

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области

ГАПОУ СО «Тавдинский техникум им. А.А. Елохина»

Фонд оценочных средств

для учебной дисциплины

Психология общения

(общий гуманитарный и социально-экономический цикл)

для профессий/специальностей технического профиля обучения

Одобен
методической комиссией общеобразовательного цикла
Протокол № ___ от « ___ » _____ 20 ___ г.
Председатель МК _____ (_____)

Утверждаю
Зам. директора по УМР _____ (Е.В.Карпеева)
« ___ » _____ 20 ___ г.

Составитель:

Арефьева С.В., педагог-психолог ГАПОУ СО «Тавдинский техникум им. А.А. Елохина»

Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств.

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся по учебной дисциплине «Психология общения».

2. Фонд оценочных средств включает контрольно-измерительные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

3. Структура и содержание заданий разработаны в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины «Психология общения».

4. Перечень знаний, умений и общих компетенций, формируемых дисциплиной:

Обучающийся должен уметь	
У1 У2	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
Обучающийся должен знать	
31 32 33 34 35 36 37 38	- взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.
Общие и профессиональные компетенции	
ОК 1 ОК 2	.- Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

ОК 3	-Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 4	.- Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 5	.-Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 6	.- Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 7	.- Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 8	.-Брать ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 9	.-Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ПК 2.1	.-Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ПК2.2	.- Планировать и организовывать работы по техническому обслуживанию и ремонту автотранспорта.
ПК2.3.	- Контролировать и оценивать качество работы исполнителей работ. - Организовывать безопасное ведение работ при техническом обслуживании и ремонте автотранспорта.

5. Паспорт фонда оценочных средств УД «Психология общения»

5.1. Кодификатор оценочных средств

Код ОС	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в КОС
1	2	3	4
1	Устный опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанная на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/ разделам дисциплины

2	Дифференцированный зачет	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной или ответы на экзаменационный билет, рассчитанные на выяснение объема знаний обучающегося по тематике изученной дисциплины.	Вопросы к дифференцированному зачёту по дисциплине «Психология общения».
---	--------------------------	---	--

5.2. Комплекты контрольно - оценочных средства по видам аттестации. Наполнение КОС для текущего контроля

Код ОС	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в КОС
1	2	3	4
1	Сообщение, доклад	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.	Темы докладов, сообщений.
2	Устный опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанная на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины

Темы докладов, сообщений
по учебной дисциплине «Психология общения»
(наименование дисциплины)

1. Психологические типы людей и их проявление в общении.
 2. Составляющие коммуникативной профессиональной компетенции: психологический (эмоциональный) контакт; социальные роли и статус; особенности профессионального речевого поведения (протокольная речь, профессиональный жаргон и пр.).
 3. Психологические способы воздействия в процессе общения.
 4. Роль руководителя организации в управлении конфликтами.
 5. Правила поведения в общественных местах.
 6. Классификация видов общения.
 7. Коммуникация как обмен информацией.
 8. Важнейшие виды общения. Первичные виды общения.
2. Критерии оценивания эссе (докладов, сообщений).

Оценка	Критерии оценивания
Отлично (5)	Во введении четко сформулирован тезис, соответствующий теме доклада, выполнена задача заинтересовать читателя; деление текста на введение, главную часть и заключение; в основной части логично, связно и полно доказывается выдвинутый тезис; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования предъявленные к заданию выполнены.
Хорошо (4)	Во введении четко сформулирован тезис, соответствующий теме доклада, в известной мере выполнено задача заинтересовать читателя; в основной части логично, связно но не достаточно полно

	доказывается выдвинутый тезис; заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; для выражения своих мыслей обучающийся не пользуется упрощенно - примитивным языком.
Удовлетворительно (3)	Во введение тезис сформирован нечетко или не вполне соответствует теме доклада; в основной части выдвинутый тезис доказывается недостаточно логично (убедительно) и последовательно; заключение выводы не полностью соответствуют содержанию основной части язык работы в целом не соответствует уровню курса, на котором обучается обучающийся.
Неудовлетворительно	Во введение тезис отсутствует или не соответствует теме доклада; в основной части нет логичного последовательного раскрытия темы; выводы не вытекают из основной части; отсутствует деление текста на введение, основную часть и заключение; язык работы можно оценить как «примитивный».

Комплект вопросов к устному опросу на занятиях
по учебной дисциплине «Психология общения»
(наименование дисциплины)

1. Вопросы к собеседованию/опросу по темам.

<p>Тема 1.1. Общение как предмет научного знания</p>	<p>Введение в учебную дисциплину. Категория «общение» в психологии. Компетентностный подход к проблемам общения. Коммуникативная компетентность</p> <p>Процесс общения и его аспекты: коммуникативный, интерактивный, перцептивный. Структура, цели и функции общения. Многоплановый характер общения Виды и уровни общения. Модели общения. Стили общения</p>
<p>Тема 1.2. Социальная перцепция</p>	<p>Перцептивная функция общения Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания Механизмы взаимопонимания в общении</p> <p>Трудности и дефекты межличностного общения Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении Имидж и самопрезентация</p>
<p>Тема 1.3. Интерактивная функция общения</p>	<p>Структура межличностного взаимодействия Стратегии и тактики взаимодействия Позиции и ориентации в деловом взаимодействии</p>

	<p>Формы стратегического поведения в общении</p> <p>Механизмы партнерских отношений</p> <p>Правила корпоративного поведения в команде</p>
<p>Тема 1.4.</p> <p>Коммуникативная функция общения</p>	<p>Природа и цель коммуникаций</p> <p>Помехи, искажающие информацию</p> <p>Эффективность коммуникации</p>
	<p>Коммуникативные барьеры</p> <p>Технологии обратной связи в говорении и слушании</p>
<p>Тема 1.5.</p> <p>Психологические особенности общения</p>	<p>Средства общения: вербальные и невербальные</p> <p>Функции языка в речевом общении</p> <p>Коммуникативное намерение</p> <p>Средства вербального общения</p>
	<p>Слушание в межличностном общении</p> <p>Виды и функции слушания</p> <p>Помехи эффективного слушания</p> <p>Приемы эффективного слушания</p> <p>Невербальные средства взаимодействия</p>
<p>Тема 1.6.</p> <p>Роль и ролевые ожидания в общении</p>	<p>Референтная группа и ее место в процессе взаимодействия</p> <p>Социальная роль как идеальная модель поведения.</p>
	<p>Ролевое поведение личности в общении</p> <p>Виды социального взаимодействия</p> <p>Взаимное влияние людей в процессе общения</p>
<p>Тема 1.7. Конфликтное общение</p>	<p>Понятие конфликта, его виды</p> <p>Источники конфликтов и стадии их протекания</p> <p>Причины конфликтов</p> <p>Этапы и алгоритм анализа конфликтов</p>
	<p>Общение в семье</p> <p>Невербальные сигналы как индикаторы агрессии</p> <p>Виды агрессивности и ее взаимосвязь с конфликтами</p> <p>Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция</p>

	<p>«Окно Джохари»</p> <p>Способы управления конфликтами</p> <p>Переговоры — эффективный способ разрешения конфликтов</p> <p>Эмоциональное истощение как следствие стрессов в жизни</p>
Тема 1.8. Формы делового общения и их характеристики	<p>Деловые беседы</p> <p>Публичные речи</p> <p>Публичные презентации, аргументации и возражения</p> <p>Письменная коммуникация: свойства и функции</p>
Тема 1.9. Этические формы общения	<p>Этика, репутация и ценности в организации</p> <p>Позитивные и негативные ценности</p> <p>Ценностно-ориентационное единство</p> <p>Этические нормы и корпоративная этика</p> <p>Деловой этикет в профессиональной деятельности</p> <p>Культура поведения личности</p>

2. Критерии и шкала оценивания

Оценка	Критерии оценки
Отлично	Обучающийся полностью раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя профессиональную терминологию; продемонстрировал сформированность и устойчивость полученных знаний. Возможны одна-две неточности при ответе на дополнительные вопросы, которые обучающийся легко исправил по замечанию преподавателя.
Хорошо	Ответ обучающегося имеет один из недостатков: в изложении вопроса допущены небольшие пробелы, не исказившие смысловой составляющей ответа; допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, не исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибки или более двух недочетов при освещении дополнительных вопросов, легко исправленные по замечанию преподавателя.

Удовлетворительно	Обучающийся неполно раскрыл содержание вопроса, но показал общее понимание материала и продемонстрировал знания, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала; имеет затруднения или допустил ошибки в определении понятий, использовании терминологии и исправил их после нескольких наводящих вопросов преподавателя.
Неудовлетворительно	Обучающийся обнаружил полное незнание и непонимание изучаемого материала по дисциплине или не смог ответить ни на один из дополнительных вопросов по изучаемому материалу.

Дифференцированный зачет
по учебной дисциплине Психология общения
(наименования дисциплины)

Наполнение КОС для дифференцированного зачета

Форма проведения	Комплекты контрольных заданий или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта практической деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций
Дифференцированный зачет	- вопросы для подготовки к дифференцированному зачету; - билеты; - критерии и шкала оценивания ответа обучающегося.

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА

1. Определить понятия «сознание», «самосознание», «личность», «характер», «темперамент».
2. Проанализировать различия в социально-психологических типах личности.
3. Оценить влияние коллектива на личность.
4. Определить понятия «трудовой коллектив», «вложенный труд», «корпорация», «корпоративность», «профессиональная позиция», «навык», «перцептивный навык», «интеллектуальный навык», «двигательный навык».
5. Проанализировать психологических особенностей трудовой деятельности.
6. Оценить значение характера труда человека, индивидуального стиля трудовой деятельности, вложенного труда, групповой динамики, корпоративности и других факторов на развитие коллектива коллективах.
7. Определить понятия «общение», «группа», «социальная группа», «деловое общение», «коллектив», «дисциплина», «иерархия».
8. Проанализировать типы отношений в системе «руководитель-подчиненный».
9. Сделать вывод о проблеме лидерства в коллективе.

10. Определить понятия «личность», «социальная роль», «конвенциональная роль», «ролевые ожидания», «потребности», «установки», «способности», «акцентуации».
11. Дифференцировать различные типы темпераментов.
12. Истолковать воздействия руководителя на подчиненного в зависимости особенностей характера, темперамента и акцентуаций последнего.
13. Определить понятия «общение», «деловое общение», «содержание общения», «цель общения», «средства общения», «функции общения», «формы общения», «виды общения».
14. Дифференцировать различия между типами межличностного общения.
15. Обосновать общение по содержанию, целям, средствам, функциям, формам, видам.
16. Определить понятия «коммуникативная сторона общения», «интерактивная сторона общения», «перцептивная сторона общения», «коммуникативные барьеры», «коммуникатор», «реципиент», «вербальная коммуникация», «невербальная коммуникация», «канал общения», «аттракция», «эмпатия».
17. Составить обзор разновидностей коммуникативных барьеров.
18. Подытожить приемы эффективного общения.
19. Перечисление каналов восприятия образа человека, подходов к имиджу, функций имиджа, типы индивидуального имиджа.
20. Проиллюстрировать способы и приемы создания имиджа делового человека.
21. Оценить влияния имиджа на результаты делового общения.
22. Определить понятия «убеждение», «внушение», «психологическое заражение», «подражание».
23. Объяснить воздействие способов эффективного общения на партнера.
24. Сравнить различные способы психологического воздействия в общении.
25. Продемонстрировать приемы эффективного общения в деловой беседе.
26. Определить понятия «конфликт», «стресс», «стрессовая ситуация», «эмоции», «дискомфорт», «напряжение».
27. Проанализировать действий руководителей и способов разрешения конфликта.
28. Объяснить источники, причины и виды конфликтов.
29. Описать типов конфликтных личностей.
30. Проанализировать действий руководителя по профилактике и предотвращению стресса в коллективе.
31. Оценить «первую помощь» в стрессовой ситуации.
32. Использование эффективных способов управления конфликтами.
33. Определить понятия «ответственность», «инстанция», «долг», «совесть», «служебные отношения», «механизм регулирования», «авторитет руководителя».
34. Проанализировать норм этического поведения руководителя и принципов этического разрешения спорных вопросов и конфликтов в организации.

35. Дифференцировать различия закономерностей между этапами формирования коллектива и способов регулирования сложившихся сложных отношений в коллективе.
36. Демонстрация приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
37. Определить актуальность соблюдения этики бизнеса в современной России.
38. Проанализировать моральных дилемм в этике бизнесе.
39. Сравнить моральных и правовых норм их взаимосвязи и взаимодействия.
40. Определить понятия «труд», «профессиональный долг», «трудовая мотивация», «задачи профессиональной этики», «профессиональная этика», «кодексы этики».
41. Проанализировать принципов профессиональной этики.
42. Оценить необходимости применения норм профессиональной этики и этикета, деловой морали в рыночных отношениях.
43. Описать этические принципы, «профессиональный этикет» (правил) общения в деловых кругах.
44. Проанализировать стратегии, стиля и специфики ведения переговоров.
45. Сделать вывод о специфике делового общения, структуре коммуникативного акта и условиях установления контакта в деловых кругах.
46. Проведение переговоров разными стилями.
47. Описать общепринятые правила поведения в общественных местах.
48. Сравнить правила поведения в общественных местах в разных странах.
49. Оценить правила поведения в государственных учреждениях.
50. Определение различий между официальными и неофициальными визитами (приемами). Описать времени проведения приемов.
51. Проанализировать правила проведения официальных приемов.
52. Провести обзор дресс-кода на официальных и неофициальных приемах.
53. Установление деловых контактов с учетом особенностей партнеров по бизнесу и делового этикета.
54. Описать правил подготовки к публичным выступлениям.
55. Проанализировать манипуляций в общении, их видов.
56. Оценить действия по подготовке и проведению деловой беседы, служебным совещаниям.
57. Определение понятий «информационное выступление», «протоколно-этическое выступление», «развлекательное выступление», «убеждающее выступление», «доклад», «сообщение», «выступление», «беседа».
58. Проанализировать технических приемов ораторского искусства.
59. Противопоставить различные виды выступлений.
60. Применение техник и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности.

Критерии и шкала оценивания

Оценка	Критерии оценки
Отлично	Обучающийся полностью раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя профессиональную терминологию; продемонстрировал сформированность и устойчивость полученных знаний. Возможны одна-две неточности при ответе на дополнительные вопросы, которые обучающийся легко исправил по замечанию преподавателя.
Хорошо	щей ответа; допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, не исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибки или более двух недочетов при освещении дополнительных вопросов, легко исправленные по замечанию преподавателя. Ответ обучающегося имеет один из недостатков: в изложении вопроса допущены небольшие пробелы, не исказившие смысловой составляющей.
Удовлетворительно	Обучающийся неполно раскрыл содержание вопроса, но показал общее понимание материала и продемонстрировал знания, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала; имеет затруднения или допустил ошибки в определении понятий, использовании терминологии и исправил их после нескольких наводящих вопросов преподавателя.
Неудовлетворительно	Обучающийся обнаружил полное незнание и непонимание изучаемого материала по дисциплине или не смог ответить ни на один из дополнительных вопросов по изучаемому материалу.