11.02.16.01.ОГСЭ.05-2021-РП

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кузбасский государственный технический университет имени Т. Ф. Горбачева»

Институт профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ
Директор ИПО
_____ Т.Ю. Сьянова
«____»_____ 20__ г.

Фонд оценочных средств дисциплины

Психология общения

Направление подготовки 11.02.16 Монтаж, техническое обслуживание и ремонт электронных приборов и устройств
Направленность (профиль) Специалист по электронным приборам и устройствам (9 кл)

Присваиваемая квалификация
"Специалист по электронным приборам и устройствам"

Формы обучения
очная

5.1 Паспорт фонда оценочных средств

№	Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
1	Введение в учебную дисциплину. Психология общения	1.1. Общение - основа человеческого бытия. 1.2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона) 1.3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона) 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона) 1.5. Формы делового общения и их характеристики	ОК-01 ОК-02 ОК-03 ОК-06 ОК-05 ОК-07 ОК-08 ОК-09 ОК-10 ОК-11	ОК-01 знать: правила ведения деловых переговоров 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 социальном контексте механизмы взаимопонимания в общении; уметь: убеждать, возражать владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) ОК-02 знать: психологические приемы общения приемы структурирования информации взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; уметь: рефлексировать слушать определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности /ОК 03 знать: индивидуальные особенности личности, особенности каждого типа темперамента, что лежит в основе характера возможные траектории профессионального развития и самообразования уметь: определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Устный или письменный опрос

				/ОК 05 Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов Уметь: выделять специфические особенности вербального и невербального общения с учетом социального и культурного контекста грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе /ОК 06 Знать: основные характеристики понятия «общение», какую роль играет общение в профессиональной деятельности, особенности вербального и невербального общения; сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности уметь: анализировать, работать с информацией, описывать значимость своей специальности /ОК 07 Знать: индивидуально психологические особенности личности с учетом поведения в различных ситуациях основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения приемы саморегуляции в процессе общения Уметь: посмотреть на себя со стороны адекватно оценивать свои достоинства и недостатки определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения /ОК 08 Знать: особенности самосовершенствования личности с учетом индивидуальных особенностей приемы самовоспитания основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения Уметь: использовать методы самовоспитания с целью личностного саморазвития пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности /ОК 09 Знать: основные методы изучения личности современные средства и устройства информатизации Уметь: применять методы диагностики с целью изучения собственной личности применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач	

				/ОК 10 Знать: психологические особенности ведения деловой документации правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы правила чтения текстов профессиональной направленности Уметь: вести деловую переписку понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы /ОК 11 Знать: особенности делового общения приемы ведения деловой беседы технику ведения телефонных переговоров порядок выстраивания презентации Уметь: строить разговор с собеседником с учетом правил деловых переговоров выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею;	
2	Конфликты и способы их предупреждения и разрешения	1. Конфликт, его сущность и основные характеристики 2.2.Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция	ОК-05 ОК-06 ОК-09	/ОК 05 Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений Уметь: выделять специфические особенности вербального и невербального общения с учетом социального и культурного контекста грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе /ОК 06 Знать: основные характеристики понятия «общение», какую роль играет общение в профессиональной деятельности, особенности вербального и невербального общения; сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности уметь: анализировать, работать с информацией, описывать значимость своей специальности /ОК 09 Знать: основные методы изучения личности современные средства и устройства информатизации Уметь: применять методы диагностики с целью изучения собственной личности применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач	Устный или письменный опрос

3	Этические формы общения	3.1 Общие сведения об этической культуре	ОК-02 ОК-03 ОК-04 ОК-05 ОК-06 ОК-09	ОК-02 знать: психологические приемы общения приемы структурирования информации взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; уметь: рефлексировать слушать определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию применять технику и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности /ОК 03 знать: индивидуальные особенности личности, особенности каждого типа темперамента, что лежит в основе характера возможные траектории профессионального развития и самообразования уметь: определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования /ОК 04 знать: что составляет психологическую культуру, правила обращения с людьми; психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности уметь расположить к себе людей, работать в рамках культуры человеческих взаимоотношений организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности /ОК 05 Знать: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений Уметь: выделять специфические особенности вербального и невербального общения с учетом социального и культурного контекста грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе /ОК 06 Знать: основные характеристики понятия «общение», какую роль играет общение в профессиональной деятельности, особенности вербального и невербального общения; сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности уметь: анализировать, работать с информацией, описывать значимость своей специальности /ОК 09 Знать: основные методы изучения личности современные средства и устройства информатизации Уметь: применять методы диагностики с целью изучения собственной личности применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач	Устный или письменный опрос

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы

5.2.1 Оценочные средства при текущем контроле

Текущий контроль по разделу **«Психология общения»** будет заключаться в опросе обучающихся по контрольным вопросам:

1. Предмет и задачи науки «Психология общения».
2. Функции общения.
3. Структура общения.
4. Средства общения.

5. Место психологии общения в системе профессиональной деятельности
6. Что определяет успех в публичном выступлении?
7. Особенности публичного выступления как формы делового общения
8. Составляющие успеха деловой беседы
9. Правила обращения с людьми.

Текущий контроль по разделу **«Конфликты и способы их предупреждения и разрешения»** будет заключаться в опросе обучающихся по контрольным вопросам:

1. Сущность понятия "конфликт"
2. Структура конфликта
3. Стратегия разрешения конфликтов
4. Влияние характера человека на успешность общения
5. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах
6. Правила поведения в конфликтах

Текущий контроль по разделу **«Этические формы общения»** будет заключаться в опросе обучающихся по контрольным вопросам:

1. Психологические приемы, позволяющие расположить собеседника к себе
2. Что значит «слышать» и «слушать»?
3. Умение слушать, как инструмент эффективного общения
4. Барьеры в общении
5. Деловая этика и этикет как элементы культуры делового общения.

Критерии оценивания:

90...100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;

80...89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой из вопросов;

60...79 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;

0...59 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы или при правильном и неполном ответе только на один из вопросов.

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	2	3	4	5

5.2.2 Оценочные средства при промежуточной аттестации

Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций.

Исходя из определения компетенции - «ситуативная категория, выражается в готовности к осуществлению деятельности в конкретной профессиональной ситуации» оцениваем сформированность компетенций по конкретным профессиональным ситуациям.

Ситуация 1. Вы беседуете с человеком, от которого зависит решение жизненно важного для вас вопроса, но вы не согласны с его доводами. Возразите ему, но так, чтобы он не обиделся и стал бы вас внимательно слушать.

Ситуация 2. В процессе беседы у вас с собеседником возникли разногласия. Но вот после очередного его высказывания вы поняли, что он прав.

Как вы поступите, чтобы у него возникло желание помочь вам в решении вашей проблемы?

Ситуация 3. Вы пришли к собеседнику с плохой миссией: сказать ему об его ошибке в деловой сделке. Как вы это сделаете, чтобы уменьшить моральный ущерб вашего визита?

Ситуация 4. У вас деловая встреча. Вы входите в кабинет, но голова того, к кому вы вошли, опущена. Ваши действия?

Ситуация 5. Вы идете к начальнику с вопросом точно зная, что ваши точки зрения по решению этого вопроса расходятся. Как добьетесь успеха?

Как будете учитывать их индивидуальные особенности?

Ситуация 6. Вы идете к начальнику, не зная его точки зрения на вопрос, с которым вы идете. В процессе беседы выясняется, что ваши точки зрения расходятся.

Стратегия вашего поведения?

Ситуация 7. На совещании один сотрудник разволновался и, потеряв контроль над собой, стал громче говорить. Какая фраза, не обидев его, дала бы ему понять, что необходимо взять себя в руки? Скажите ее!

Ситуация 8. Вы находитесь в одном из подразделений вашей фирмы, где разбирается жалоба. Работа уже подходит к концу, но раздается звонок, вам нужно срочно прибыть на внеочередное заседание депутатской группы. Вы прерываете работу и собираетесь уходить (времени хватит только для того, чтобы доехать). В этот момент к вам подошла одна из сотрудниц этого подразделения. Она хочет (по ее словам) сообщить вам нечто чрезвычайно важное. Вы знаете, как знают и другие, что она – любительница «подавать сигналы», выискивать и вскрывать недостатки там, где их часто и нет. Как правило, из того, что она говорит, – 20 % все же есть рационального. Откажите этой женщине в аудиенции и одновременно вызовите у нее положительные эмоции.

Ситуация 9. У вас деловая встреча. Вам хочется решить вопрос в свою пользу.

Какая фраза может помочь вам?

Критерии оценивания:

90…100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;

80…89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном

ответе на другой из вопросов;

60…79 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе

только на один из вопросов;

0…59 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы или при правильном и неполном

ответе только на один из вопросов.

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	2	3	4	5

5.2.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Порядок организации проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлен в Положении о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования в КузГТУ (Ип 06/-10).