

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

« 28 » 02 2022 г

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

основной профессиональной образовательной программы
подготовки специалистов среднего звена
по специальности СПО 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)
(базовая подготовка)

Лысьва, 2022

Фонд оценочных средств разработан на основе:

– Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации «5» февраля 2018 г. № 69 по специальности *38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)*;

– рабочей программы учебной дисциплины Психология общения, утвержденной «28» 02 2022 г.

Разработчик: преподаватель 1 категории В.П. Филиппова

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании предметной (цикловой) комиссии *Гуманитарных и социально-экономических дисциплин* (ПЦК ГСЭД) «01» 02 2022 г., протокол № 6.

Председатель ПЦК ГСЭД

Корвякова

Е.А. Корвякова

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

В результате освоения учебной дисциплины **Психология общения** обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО *38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)* базовой подготовки следующими результатами обучения: знаниями, умениями, которые формируют общие компетенции.

Код ОК ¹ , ЛР	Умения	Знания
<p>ОК 01 – ОК 04, ОК 06, ОК 09</p> <p>ЛР 16 – 18, 20, 22, 25, 27, 28, 30</p>	<p>– 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;</p> <p>– оценить результат и последствия своих действий самостоятельно или с помощью;</p> <p>– 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;</p> <p>– применять современную научную профессиональную терминологию;</p>	<p>– а к т у а л ь н ы й</p> <p>п р о ф е с с и о н а л ь н ы й</p> <p>и с о ц и а л ь н ы й</p> <p>к о н т е к с т, в</p> <p>к о т о р о м</p> <p>п р и х о д и т с я</p> <p>р а б о т а т ь и ж и т ь;</p> <p>о с н о в н ы е</p> <p>и с т о ч н и к и</p> <p>и н ф о р м а ц и и и</p> <p>р е с у р с ы д л я</p> <p>р е ш е н и я з а д а ч и</p> <p>п р о б л е м в</p> <p>п р о ф е с с и о н а л ь н о м</p> <p>и / и л и в с о ц и а л ь н о м</p> <p>к о н т е к с т е;</p> <p>– а л г о р и т м</p>

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»

	<p>определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;</p> <p>– организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами; руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;</p> <p>– описывать значимость своей специальности</p>	<p>выполнения работ</p> <p>в</p> <p>профессиональной</p> <p>и смежных</p> <p>областях; методы</p> <p>работы в</p> <p>профессиональной</p> <p>и смежных сферах;</p> <p>структуру плана</p> <p>для решения задач;</p> <p>порядок оценки</p> <p>результатов,</p> <p>решения задач</p> <p>профессиональной</p> <p>деятельности;</p> <p>– психологические</p> <p>основы</p> <p>деятельности</p> <p>коллектива,</p> <p>психологические</p> <p>особенности</p> <p>личности;</p> <p>– сущность</p>
--	--	--

		<p>гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности</p>
--	--	---

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
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

После изучения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие личностные результаты:

Код ЛР	Характеристика ЛР
<i>ЛР 16</i>	демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности
<i>ЛР 17</i>	проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как

²Введены 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»

	условию успешной профессиональной и общественной деятельности
<i>ЛР 18</i>	проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем
<i>ЛР 20</i>	проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
<i>ЛР 22</i>	проявляющий умение планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, а также способность к самообучению
<i>ЛР 25</i>	работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
<i>ЛР 27</i>	проявляющий эмоциональную устойчивость и способность ее регулировать. Демонстрирующий способность к стрессоустойчивости, умение работать в режиме многозадачности
<i>ЛР 28</i>	содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
<i>ЛР 30</i>	проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается

1 МЕТОДЫ И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОЦЕНИВАНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

- Устный опрос
- Тестирование
- Наблюдение и оценка результатов практических занятий
- Экспертная оценка результатов самостоятельной работы
- Экспертная оценка эссе
- Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в

процессе освоения учебной дисциплины

2 Formой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является **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
Тема 1 Психологические аспекты общения	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины	Тестирование	
Тема 2 Деловое общение в деятельности персонала	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины	Тестирование	
Тема 3 Деловой этикет в профессиональной деятельности	Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка	Тестирование	

	<p>презентаций Экспертная оценка эссе Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины</p>		
<p>Тема 4 Психологические особенности личности</p>	<p>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</p>	Тестирование	
<p>Тема 5 Конфликты и конфликтные ситуации</p>	<p>Устный опрос Наблюдение и оценка результатов практических занятий Экспертная оценка результатов самостоятельной работы Экспертная оценка эссе Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения учебной дисциплины</p>	Тестирование	
<p>Форма контроля</p>			<p>Дифференцированный зачет</p>

Текущий контроль

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 обучающимся);
- текущий (в ходе выполнения различных форм самостоятельной работы, установленных рабочей программой);
- промежуточный (оценка результата обучения как итога выполнения обучающимся 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, усвоенных умений проводится в форме тестирования после изучения тем учебной дисциплины

2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ НА ЭКЗАМЕНЕ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Показатели оценки результатов
Умение:	
– 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;	- выявление задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте; анализирование задачи и/или проблемы и выделение её составных частей; определение этапов решения задачи; выявление и эффективного поиска информации, необходимой для решения задач и/или проблемы; составление плана действия; определение необходимых ресурсов;
– оценить результат и последствия своих действий самостоятельно или с помощью;	Ориентирование в оценке результатов и последствиях своих действий самостоятельно;
– 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;	Определение задач для поиска информации; определение необходимых источников информации; планирование процесса поиска; структурирование полученной информации; выделение значимой информации; оценивание практически значимых результатов;
– применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;	Применение современной научно-профессиональной терминологии; определение и выстраивание траектории профессионального развития;
– организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами; руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;	Организованности в работе коллектива и команды; взаимодействие с коллегами; руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;
– описывать значимость своей специальности	Описание значимости своей специальности
Знание:	
– 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	Понимание актуального, профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить; основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или в социальном контексте;

в социальном контексте;	
– алгоритм выполнения работ профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов, решения задач профессиональной деятельности;	Определение алгоритма выполнения работы в профессиональной и смежных областях; методов работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядка оценки результатов, решения задач профессиональной деятельности;
– психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;	Понимание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности;
– сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности	Понимание сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимости 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 оценки 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); 	Хорошо

– представлена аргументация своего мнения с опорой на факты общественной жизни или личный социальный опыт	
– 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
– Не представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы, проблема раскрыта на бытовом уровне; аргументация своего мнения слабо связана с раскрытием проблемы	Неудовлетворительно

Критерии оценивания тестов

Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
100-86	85-70	69 - 51	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

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**.

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

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

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
<p>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 (лабораторных) занятиях.</p> <p>Обучающийся разбирается в основных научных концепциях по изучаемой учебной дисциплине, проявивший творческие способности и научный подход в понимании и изложении учебного программного материала.</p> <p>Ответ отличается богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично</p>	Отлично
<p>Достаточно полное знание учебно-программного материала.</p> <p>Обучающийся не допускает в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических (лабораторных) занятиях, показавший систематический характер знаний по учебной дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению</p>	Хорошо
<p>Обучающийся показал знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, не отличавшийся активностью на практических (лабораторных) 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</p>	Удовлетворительно
<p>обучающийся обнаруживает пробелы в знаниях или отсутствие знаний 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 (лабораторные) 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>	Неудовлетворительно

Критерии оценивания тестов

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

4 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ И УМЕНИЯ

Задания для оценки освоения Темы 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.

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 теме 1

1. Определите, какие бывают стороны общения:

- а) коммуникативные
- б) компромиссные
- в) комментирующие

2. Процесс, который называется общением:

- а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации
- б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга
- в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям

3. Процесс общения заключается в:

- а) приобретении навыков для ведения бизнеса
- б) налаживании связей между различными регионами
- в) налаживании контактов между отдельно взятыми людьми

4. Содержание общения:

- а) информация, содержащая намёк
- б) информация, переходящая от одного человека к другому
- в) информация известная только одному человеку

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

- а) искусственным языком
- б) естественным языком
- в) 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:

- а) речевая коммуникация
- б) чуждая коммуникативная среда
- в) стилевой барьер

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

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

8. Что является самой главной целью общения:

- а) общение ради общения
- б) достижение профессиональных успехов
- в) соблюдение правил этикета

9. Что является особенностью невербального общения:

- а) отсутствие возможности подделать эти импульсы
- б) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- в) оба ответа правильны

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

- а) речевой
- б) процессуальный
- в) знаковый

11. Что относится к неречевому общению:

- а) взгляд
- б) телефонный разговор
- в) чтение стихотворения вслух

Задания для оценки освоения Темы 2

«Деловое общение в деятельности персонала»

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.

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 теме 2

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

- а) деловое
- б) примитивное
- в) духовное

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

- а) межличностное расстояние
- б) социальная зона
- в) общественная зона

3. Определите форму, при которой осуществляется деловое общение:

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

4. Что свойственно манипуляторному стилю общения:

- а) предполагает ясность внутренних приоритетов
- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка
- в) используется духовно зрелыми речевыми партнерами

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

- а) да
- б) нет
- в) отчасти

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

- а) примитивным
- б) светским
- в) манипулятивным

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

- а) деловое общение
- б) примитивное общение
- в) формально-ролевое общение

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

- а) коммуникативные неудачи
- б) чуждая коммуникативная среда
- в) стилевой барьер

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

- а) эмоциональные барьеры
- б) культурные барьеры
- в) смысловые барьеры

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

- а) примитивный
- б) деловой
- в) манипулятивный

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

- а) либеральный
- б) авторитарный

12. Что свойственно манипуляторному стилю общения:

- а) предполагает ясность внутренних приоритетов
- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка
- в) используется духовно зрелыми речевыми партнерами

Задания для оценки освоения Темы3

«Деловой этикет в профессиональной деятельности»

Обучающийся должен

знать:

- общие понятия деловой этики и делового этикета;
- субординация в деловых отношениях;
- культуру речи делового человека;
- требования к внешнему виду и поведению деловых людей.

уметь:

- ориентироваться в структуре субординации отношений в организации;
- демонстрировать соответствие внешнего вида, поведения занимаемой должности;
- применять нормы делового этикета.

Вопросы для устных опросов

1. Характерные черты деловой этики и делового этикета;
2. Особенности субординации в деловых отношениях;
3. Требования к внешнему виду и поведению деловых людей.

Типовой тест по теме 3

1. Какой тип слушания наиболее актуален в деловых переговорах?

- а) рефлексивное слушание;
- б) нерефлексивное слушание;
- в) эмпатическое слушание.

2. Манипулятивное общение в деловой коммуникации – это:

- а) общение с сотрудниками в ходе выполнения какой-либо работы;
- б) это воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений;
- в) это авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками;

3. Протестантская этика предполагает:

- а) поощрение трудолюбия, накопления капитала;
- б) негативное отношение к накоплению капитала;
- в) предоставляет возможность каждому определять свое отношение к богатству.

4. Пассивное слушание целесообразно:

- а) в ситуациях, когда Ваш собеседник дает Вам поручение, разъясняет проблему
- б) в ситуации, когда Вы встречаетесь впервые с большим количеством людей;
- в) в ситуации, когда Ваш собеседник взволнован каким-либо событиями, когда его переполняют чувства

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

- а) человек получает обычно ту обратную связь, на которую рассчитывает;
- б) более красивые люди расцениваются как более приятные в целом;
- в) люди склонны делать поспешные выводы о человеке на основе его внешнего облика;

6. Автономное поведение члена группы:

- а) отказ от самостоятельных взглядов и действий, безоговорочное принятие членами группы существующих порядков;
- в) независимость человека в суждениях, мнениях, чувствах от группового давления
- г) противопоставление себя группе;

7. Во время деловой беседы делать записи:

- б) необходимо, так как это помогает не забыть важные детали;
- в) не стоит, так как это может привести к пропуску важных элементов беседы;

8. Стереотипы в общении:

- а) являются помехой и причиной плохой коммуникации;
- б) обеспечивают эффективность деловых коммуникаций;
- в) являются необходимым элементом психологической защиты

9. Экспертная власть — это:

- а) власть, основанная на владении какой-либо информацией;
- б) власть, основанная на деловом авторитете руководителя;
- в) легитимная власть.

10. Делегирование полномочий подчиненным является:

- а) необходимым и эффективным инструментом опытного руководителя;
- б) признаком слабого и неэффективного руководителя;
- в) метод руководства, к которому руководителю стоит прибегать время от времени.

11. Социально-ролевое общение — это:

- а) исторически сложившаяся форма предсказуемого упорядоченного символического поведения;
- б) это воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений;
- в) это авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками.

Задания для оценки освоения Темы 4

«Психологические особенности личности»

Обучающийся должен

знать:

- индивидуально-психологические особенности личности;
- структуру и потребности личности;
- особенности темперамента, характера и способностей личности;
- направленность личности.

уметь:

- ориентироваться в индивидуально-психологических особенностях личности;
- распознавать ведущие потребности личности;
- выявлять особенности темперамента, характера и способностей личности.

Вопросы для устных опросов

1. Дать характеристику индивидуально-психологическим особенностям личности;
2. Определить структуру и ведущие потребности личности;
3. Особенности темперамента, характера и способностей личности.

Типовой тест по теме 4

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

- а) стремление к самоактуализации;
- б) конфликт между «сознательным» и «бессознательным»;
- в) комплекс неполноценности;

2. Экстернальный тип человека – это:

- а) приписывание человеком ответственности за происходящее с ним ситуации, окружению, обстоятельствам;
- б) общительный, коммуникабельный тип человека;
- в) человек, который склонен приписывать ответственность за происходящее прежде всего личности, а не обстоятельствам.

3. Конформное поведение члена группы предполагает:

- а) отказ от самостоятельных взглядов и действий, безоговорочное принятие членами группы существующих порядков;
- б) независимость человека в суждениях, мнениях, чувствах от группового давления
- г) противопоставление себя группе.

4. Демократический тип лидерства – это:

- а) ориентация на мнение производственной группы, коллектива ;
- б) гибкость в решении задач;
- в) принятие единоличных решений;

5. Интернальный тип человека – это:

- а) приписывание человеком ответственности за происходящее с ним ситуации, окружению,
- б) общительный, коммуникабельный тип человека;
- в) человек, который склонен приписывать ответственность за происходящее прежде всего личности, а не обстоятельствам.

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

- а) сангвинического темперамента;
- б) флегматического темперамента;
- в) меланхолического темперамента

7. Наиболее важным фактором формирования социальной группы являются:

- а) сильный лидер;

- б) совместная трудовая деятельность;
- в) символы и эмблемы, обозначающие принадлежность к определенной группе;

8. Эффект проекции – это:

- а) тенденция переносить благоприятное впечатление об одном качестве человека на все его другие качества;
- б) «моделирование» образа подчиненного на основе его профессиональной принадлежности;
- в) приписывание другому человеку своих собственных качеств, чувств, мотивов.

9. Монологическое общение- это:

- а) общение, при котором человек рассматривает другого как объект воздействия
- б) общение, при котором другой человек рассматривается как равноправный собеседник;
- в) общение со своим внутренним «Я».

10. Референтная группа — это:

- а) группа, которую человек не приемлет, отрицает, отвергает;
- б) группа, мнение которой безразлично для человека;
- в) группа, к которой человек себя причисляет, образец для подражания.

**Задания для оценки освоения Темы 5
«Конфликты и конфликтные ситуации»**

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.

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 теме 5

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

- а) эмоциональные барьеры
- б) культурные барьеры
- в) смысловые барьеры

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

- а) примитивный
- б) деловой
- в) манипулятивный

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

- а) либеральный
- б) авторитарный

4. Что свойственно манипуляторному стилю общения:

- а) предполагает ясность внутренних приоритетов
- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка
- в) используется духовно зрелыми речевыми партнерами

5. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:

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

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

- а) понимание целей партнера
- б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
- в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- г) знание индивидуальных особенностей партнера

7. Конфликт в переводе с латинского означает:

- а) соглашение;
- б) столкновение;
- в) существование.

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

- а) конфликтными отношениями;
- б) конфликтной ситуацией;
- в) инцидентом

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

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

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

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

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.

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

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.

Перечень ситуационных заданий 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

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</u> № <u>3</u></p> <p>Председатель ПЦК ГСЭД</p> <p><u>Корвякова</u> / Е.А. Корвякова</p>
---	---	---