Департамент образования Вологодской области

БПОУ ВО «Вологодский аграрно-экономический колледж»

**ФОНД**

**ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

СГ 05 Психология общения

(наименование дисциплины)

38.02.02 Страховое дело (по отраслям)

(код и наименование профессии (специальности)

Специалист страхового дела

(квалификация выпускника)

Вологда

2024

|  |  |
| --- | --- |
| Разработчики:  Вихарева Е.В., преподавательвысшей квалификационной категории; Лаврушин Ю.С., педагог-психолог БПОУ ВО «Вологодский аграрно-экономический колледж». | |
| Рассмотрено:  на заседании методической комиссии экономических и технологических дисциплин  «16 »мая 2024 г., протокол № 10  председатель комиссии  О.Б. Литвинова |  |

**Пояснительная записка**

Фонд оценочных средств содержит контрольно-оценочные средства, предназначенные для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся по дисциплине Психология общения по специальности 38.02.02 Страховое дело (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 ОК,**  **ПК** | **Уметь** | **Знать** | **Владеть навыками** |
| ОК 01 | распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части  определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы  выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы  владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах  оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) | актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить  структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях  основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте  методы работы в профессиональной и смежных сферах  порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности | *-* |
| ОК 02 | определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации  выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска  оценивать практическую значимость результатов поиска  применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач  использовать современное программное обеспечение в профессиональной деятельности  использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач | 1. номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности 2. приемы структурирования информации 3. формат оформления результатов поиска информации 4. современные средства и устройства информатизации, порядок их применения и 5. программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе цифровые средства | *-* |
| ОК 03 | 1. определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности 2. применять современную научную профессиональную терминологию 3. определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования 4. выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи 5. определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, выявлять источники финансирования 6. презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности 7. определять источники достоверной правовой информации 8. составлять различные правовые документы 9. находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать 10. оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта | 1. содержание актуальной нормативно-правовой документации 2. современная научная и профессиональная терминология 3. возможные траектории профессионального развития и самообразования 4. основы предпринимательской деятельности, правовой и финансовой грамотности 5. правила разработки презентации 6. основные этапы разработки и реализации проекта | - |
| ОК 04 | 1. организовывать работу коллектива и команды 2. взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности | 1. психологические основы деятельности коллектива 2. психологические особенности личности |  |
| ОК 05 | 1. грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке 2. проявлять толерантность в рабочем коллективе | 1. правила оформления документов 2. правила построения устных сообщений 3. особенности социального и культурного контекста |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ОК 06 | 1. проявлять гражданско-патриотическую позицию 2. демонстрировать осознанное поведение 3. описывать значимость своей специальности 4. применять стандарты антикоррупционного поведения | 1. сущность гражданско-патриотической позиции 2. традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений 3. значимость профессиональной деятельности по специальности 4. стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения |  |
| ПК 2.3 | 1. консультировать респондентов по вопросам, связанным с заполнением отчетных документов 2. формировать организационные структуры управления; 3. принимать эффективные решения, используя систему методов управления; 4. осуществлять взаимодействие со страховыми посредниками по реализации страховых продуктов страховой организации 5. осуществлять взаимодействие с нестраховыми посредниками по реализации страховых продуктов страховой организации 6. разрабатывать и реализовывать программы по работе с нестраховыми посредниками 7. информировать страховых агентов и посредников о деятельности страховой организации, о страховых продуктах и о правилах страхования 8. рассчитывать производительность и эффективность работы страховых агентов 9. рассчитывать размер вознаграждения агентов 10. определять размер мотивационного вознаграждения агентов по результатам работы 11. взаимодействовать с подразделениями страховой организации, со страховыми агентами | 1. цель, задачи и содержание страхового менеджмента 2. особенности менеджмента в области профессиональной деятельности 3. внешнюю и внутреннюю сферу страховой организации 4. государственное регулирование страхового бизнеса 5. основы управления персоналом страховой организации 6. структуру и участников страхового бизнеса 7. классификацию страховых посредников 8. систему показателей оценки эффективности каналов продаж 9. принципы взаимодействия страховой организации со страховыми и нестраховыми посредниками 10. принципы построения и управления агентской сетью 11. правила делового оборота и корпоративной этики 12. теории и практики страхования | изучения страхового рынка и организации продаж страховых продуктов  анализ действующих условий страхования в страховой организации |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ПК 3.3 | 1. вести деловую переписку и проводить переговоры 2. регистрировать поступившие обращения клиентов и корректировать их статус 3. выбирать и применять оптимальные способы решения конфликтных ситуаций 4. взаимодействовать со страхователями, застрахованными лицами, выгодоприобретателями или их представителями | 1. основы гражданского законодательства Российской Федерации 2. законодательство Российской Федерации в сферах защиты прав потребителей, персональных данных, противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем 3. стандарты саморегулируемой организации в сфере финансового рынка в части защиты прав получателей страховых услуг 4. разрешать конфликтные ситуации | оказания информационно-консультационных услуг при реализации страховых продуктов  внесение информации в базу данных страховой организации |
| ПК 4.1 | 1. проводить идентификацию страхователей, застрахованных лиц, выгодоприобретателей, обратившихся за получением страховой выплаты 2. принимать документы при наступлении событий, имеющих признаки страхового случая 3. информировать страхователей, застрахованных лиц, выгодоприобретателей о рассмотрении документов на страховую выплату 4. проводить консультации и предоставлять необходимую информацию страхователям, застрахованным лицам, выгодоприобретателям по вопросам урегулирования страховых случаев | 1. права и обязанности сторон при наступлении события, имеющего признаки страхового случая 2. стандарты саморегулируемой организации в сфере финансового рынка в части защиты прав получателя страховых услуг при наступлении страхового случая 3. бизнес-процесс урегулирования страховых случаев по имущественным и личным видам страхования 4. основы урегулирования страхового случая | документального оформления и сопровождения страховых случаев  консультирование и предоставление необходимой информации по вопросам урегулирования страховых случаев |
| ПК 6.2 | 1. Подготовить информационные материалы о страховой организации, страховых продуктах и о способах взаимодействия для сотрудников страховой организации, страхователей, застрахованных лиц, выгодоприобретателей, а также лиц, имеющих намерение заключить договор страхования | 1. Маркетинг в страховании | Анализировать страховые продукты  Оценивать спрос на страховые услуги  Формировать перечень страховых продуктов |

**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. Введение в дисциплину «Психология и этика профессиональной деятельности»

Тематика вопросов:

1. Каков предмет изучения психологии как науки?

2. Как психология взаимосвязана с другими науками?

3. Раскройте значение психологии для профессионального становления будущего специалиста.

Тема 1.2. Психологические требования к профессии страховой агент

Тематика вопросов:

1. Раскройте психологическую суть профессии «страховой агент», какие психологические требования существую к данной профессии?

2. Какими профессионально-важными качествами должен обладать страховой агент для успешной деятельности?

2. Какие личностные особенности человека могут препятствовать успешной деятельности страхового агента?

Тема 2.1. Психология личности.

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?

Тема 2.3. Темперамент. Проявление типов темпераментов в профессиональной деятельности.

Тематика вопросов:

1. Что в психологии понимается под темпераментом?

2. Какие 4 основных типа темперамента Вам известны?

3. Как темперамент проявляется в профессиональной деятельности?

4. Дайте краткую характеристику следующих типов темперамента: «сангвиник», «холерик», «флегматик», «меланхолик».

Тема 2.4. Характер. Проявление акцентуаций характера в деятельности

Тематика вопросов:

1. Что в психологии понимается под термином «характер»?

2. В чем отличие «характера» от темперамента?

3. Что такое акцентуация характера? Перечислите основные типы акцентуаций характера по К. Леонгарду.

Тема 3.2. Функции, виды и средства общения

Тематика вопросов:

1. Назовите основные функции общения.

2. Какие вы знаете средства общения: вербальные и невербальные?

3. Раскройте структуру общения как процесса, его составляющие.

Тема 3.3. Вербальные и невербальные средства общения.

Тематика вопросов:

1. Что такое вербальное и невербальное общение? Какие существуют невербальные средства общения?

2. Какие существуют виды слушания?

3. Что такое активное слушание? Перечислите основные приемы техники активного слушания?

Тема 3.4. Общение как межличностное взаимодействие

Тематика вопросов:

1. Что в психологии понимается под коммуникативной компетентностью?

2. Что такое деловое общение и какими оно обладает особенностями?

3. Какие вы знаете тактики профессионального общения?

Тема 3.5. Массовые социально-психологические явления

Тематика вопросов:

1. Перечислите основные виды психологического воздействия.

2. В чем сходство и различие таких видов психологического воздействия как убеждение и внушение?

3. Какие факторы влияют на эффективность применения метода убеждения?

Тема 3.6. Коммуникативные роли в группе

Тематика вопросов:

1. Раскройте суть таких понятий как общность, группа, коллектив.

2. Назовите основные стадии развития группы?

3. Какие Вы знаете коммуникативные роли в группе?

Тема 4.2. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях

Тематика вопросов:

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

2. В чем главное отличие компромисса как стратегии поведения от сотрудничества?

3. Назовите достоинства и недостатки применения компромисса как стратегии поведения в конфликтной ситуации?

Тема 4.3. Способы управления конфликтами

Тематика вопросов:

1. Назовите основные производственные и непроизводственные причины конфликтов в организации.

2. Как можно противостоять агрессивно-конфликтному поведению?

3. Какие Вы знаете техники по урегулированию конфликтов?

Тема 5.2. Этические основы переговорного процесса

Тематика опросов:

1. Назовите основные этапы переговорного процесса.

2. Что необходимо учитывать при подготовке к переговорному процессу?

3. Перечислите основные этические правила ведения деловых переговоров?

Тема 6.2. Власть и лидерство

Тематика вопросов:

1. В чем отличие понятий «лидер» и «руководитель»?

2. Какие существуют подходы к объяснению природы «лидерства»?

3. Какие Вы знаете стили руководства?

Тема 6.3. Сущность найма на работу.

Тематика вопросов:

1. Какие Вы знаете способы набора персонала?

2. Перечислите основные документы необходимые для трудоустройства.

3. Каковы особенности проведения первичного собеседования?

Тема 6.5. Мотивация профессиональной деятельности

Тематика опросов:

1. Раскройте суть понятия «мотивация». Что такое внешняя и внутренняя мотивация?

2. Перечислите возможные способы стимулирования сотрудников организации.

3. Назовите материальные и нематериальные виды стимулирования.

Тема 6.6.Основные принципы и направления рациональной организации труда.

Тематика вопросов:

1. Назовите основные способы стимулирования труда сотрудников.

2. Что такое разделение и кооперация труда?

3. Как создать благоприятные условия и режим труда для сотрудников?

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

Тема 2.2. Когнитивные особенности личности

Тематика вопросов:

1. Раскройте понятие интеллекта.

2. Перечислите основные психические познавательные процессы.

3. Какие когнитивные особенности благоприятно влияют на успешность профессиональной деятельности страхового агента?

Тема 3.1. Общение в профессиональной деятельности

Тематика вопросов:

1. Раскройте значение общения в профессиональной деятельности.
2. Перечислите основные виды общения.
3. В чем специфика деятельности профессионала по осуществлению индивидуального подхода к участникам профессионального взаимодействия?
4. Назовите социально – психологические факторы, формирующие поведение партнеров профессионального взаимодействия.

Тема 3.7. Психологические барьеры общения.

Тематика вопросов:

1. Как Вы понимаете термин «психологический» барьер, раскройте его суть и содержание.
2. Перечислите основные виды психологических барьеров.
3. Приведите примеры из жизни «этического» барьера, барьера установки, эстетического барьера, барьера отрицательных эмоций, интеллектуального баоьера.

Тема 4.1. Сущность и типы конфликтов в коллективе.

Тематика вопросов:

1. Раскройте суть понятия «конфликт».
2. Виды конфликтов и их классификация.
3. Что такое конструктивные и деструктивные конфликты?
4. Назовите основные производственные и непроизводственные причины конфликтов.
5. Какова структура конфликта? Перечислите составные части конфликта.
6. Назовите этапы возникновения и развития конфликтов.

Тема 5.1. Этика в профессиональной деятельности

Тематика вопросов:

1. Раскройте суть понятий этика, мораль, нравственность, этикет.

2. Что такое деловая этика?

3. Назовите виды деловой этики.

4. Перечислите основные правила делового этикета.

Тема 6.1. Социально-психологические механизмы управления коллективом.

Тематика вопросов:

1. Что такое социально-психологический климат в коллективе?

2. Какие существуют методы и механизмы управления коллективом?

3. Какие Вы знаете социально-психологические методы управления коллективом?

4. Что такое социальное планирование в сфере психологии управления?

Тема 6.4. Профессиональная ориентация и социальная адаптация в трудовом коллективе

Тематика вопросов:

1. Раскройте суть понятий «профессиональная ориентация» и «профессиональная адаптация».

2. Какие существуют виды профессионального обучения персонала?

3. Назовите основные этапы и трудности социальной адаптации в трудовом коллективе?

*Методика проведения письменных опросов*

Письменные опросы в зависимости от охвата учебного материала (тема, темы, раздел) рассчитаны на 10-20 минут. Каждому обучающемуся 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 1.2. Психологические требования к профессии страховой агент

Практическое занятие № 1: Экспертная оценка профессионально- значимых качеств.

Тема 2.2. Когнитивные особенности личности

Практическое занятие № 2: Упражнения по диагностике и тренировке памяти, внимания, мышления.

Тема 2.3. Темперамент. Проявление типов темпераментов в профессиональной деятельности.

Практическое занятие № 3: Диагностика типа темперамента

Тема 2.4. Характер. Проявление акцентуаций характера в деятельности

Практическое занятие № 4: Составление психологической характеристики личности.

Тема 3.3. Вербальные и невербальные средства общения

Практическое занятие № 5: Построение конструктивного диалога в процессе общения

Тема 3.5. Массовые социально-психологические явления

Практическое занятие № 6: Анализ ролевого взаимодействия.

Тема 3.6. Коммуникативные роли в группе

Практическое занятие № 7: Прогноз успешности деятельности специалиста в группе

Тема 3.7. Психологические барьеры общения

Практическое занятие № 8: Психологический анализ ситуаций при возникновении барьеров в ходе профессионального общения

Тема 4.2. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях

Практическое занятие № 9: Определение стратегии поведения в конфликтной ситуации

Тема 4.3. Способы управления конфликтами

Практическое занятие № 10: Анализ конфликтных ситуаций в коллективе

Тема 5.2. Этические основы переговорного процесса

Практическое занятие № 11,12: Имидж делового человека

Тема 6.2. Власть и лидерство

Практическое занятие № 13: Определение личного стиля управления

Тема 6.3. Сущность найма на работу

Практическое занятие № 14: Составление объявления о приеме на работу

Тема 6.4. Профессиональная ориентация и социальная адаптация в трудовом коллективе

Практическое занятие № 15: Составление резюме для выпускника среднего профессионального образовательного учреждения.

*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 обучающийся 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 1.2. Психологические требования к профессии страховой агент.

Самостоятельная работа обучающихся: Написать сочинение на тему: «Идеальный специалист, каким я его себе представляю».

Тема 3.2. Функции, виды и средства общения

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 не выполнено, либо содержание сочинения не соответствует заявленной тематике. |

Письменный контроль (*разработка анкеты*) проводится по темам:

Тема 6.3. Сущность найма на работу

Самостоятельная работа обучающихся:разработать анкету для первичного изучения и сбора информации о потенциальном кандидате на должность страхового агента.

*Методика разработки анкеты.*

Анкета разрабатывается на основе изученной информации, вид и структура анкеты разрабатывается обучающимся самостоятельно. Содержание вопросов должно отвечать поставленной задаче по изучению и сбору наиболее важных сведений о потенциальном кандидате. Вопросы должны быть грамотно и корректно сформулированы, учитывать специфику работы страхового агента. Материал сдается после изучения указанного выше раздела или темы.

*Критерии оценивания анкеты.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | | Характеристика критерия |
| 5 | «отлично» | Анкета имеет стройную структуру, аккуратно оформлена, имеет завершенный вид, направлена на сбор биографических, социальных и иных сведений о кандидате, все вопросы анкеты достаточно грамотно сформулированы. |
| 4 | «хорошо» | Анкета структурирована, имеет завершенный вид, направлена на сбор биографических, социальных и иных сведений о кандидате, часть вопросов по своей формулировке имеют незначительные недостатки. |
| 3 | «удовлетворительно» | Анкета плохо структурирована, есть замечания по оформлению, либо имеет незаконченный вид, направлена на сбор биографических, социальных и иных сведений о кандидате, но многие вопросы сформулированы в некорректной форме, либо не отвечают содержанию поставленных задач. |
| 2 | «неудовлетворительно» | Задание не выполнено, либо содержание анкеты не соответствует поставленной задаче. |

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

Тема 2.1. Психология личности

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

Тема 2.2. Когнитивные особенности личности

Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить план – конспект по теме: «Психотехника речи».

Тема 3.6. Коммуникативные роли в группе

Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить план – конспект по теме: «Коммуникативные роли в группе».

Тема 3.7. Психологические барьеры общения

Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить план – конспект по теме: «Виды и техники слушания».

Тема 4.2. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить план – конспект по теме: «Классификация конфликтов».

Тема 5.1.Этика в профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить план-конспект по теме: «Правила ведения служебных телефонных переговоров».

Тема 6.1. Социально-психологические механизмы управления коллективом

Самостоятельная работа обучающихся. Подготовить план-конспект по теме: «Методы изучения социальных групп: социометрия, референтометрия, анкетирование».

Тема 6.2. Власть и лидерство.

Самостоятельная работа обучающихся: подготовить план-конспект по теме «Взаимосвязь стиля руководства с эффективностью профессиональной деятельности в служебном коллективе».

Тема 6.5. Мотивация профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить план – конспект на тему: «Мотивационная сфера личности, ее структура и особенности».

*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 2.3. Темперамент. Проявление типов темпераментов в профессиональной деятельности.

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

Тема 3.5. Массовые социально-психологические явления

Самостоятельная работа обучающихся: заполнить таблицу «Методы психологического воздействия»

*Методика оценки 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. Вербальные и невербальные средства общения

Тема 5.2. Этические основы переговорного процесса

*Методика оценки 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. Способы управления конфликтами

*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  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 г. |

**ОПИСЬ**

вариантов для дифференцированного зачета

по дисциплине СГ 05 Психология общения

специальность 38.02.02 Страховое дело (по отраслям)

для обучающихся 321, 322 групп

Количество обучающихся в группе -

Количество вариант - 12 шт.

|  |  |
| --- | --- |
| **Разработано:** | **Рассмотрено:** |
| Преподаватель:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ФИО/  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 202\_ г. | на заседании методической комиссии экономических и технологических дисциплин  Протокол №\_\_\_от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_г.  Председатель методической комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.Б. Литвинова |

Вологда 202\_\_

**Вариант № 1**

1. Психология как наука: понятие, предмет изучения, связь с другими науками. Структура психических явлений.

2. Теория Р. Белбина о групповых ролях: сущность, основные роли и их характеристика.

**Вариант № 2**

1. Профессиограмма специальности «страховой агент».

2. Психологические и коммуникативные барьеры общения.

**Вариант № 3**

1. Структура личности по К.К. Платонову.

2. Основные виды психологического воздействия: внушение, убеждение, подражание, заражение.

**Вариант № 4**

1. Познавательные процессы как психические явления.

2. Конфликты: понятие, структура, виды, стадии конфликта, функции.

**Вариант № 5**

1. Темперамент: понятие, особенности, свойства. Основные типы темперамента и их характеристика.

2. Стратегии поведения в конфликте по К. Томасу.

**Вариант № 6**

1. Характер: понятие, свойства, взаимосвязь с темпераментом, черты характера.

2. Понятие делового этикета. Основные нормы деловой этики.

**Вариант № 7**

1. Типы характера, их характеристика.

2. Основные методы управления персоналом.

**Вариант № 8**

1. Общение как процесс: понятие, структура, функции, виды и формы делового общения.

2. Теории лидерства. Различия между лидерством и руководством.

**Вариант № 9**

1. Невербальные средства общения: понятие, особенности, виды.

2. Основные стили управления, их достоинства и недостатки.

**Вариант № 10**

1. Интерпретация невербальных средств общения: особенности мимики, жестов, поз, речи, дистанции.

2. Сущность найма на работу, методы набора персонала.

**Вариант № 11**

1. Коммуникативная компетентность: понятие и ее составляющие.

2. Профессиональное становление личности.

**Вариант № 12**

1. Техника активного слушания: ее сущность и приемы.

2. Мотивация и стимулирование профессиональной деятельности.

**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 отводится не более 1 академического часа.

**Критерии оценивания дифференцированного зачета**

|  |  |
| --- | --- |
| Оценка «отлично» | ставится обучающемуся, который показал высокий уровень освоения материала, предусмотренного учебной программой дисциплины. Изложение материала логически выстроено, соблюден принцип полноты содержания. |
| Оценка «хорошо» | ставится обучающемуся, 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 обучающемуся, который показал поверхностные знания важнейших разделов программы, затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса. |
| Оценки «неудовлетворительно» | ставятся обучающемуся, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала. |