаемой учебной дисциплине, проявивший творческие способности и научный подход в понимании и изложении учебного программного материала. Ответ отличается богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично	Отлично
Достаточно полное знание учебно-программного материала. Обучающийся не допускает в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических занятиях, показавший систематический характер знаний по учебной дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению	Хорошо
Обучающийся показал знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, не отличавшийся активностью на практических занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, однако допустивший погрешности при их выполнении и в ответе на дифференцированном зачете, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя наиболее существенных погрешностей	Удовлетворительно
обучающийся обнаруживает пробелы в знаниях или отсутствие зна-	Неудовлетворительно

<p>ний по значительной части основного учебно - программного материала, не выполнивший самостоятельно предусмотренные программой основные задания, допустивший принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не отработавший основные практические занятия, допускающий существенные ошибки при ответе, и который не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей учебной дисциплине</p>	
---	--

4 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ

Задания для оценки освоения

Раздела 1 «Психологические аспекты общения»

Обучающийся должен

знать:

- структура и средства общения;
- стороны общения;
- стили общения;
- невербальное общение.

уметь:

- распознавать эмоциональную интерпретацию жестов;
- структурировать текст сообщения;
- использовать основные средства общения;
- демонстрировать многообразие стилей общения.

Типовые вопросы для устных опросов

1. Дать характеристику структуре и средствам общения.
2. Определить особенности сторон общения.
3. Назвать критерии стилей общения.
4. Невербальное общение его особенности.
5. Назвать варианты ролевых позиций в общении.

Типовой тест по Разделу 1

1. Какие бывают стороны общения: _____

Ответ: коммуникативная, интерактивная, перцептивная

2. Процесс, который называется общением: _____

Ответ: сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга

3. Процесс общения заключается в: _____

Ответ: налаживании контактов между отдельно взятыми людьми

4. Содержание общения: _____

Ответ: информация, переходящая от одного человека к другому

5. Универсальная знаковая система, возникшая естественным образом и используемая для общения людей, выражения их мыслей, чувств и волеизъявления, называется: _____

Ответ: коммуникацией

6. Культурное речевое действие диалогового характера, направленное на субъект или объект как на партнера коммуникации с целью сообщения информации о себе, о другом или оценки кого-либо или чего-либо: _____

Ответ: речевая коммуникация

7. Что из предложенного является обязательным признаком любых форм общения:

- а) постановка цели
- б) речь
- в) передача информации

Ответ: б

8. Что является самой главной целью общения: _____

Ответ: общение ради общения

9. Что является особенностью невербального общения: _____

Ответ: отсутствие возможности подделать эти импульсы, его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания

10. Включает в себя все виды речевой деятельности участников общения: говорение, слушание, письмо, чтение – ... компонент коммуникации: _____

Ответ: процессуальный

11. Что относится к неречевому общению: _____

Ответ: взгляд и т.д.

12. Коммуникативная сторона общения основные характеристики

Ответ: обмен информации между общающимися индивидами

13. Перцептивная сторона общения основные характеристики

Ответ: познание людьми друг друга (восприятие людьми друг друга)

14. Интерактивная сторона общения основные характеристики

Ответ: взаимодействие партнёров по общению

15. Основные элементы универсальной модели общения _____

Ответ: Оратор – речь – слушатель

16. Наиболее склонны к обостренным переживаниям, повышенной чувствительности и утомляемости люди: _____

Ответ: меланхолического темперамента

17. Наиболее важным фактором формирования социальной группы являются:

Ответ: совместная трудовая деятельность

18. Эффект проекции – это: _____

Ответ: приписывание другому человеку своих собственных качеств, чувств, мотивов.

19. Монологическое общение- это: _____

Ответ: общение, при котором человек рассматривает другого как объект воздействия

20. Референтная группа — это: _____

Ответ: группа, к которой человек себя причисляет, образец для подражания

Задания для оценки освоения

Раздела 2 «Деловое общение»

Обучающийся должен

знать:

- деловая беседа как форма деловой коммуникации;
- виды делового общения;
- правила и формы организации делового общения.

уметь:

- задавать вопросы;
- распознавать манипуляцию;
- организовать деловую встречу.

Типовые вопросы для устных опросов

1. Особенности деловой беседы как формы деловой коммуникации;
2. Основные характеристики видов делового общения;
3. Правила и формы организации делового общения.
4. Назвать отличительные особенности диалога и манипуляции

5. Определить сходство императивного и манипулятивного общения.

Типовой тест по Разделу 2

1. Общение, при котором учитываются индивидуальные особенности личности, но для интереса дела, – это общение _____.

Ответ: деловое

2. Зона общения с большой аудиторией, на расстоянии более 3,6 м _____.

Ответ: публичная дистанция

3. Определите форму, при которой осуществляется деловое общение:

- а) переговоры
- б) видеоконференция
- в) брифинг

Ответ: все ответы верны

4. Что свойственно манипуляторному стилю общения: _____

Ответ: вид психологического воздействия, используемый для достижения односторонней цели

5. Прimitивное общение – это общение, при котором оценивают объект с точки зрения пользы или отсутствия таковой, так ли это: _____

Ответ: отчасти

6. Абсолютно формальное общение, при котором говорят то, что положено говорить в подобной ситуации, называется таким общением: _____

Ответ: светским

7. Общение, при котором определены социальные роли – «преподаватель – студент»: _____

Ответ: формально-ролевое общение

8. Недостижение инициатором общения коммуникативной цели, прагматических устремлений, отсутствие взаимодействия, взаимопонимания и согласия между участниками общения: _____

Ответ: коммуникативные неудачи

9. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу: _____

Ответ: смысловые барьеры

10. Назовите уровень, на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого: _____

Ответ: примитивный

11. Какой из стилей общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все решения: _____

Ответ: авторитарный

12. Что свойственно манипуляторному стилю общения: _____

Ответ: вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка

13. Какой тип слушания наиболее актуален в деловых переговорах? _____

Ответ: рефлексивное слушание; нерефлексивное слушание

14. Манипулятивное общение в деловой коммуникации – это: _____

Ответ: это воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений;

15. Протестантская этика предполагает: _____

Ответ: поощрение трудолюбия, накопления капитала

16. Пассивное слушание целесообразно: _____

Ответ: в ситуации, когда Ваш собеседник взволнован каким-либо событиями, когда его переполняют чувства

17. Эффект «ожиданий» или эффект Пигмалиона заключается в том, что:

Ответ: человек получает обычно ту обратную связь, на которую рассчитывает

18. Автономное поведение члена группы:

Ответ: независимость человека в суждениях, мнениях, чувствах от группового давления

19. Во время деловой беседы делать записи: _____

Ответ: необходимо, так как это помогает не забыть важные детали

20. Стереотипы в общении: _____

Ответ: являются помехой и причиной плохой коммуникации

**Задания для оценки освоения
Раздела 3 «Конфликты в деловом общении»**

Обучающийся должен

знать:

- классификацию конфликтов.
- причины и последствия конфликтов.
- трудовые конфликты, способы разрешения конфликтов.
- спор, дискуссия, полемика происхождение и психологические особенности.

уметь:

- выявлять причины и последствия конфликтов;
- выбирать стратегию поведения в конфликтной ситуации;
- обосновывать способы разрешения конфликтов.

Типовые вопросы для устных опросов

1. Особенности спора, дискуссия, полемика;
2. Происхождение и психологические особенности конфликта;
3. Субъективные и объективные причины конфликта;
4. Способы разрешения конфликта.

Типовой тест по Разделу 3

1. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу:

Ответ: смысловые барьеры

2. Назовите уровень, на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого: _____

Ответ: примитивный

3. Какой из стилей общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все решения: _____

Ответ: авторитарный

4. Что свойственно манипуляторному стилю общения: _____

Ответ: вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка

5. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:

- а) оперативка

- б) переговоры
- в) брифинг
- г) совещания
- д) беседа
- е) видеоконференция

Ответ: все ответы

6. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?

- а) понимание целей партнера
- б) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- в) знание индивидуальных особенностей партнера

Ответ: все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения

7. Конфликт в переводе с латинского означает: _____

Ответ: столкновение

8. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется: _____

Ответ: конфликтными отношениями

9. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) межгосударственные;
- д) межнациональные;
- е) внутриличностные.

Ответ: е

10. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

- а) переговорный процесс;
- б) сотрудничество;
- в) компромисс.

Ответ: а

11. Основной движущей силой развития личности по А.Адлеру являются:

Ответ: комплекс неполноценности

12. Экстернальный тип человека – это: _____

Ответ: общительный, коммуникабельный тип человека; приписывание человеком ответственности за происходящее с ним ситуации, окружению.

13. Конформное поведение члена группы предполагает: _____

Отказ: отказ от самостоятельных взглядов и действий, безоговорочное принятие членами группы существующих порядков

14. Демократический тип лидерства – это: _____

Ответ: ориентация на мнение производственной группы, коллектива

15. Интернальный тип человека – это:

Ответ: человек, который склонен приписывать ответственность за происходящее прежде всего личности, а не обстоятельствам

16. Недостижение инициатором общения коммуникативной цели, прагматических устремлений, отсутствие взаимодействия, взаимопонимания и согласия между участниками общения: _____

Ответ: коммуникативные неудачи

17. Как называются препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу: _____

Ответ: смысловые барьеры

18. Назовите уровень, на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого: _____

Ответ: примитивный

19. Какой из стилей общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все решения: _____

Ответ: авторитарный

20. Что свойственно манипуляторному стилю общения: _____

Ответ: вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка

5 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Промежуточная аттестация проводится в форме **дифференцированного зачета**.

Дифференцированный зачет проводится по завершению курса изучения учебной дисциплины в форме выполнения практического задания с последующим собеседованием с преподавателем с учетом результатов текущего контроля.

Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету

Перечень вопросов для оценки усвоенных знаний

1. Значимость процесса общения.
2. Понятие общения.
3. Классификация общения: по способу воздействия; в зависимости от используемых средств; по уровням общения.
4. Социальные отношения, их взаимосвязь с общением.
5. Структура общения.
6. Убеждение, внушение, заражение, подражание как психологические воздействия на людей.
7. Слушание в межличностном общении.
8. Структура процесса слушания.
9. Виды и помехи слушания.
10. Приемы эффективного слушания.
11. Понятие конфликта.
12. Структура конфликта: предмет, мотивы, стороны, позиции конфликтующих сторон, конфликтные действия, исходы конфликтных действий.
13. Типы и способы разрешения конфликтов.
14. Значимость этических норм.
15. Деловой этикет – путь к успеху.
16. Культура поведения личности.
17. Правила хорошего тона в повседневном общении.
18. Речевые нормы.
19. Репутация, пути ее формирования.
20. Реноме.

Практические задания для оценки освоенных умений

1. Руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его. Варианты выхода из данной ситуации.
2. К телефону просят пригласить коллегу. Как поступить, если коллеги нет рядом?
3. Водитель маршрутного такси отлучился на остановке за бутылкой минералки в киоск. Правомерны ли его действия? Каков выход из ситуации?
4. Сломался по ходу следования автобус с пассажирами. Действия водителя по отношению к пострадавшим пассажирам?
5. Ваш партнер раздражен, и агрессивен, переполнен эмоциями, с ним трудно договориться. Как сбить агрессию и вывести партнера из агрессии?
6. В комедии Н.В.Гоголя Хлестакова приняли за ревизора. Почему? Какие факторы восприятия здесь преобладали?
7. Собеседник по телефону болтлив и многословен. Ваши действия в точки зрения этики?
8. В салоне маршрутного такси пьяный пассажир разбушевался пассажиры возмущены. Действия водителя? Что важнее при этом: денежный интерес или моральные принципы?
9. Вы невольно втянулись в чужую конфликтную ситуацию как вам выйти из нее, не обидев при этом никого?
10. При поступлении на работу вы оделись ярко, чтобы привлечь к себе внимание, но на работу вас не приняли. Почему? Какие факторы сыграли основную роль?

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ на 2022-2023 учебный год

1	<p>На основании Приказа Минпросвещения России от 01.09.2022 № 796 "О внесении изменений в ФГОС СПО"</p> <p>введены в действие новые формулировки общих компетенций с 22.10.2022 г.</p> <p>На основании внесенных изменений заменены страницы 3, 4</p>	<p><u>18.10.2022 № 3</u></p> <p>Председатель ПЦК ГСЭД</p> <p><u>Корвякова</u> / Е.А. Корвякова</p>
---	---	--