Департамент образования Вологодской области

БПОУ ВО «Вологодский аграрно-экономический колледж».

**ФОНД**

**ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОГСЭ. 03 Психология общения

(наименование дисциплины)

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

(код и наименование профессии (специальности)

Бухгалтер, специалист по налогообложению

(квалификация выпускника)

Вологда

2024

|  |  |
| --- | --- |
| Разработчики:  Лаврушин Ю.С., преподаватель психологии,  БПОУ ВО «Вологодский аграрно-экономический колледж». | |
| Рассмотрено  на заседании методической комиссии  «31» августа 2024 г., протокол №1  председатель комиссии  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_И.С. Вязанкина  (подпись) |  |

**Пояснительная записка**

Фонд оценочных средств содержит контрольно-оценочные средства, предназначенные для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся по дисциплине Психология общения по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), поступивших на базе основного общего образования.

В фонд оценочных средств включены контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме проверочных и контрольных работ, промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

**ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ, ЭЛЕМЕНТОВ ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ, ПОДЛЕЖАЩИХ ТЕКУЩЕМУ КОНТРОЛЮ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код**  **формируемых общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК)** | **Наименование формируемых общих и профессиональных компетенций** | **Знания и умения в соответствии с программой учебной дисциплины** |
| ОК 1 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Умения: эффективно работать в команде; самостоятельно регулировать и разрешать конфликтные ситуации; грамотно общаться с коллегами в процессе профессиональной деятельности, используя различные техники общения; владеть вербальными и невербальными средствами общения в целях успешной коммуникации; использовать простейшие методики саморегуляции, оказывать положительное влияние на психологический климат в коллективе.  Знания: основы психологии как науки, психологию личности и малых групп, психологию общения; средства и виды общения; особенности психических процессов; особенности делового общения, понятие о конфликте как социально-психологическом явлении, стратегии поведения в конфликте, понятие деловой этики, ее принципы, правила поведения в служебном коллективе. |
| ОК 2 | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности. |
| ОК 3 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях. |
| ОК 4 | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде. |
| ОК 5 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста. |
| ОК 6 | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения. |
| ОК 7 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях |
| ОК 8 | Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности |
| ОК 9 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |

**ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ**

Для **текущего контроля** успеваемости применяются следующие методы контроля: опрос (устный и письменный), решение проблемно-познавательных задач, внеаудиторная самостоятельная работа.

**Устный контроль** в форме фронтального опроса проводится по темам:

Тема 1.1. Общение как процесс.

Тематика вопросов:

1. Дайте определение понятию «общение».

2. В чем сходство и различие таких терминов как «общение» и «деятельность».

3. Перечислите основные функции общения.

4. Назовите основные компоненты в структуре общения и дайте им краткую характеристику.

Тема 2.1. Личность в психологии.

Тематика вопросов:

1. Дайте определения следующим понятиям: человек, индивид, личность, индивидуальность.

2. Что в отечественной психологии понимают под личностью человека?

3. Какие компоненты входят в структуру личности по К. Платонову?

4. Раскройте взаимосвязь биологического и социального факторов в процессе формирования личности.

Тема 2.2.

Роль социализации в общении человека

Тематика вопросов:

1. Что понимается под термином «социализация»?

2. Разграничьте понятия «социализация личности», «развитие личности», «обучение и воспитание личности».

3. Перечислите основные этапы социализации человека.

4. Какие Вы знаете первичные и вторичные институты социализации?

Тема 3.2. Общение в группе. Групповая динамика и процессы общения.

Тематика вопросов:

1. Что такое «группа» и «общность» людей?

2. Виды групп, их классификация.

3. Перечислите основные этапы в развитии группы.

Тема 3.4.

Межличностное пространство и его влияние на эффективность общения.

Тематика вопросов:

1. Межличностное пространство и его влияние на эффективность общения.

2. Пространство в общении как показатель межличностных отношений.

3. Величина дистанции в деловом общении: интимная, личностная, социальная и публичная дистанция.

Тема 3.5. Речь как средство коммуникации

Тематика вопросов:

1. Речь как средство коммуникации.

2. Виды вопросов в деловом общении, и их применение.

3. Приемы техники активного слушания: парафраз, уточнение, резюмирование, эхо, отражение чувств.

Тема 3.7. Коммуникации в организации, организации как коммуникативная сеть.

Тематика вопросов:

1. Приведите примеры вертикальных и горизонтальных коммуникаций в организации.

2. Какие вы знаете коммуникативные барьеры?

3. Перечислите основные психологические барьеры и приведите примеры из жизни.

Тема 4.1. Понятие конфликта, его структура.

Тематика вопросов:

1. Дайте определение понятию «конфликт».

2. Раскройте структуру простейшего вида конфликта.

3. Какие Вы знаете конструктивные и деструктивные функции конфликтов?

Тема 4.2. Причины конфликтов в организации

Тематика вопросов:

1. Перечислите объективные причины возникновения конфликтов.

2. Назовите социально-психологические причины конфликтов.

3. Какие личностные качества и особенности человека повышают риск возникновения конфликтных ситуаций?

Тема 5.1. Понятия этики, морали, этикета в деловом общении

Тематика вопросов:

1. Дайте определения терминам «этика», «этикет», «мораль», «нравственность».

2. Что такое корпоративная этика?

3. Назовите основные правила служебного этикета в организации.

Тема 5.2. Этикет в деловом общении

Тематика вопросов:

1. Назовите основные этапы переговорного процесса.

2. Что необходимо учитывать при подготовке к переговорному процессу?

3. Перечислите основные этические правила ведения деловых переговоров?

**Письменный контроль** (в форме письменного опроса) проводится по темам:

Тема 3.1. Социально – психологические механизмы воздействия в процессе общения.

Тематика вопросов:

1. Раскройте суть термина «социальная перцепция».

2. Назовите основные механизмы социально-психологического воздействия.

3. Чем убеждение отличается от внушения?

4. Назовите условия для эффективности убеждающего воздействия.

Тема 3.3. Роль невербального поведения и его влияния на процесс общения.

Тематика вопросов:

1. Что такое невербальное общение?

2. Назовите основные невербальные средства общения.

3. В чем ценность невербальных средств общения для понимания и восприятия личности?

Тема 3.6. Правила эффективной обратной связи

Тематика вопросов:

1. Перечислите известные Вам правила эффективной коммуникации.

2. Назовите типичные ошибки межличностной коммуникации.

3. Как можно развивать свои коммуникативные навыки в процессе общения?

Тема 4.3. Типология конфликтов

Тематика вопросов:

1. Перечислите основные стратегии поведения в конфликте по К. Томасу.

2. В чем отличие компромисса от сотрудничества?

3. В каких ситуациях наиболее удобно использовать стратегию «конфронтация»?

4. В каких ситуациях наиболее удобно использовать стратегию «приспособление»?

5. В каких ситуациях наиболее удобно использовать стратегию «уход»?

*Методика проведения письменных опросов*

Письменные опросы в зависимости от охвата учебного материала (тема, темы, раздел) рассчитаны на 10-20 минут. Каждому студенту выдается вариант и вопросы по пройденному материалу. Среднее количество вариантов составляет 2-3.

**Критерии оценивания устных и письменных опросов**

оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если даны подробные ответы на вопросы с приведением соответствующих примеров.

оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если ответы имеют несущественные ошибки.

оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он не смог привести конкретные примеры по рассматриваемым понятиям.

оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он не смог верно сформулировать основные определения и привести конкретные примеры.

**Практический контроль** в форме решения проблемно-познавательных задач проводится по темам:

Тема 2.1. Личность в психологии

Практическое занятие: «Изучение индивидуально-психологических особенностей личности. Составление характеристики индивидуально-психологических свойств личности на основании результатов психологического тестирования».

Тема 2.2. Роль социализации в общении человека

Практическое занятие: «Проведение психологической диагностики самооценки личности и уровня ее притязаний».

Тема 3.2. Общение в группе. Групповая динамика и процессы общения

Практическое занятие: «Выявление уровня коммуникативной компетентности».

Тема 3.4. Межличностное пространство и его влияние на эффективность общения

Практическое занятие: «Построение конструктивного диалога в процессе общения. Тренинг по выработке коммуникативных умений и навыков».

Тема 3.6. Правила эффективной обратной связи

Практическое занятие: «Способы повышения качества передачи информации. Методы развития коммуникативных способностей».

Тема 4.3. Типология конфликтов

Практическое занятие: «Определение стратегии поведения в конфликтной ситуации».

*Методика выполнения проблемно-познавательных задач*

Выполнение проблемно-познавательных задач осуществляется на практических занятиях. Количество часов, отводимое на выполнение заданий практической работы, указано в программе дисциплины.

Каждый студент самостоятельно выполняет задания и отчитывается по их выполнению в письменном виде.

**Критерии оценки решения проблемно-познавательных задач**

«Зачтено» выставляется обучающемуся в зависимости от условий выполнения практического задания: 1) все расчёты, задачи, ситуации сделаны правильно; 2) задание выполнено до конца и в полном объеме, имеются и сформулированы выводы по работе.

«Не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не выполнил задание по практике или не смог верно решить задачи/ситуации.

**Контроль самостоятельной работы**

**Письменный контроль (*проверка сочинения*)** проводится по темам:

Тема 1.1. Общение как процесс

Самостоятельная работа обучающихся. Написать сочинение на тему: «Взаимосвязь эффективности профессиональной деятельности с коммуникативными способностями специалиста».

*Методика написания сочинения*

Сочинение оформляется согласно требованиям, указанным в Методических указаниях к внеаудиторной самостоятельной работе по дисциплине. Сочинение сдается после изучения, указанного выше раздела или темы.

*Критерии оценивания сочинения.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | | Характеристика критерия |
| 5 | «отлично» | Оформление соответствует требованиям. Содержание сочинения соответствует заявленной тематике. Текст сочинения изложен грамотно, логично, суждения хорошо аргументированы, приведены конкретные примеры. |
| 4 | «хорошо» | Оформление соответствует основным требованиям, но возможны незначительные недостатки. Содержание сочинения соответствует заявленной тематике. Текст сочинения изложен в целом грамотно и лаконично, но в аргументации существуют небольшие ошибки. |
| 3 | «удовлетворительно» | Оформление лишь частично соответствует выдвигаемым требованиям. Содержание сочинения соответствует заявленной тематике. Текст сочинения плохо структурирован, нарушена логика в изложении информации, аргументация отсутствует или плохо продумана. |
| 2 | «неудовлетворительно» | Задание студентом не выполнено, либо содержание сочинения не соответствует заявленной тематике. |

**Письменный контроль (*проверка плана-конспекта*)** проводится по темам:

Тема 2.1. Личность в психологии

Самостоятельная работа обучающихся. Подготовить план – конспект по теме: «Основные подходы к изучению личности в зарубежной психологии».

Тема 3.2. Общение в группе. Групповая динамика и процессы общения

Самостоятельная работа обучающихся. Подготовить план – конспект по теме: «Коммуникативные роли в группе (на основе теста Белбина)».

*Методика выполнения плана-конспекта.*

План-конспект оформляется согласно требованиям, указанным в Методических указаниях к внеаудиторной самостоятельной работе по дисциплине. План-конспект сдается после изучения, указанного выше раздела или темы.

*Критерии оценивания плана-конспекта.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | | Характеристика критерия |
| 5 | «отлично» | Конспект составлен по плану, соблюдается логичность и последовательность изложения материала, качественное внешнее оформление, тема конспекта раскрыта в полном объеме. |
| 4 | «хорошо» | Конспект выполнен по плану, но некоторые вопросы раскрыты не полностью, есть небольшие недочеты в работ. |
| 3 | «удовлетворительно» | При выполнении конспекта наблюдается отклонение от плана, нарушена логичность, отсутствует внутренняя логика изложения, удовлетворительное внешнее оформление, тема раскрыта не полностью. |
| 2 | «неудовлетворительно» | Задание не выполнено, либо тема не раскрыта, неудовлетворительное внешнее оформление. |

**Письменный контроль (*проверка таблицы*) проводится по темам:**

Тема 2.1. Личность в психологии

Самостоятельная работа обучающихся. Заполнить таблицу: «Проявление типов темперамента в профессиональной деятельности».

Тема 3.1. Социально – психологические механизмы воздействия в процессе общения

Самостоятельная работа обучающихся. Заполнить таблицу: «Методы психологического воздействия».

*Методика выполнения таблиц*

Таблица оформляется согласно требованиям, указанным в Методических указаниях к внеаудиторной самостоятельной работе по дисциплине. Таблица сдается после изучения, указанного выше раздела или темы.

*Критерии оценивания таблиц*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | | Характеристика критерия |
| 5 | «отлично» | Оформление соответствует требованиям. В таблице отражены все основные отличительные признаки и раскрыты особенности с учетом тематики работы. |
| 4 | «хорошо» | Оформление соответствует требованиям. В таблице отражены не все отличительные признаки и раскрыты особенности с учетом тематики работы. |
| 3 | «удовлетворительно» | Оформление не соответствует требованиям. В таблице указаны не все отличительные признаки, особенности раскрыты кратко. |
| 2 | «неудовлетворительно» | Задание не выполнено, либо имеются существенные ошибки при отражении отличительных признаков, информация представлена в очень краткой форме, имеются пробелы и незаполненные графы. |

**Письменный контроль (*подготовка электронных презентаций*)** проводится по темам:

Тема 3.3. Роль невербального поведения и его влияния на процесс общения.

Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка электронных презентаций по теме: «Невербальное поведение: жесты, мимика, пантомимика».

Тема 5.1. Понятия этики, морали, этикета в деловом общении

Самостоятельная работа обучающихся. Подготовить электронные презентации по теме: «Этика деловых отношений».

*Методика выполнения презентаций.*

Презентация оформляется согласно требованиям, указанным в Методических указаниях к внеаудиторной самостоятельной работе по дисциплине. Работы сдаются после изучения указанного выше раздела или темы.

*Критерии оценивания презентаций*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | | Характеристика критерия |
| 5 | «отлично» | Оформление соответствует требованиям. Заявленная тема отражена в полном объеме, соответствует требованиям наглядности и доступности, аккуратно оформлена. Подведены итоги, сделан общий вывод. |
| 4 | «хорошо» | Оформление в целом соответствует требованиям, но отражены не все вопросы поставленной темы. Сделан общий вывод. |
| 3 | «удовлетворительно» | Оформление не соответствует требованиям. Отражены не все вопросы задания. Отсутствует общий вывод. |
| 2 | «неудовлетворительно» | Задание не выполнено, либо не соответствует по своему содержанию заявленной теме. |

**Письменный контроль (*проверка письменных ответов на вопросы*)** проводится по темам:

Тема 4.3. Типология конфликтов

Самостоятельная работа обучающегося. Ответы на вопросы для самопроверки по теме: «Противоречия в деловых отношениях».

*Методика выполнения задания.*

Письменные ответы на вопросы оформляется согласно требованиям, указанным в Методических указаниях к внеаудиторной самостоятельной работе по дисциплине. Работы сдаются после изучения указанного выше раздела или темы.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | | Характеристика критерия |
| 5 | «отлично» | оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если даны подробные ответы на вопросы с приведением соответствующих примеров. |
| 4 | «хорошо» | оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если ответы имеют несущественные ошибки. |
| 3 | «удовлетворительно» | оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он не смог привести конкретные примеры по рассматриваемым понятиям. |
| 2 | «неудовлетворительно» | оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он не смог верно сформулировать основные определения или раскрыть сущность изучаемых явлений. |

Промежуточная аттестация проводится в форме **дифференцированного зачета** в 4-м семестре.

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ АГРАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ:  Директор колледжа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Л.А. Климина  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023г. |

**ОПИСЬ**

вариантов для дифференцированного зачета

по дисциплине ОГСЭ.03Психология общения

специальность 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

для студентов 221, 222 группы

Количество студентов в группе -

Количество вариант - 12 шт.

|  |  |
| --- | --- |
| **Разработано:** | **Рассмотрено:** |
| Преподаватель:  \_\_\_\_\_\_Лаврушин Ю.С.  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023г. | на заседании методической комиссии общеобразовательных и гуманитарных дисциплин  Протокол №\_\_\_от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023г.  Председатель методической комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.С. Вязанкина |

Вологда 2023

**Варианты для дифференцированного зачета по дисциплине**

**«Психология общения»**

**Количество вариантов – 12**

**Вариант №1.**

1. Общение как процесс: понятие, функции общения, структура общения.

2. Речь как средство коммуникации: понятие речи и основные виды слушания.

Преподаватель

**Вариант №2.**

1. Понятия в психологии «человек», «индивид», «личность», «индивидуальность».

2. Техника активного слушания. Приемы активного слушания.

Преподаватель

**Вариант №3.**

1. Структура личности по К. Платонову.

2. Коммуникативные и психологические барьеры в общении.

Преподаватель

**Вариант №4.**

1. Понятия темперамента и характера, их соотношение и взаимосвязь в процессе становления личности.

2. Понятие конфликта, его структура и виды.

Преподаватель

**Вариант №5.**

1. Понятие социализации, социальные институты, отличие социализации от обучения и развития человека.

2. Причины возникновения конфликтов.

Преподаватель

**Вариант №6.**

1. Возрастные этапы развития и становления человека.

2. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов.

Преподаватель

**Вариант №7.**

1. Социально-психологические механизмы воздействия в процессе общения.

2. Стадии развития конфликта.

Преподаватель

**Вариант №8.**

1. Понятие социальной группы, виды групп, стадии развития группы.

2. Стратегии поведения в конфликте по К. Томасу.

Преподаватель

**Вариант №9.**

1. Социометрия как метод изучения межличностных отношений в группе. Роли в группе.

2. Понятия «этики», «морали», «нравственности», «этикета» в деловом общении.

Преподаватель

**Вариант №10.**

1. Науки, изучающие виды невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика, проксемика.

2. Общие правила служебного этикета сотрудника в организации.

Преподаватель

**Вариант № 11.**

1. Особенности проявления и интерпретации мимических реакций, жестов, поз, голоса, походки.

2. Психологические особенности ведения переговоров.

Преподаватель

**Вариант №12.**

1. Межличностное пространство и его влияние на эффективность общения.

2. Правила ведения делового телефонного разговора.

Преподаватель

**Методика проведения дифференцированного зачета**

Дифференцированный зачет проводится за счет объема времени, отводимого на изучение дисциплины. Форма проведения – письменная.

Количество вариантов дифференцированного зачета – 12. Каждый вариант содержит два вопроса теоретического характера и отражает содержание дисциплины.

На выполнение задания по варианту студенту отводится не более 1 академического часа.

**Критерии оценивания дифференцированного зачета**

|  |  |
| --- | --- |
| Оценка «отлично» | ставится студенту, который показал высокий уровень освоения материала, предусмотренного учебной программой дисциплины. Изложение материала логически выстроено, соблюден принцип полноты содержания. |
| Оценка «хорошо» | ставится студенту, письменный ответ которого свидетельствует о полном знании материала по программе, а также содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала. |
| Оценка «удовлетворительно» | ставится студенту, который показал поверхностные знания важнейших разделов программы, затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса. |
| Оценки «неудовлетворительно» | ставятся студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала. |