

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Макаров Алексей Владимирович
Должность: И.о. директора технологического колледжа
Дата подписания: 07.03.2024 15:31:02
Уникальный идентификатор документа:
7f14295cc243663512787ff1135f9c1203eca75d

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Российский государственный аграрный университет –
МСХА имени К.А. Тимирязева»
(ФГБОУ ВО РГАУ-МСХА имени К.А. Тимирязева)
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

по дисциплине «ОГСЭ.05 Психология общения»

специальность: 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

форма обучения: очная

Москва, 2022

Оглавление

1. Общие положения	3
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	3
3. Контрольно-оценочные материалы для текущего контроля и промежуточной аттестации.....	6

1. Общие положения

1.1 Комплект оценочных средств (КОС) дисциплины «Психология общения» является составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения ППССЗ обучающимися СПО.

1.2 КОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме зачета по учебной дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения.

1.3 КОС разработаны на основании положений:

- ФГОС СПО 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.
- Основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.
- программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

КОС позволяет оценивать:

Общие и профессиональные компетенции	Показатели оценки результата	Критерии
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	Выполнение заданий для самостоятельной работы с использованием различных интернет-ресурсов.
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и	Наличие опыта успешной деятельности в качестве организатора, лидера учебной группы, активного члена выборных органов и общественных объединений и др.

	профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе. Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.	Выполнение заданий для самостоятельной работы с использованием информационно-коммуникационных технологий, самостоятельное изучение открытых онлайн-курсов, видеоуроков, электронных учебников и др.
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности..	Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Активное использование ИКТ в решении учебно-профессиональных задач

2.2. В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:

Код и наименование элемента умений	Код и наименование элемента знаний
1	2
У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; У2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	З1 взаимосвязь общения и деятельности; З 2 цели, функции, виды и уровни общения; З 3 роли и ролевые ожидания в общении; З 4 виды социальных взаимодействий; З 5 механизмы взаимопонимания в общении; З 6 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; З 7 этические принципы общения; З 8 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; З9 приемы саморегуляции в процессе общения

2.3 Формы промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Дисциплина	Формы промежуточной аттестации
ОГСЭ.05 Психология общения	Другие формы контроля

2.4. Типовые задания для оценки освоения дисциплины при текущей аттестации

№ раздела	Содержание теоретического материала по программе	Компетенции	Код элемента практического опыта, умений и знаний
1	Тема 1. Общение – основа человеческого бытия	ОК 03, 04, 05, 09	У2; 31
2	Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)»	ОК 03, 04, 05, 09	У2, У5; 31-2
3	Тема 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	ОК 03, 04, 05, 09	У1-У2, 31-39
4	Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	ОК 03, 04, 05, 09	У1-У2, 31-39
5	Тема 5. Формы делового общения и их характеристики	ОК 03, 04, 05, 09	У1-У2, 31-39
6	Тема 6. Конфликт: его сущность и основные характеристики	ОК 03, 04, 05, 09	У1-У2, 38-39
7	Тема 7. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция. Общие сведения об этической культуре	ОК 03, 04, 05, 09	У1-У2, 37,38

2.5 Критерии оценки заданий

Наименование дидактической единицы	Код элемента умения	Код элемента знания	Методы оценки
Тема 1. Общение – основа человеческого бытия	У2	31	Тест, ПР 1
Тема 2. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)»	У2	31-2	Тест, ПР 2; ПР3
Тема 3. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	У1-У2	31-39	Тест
Тема 4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	У1-У2	31-39	Тест, ПР 4, ПР 5, ПР 6
Тема 5. Формы делового общения и их характеристики	У1-У2	31-39	Тест
Тема 6. Конфликт: его сущность и основные характеристики	У1-У2	39	Тест
Тема 7. Эмоциональное реагирование в конфликтах и	У1-У2	38	Тест

саморегуляция. Общие сведения об этической культуре			
-----------------------------------------------------	--	--	--

3. Контрольно-оценочные материалы для текущего контроля и промежуточной аттестации

3.1.1 Задания для промежуточной аттестации

3.1.2 Форма промежуточной аттестации: Другие формы контроля (3семестр)

3.1.3 Система оценивания результатов выполнения заданий:

«Зачтено» — обучающийся демонстрирует знание основных разделов программы изучаемого курса: его базовых понятий и фундаментальных проблем; приобрёл необходимые умения и навыки, освоил вопросы практического применения полученных знаний, не допустил фактических ошибок при ответе, достаточно последовательно и логично излагает теоретический материал, допуская лишь незначительные нарушения последовательности изложения и некоторые неточности.

«Не зачтено» — выставляется в том случае, если обучающийся не знает основных определений, непоследователен и сбивчив в изложении материала, не обладает определенной системой знаний по дисциплине.

3.1.4 Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вариант 1.

1. Верно или неверно следующее утверждение: Процесс общения людей друг с другом посредством языка называется речью

- А) **Верно**
- Б) Неверно

2. Кратковременное психическое состояние, в основе которого лежит бурное эмоциональное переживание, характерно изменение сознания, нарушение волевого контроля

- А) чувства
- Б) стресс
- В) **аффект**
- Г) настроение

3. Средства общения, использующие только речь, язык, звуки

- А) формальное
- Б) неформальное
- В) **вербальное**
- Г) невербальное

4. Какой вид средств преобладает в осуществлении коммуникаций

- А) **невербальные**
- Б) вербальные

5. Стратегия взаимодействия, где максимально достигаются цели обеих сторон

- А) избегание
- Б) противодействие

В) сотрудничество

6. Человек с выраженной тенденцией к лидерству, легко завязывает контакты, любит быть в центре внимания

А) **экстраверт**

Б) интроверт

7. Ситуация, в которой происходит прекращение связи человека с его социальной средой

А) **Сепарация**

Б) Изоляция

В) Коммуникация

8. Умение поставить себя на место другого человека, вчувствоваться в его мир переживаний

А) рефлексия

Б) идентификация

В) **эмпатия**

Г) самооценка

9. Сторона общения, которая состоит в обмене информацией между людьми

А) **коммуникативная**

Б) перцептивная

В) интерактивная

Г) общая

10. Психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации

А) обратная связь

Б) рефлексия

В) **коммуникативный барьер**

11. Процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности называется _____ (**общение**)

12. В деловом общении предметом общения является _____ (**дело**)

13. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия это _____ (**конфликт**)

14. Речь, произносимую одним человеком при обращении к другому или многим людям, называют _____ (**монолог**)

15. Учение о морали и нравственности это _____ (**этика**)

16. Движение мышц лица это _____ (**мимика**)

17. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это _____ (**открытое**) общение

18. Наличие знаний, опыта и навыков, нужных для эффективной деятельности в заданной предметной области называется _____ (**компетентность**)

19. В процессе совместной деятельности и общения люди оказывают друг на друга психологическое _____ (**воздействие**), в результате которого происходит изменение механизмов регуляции поведения и деятельности человека

20. Скрытое побуждение адресата к переживанию определенных состояний, принятию решений и (или) выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей это _____ (**манипуляция**)

Вариант 2.

1. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

- А) неформальное общение
- Б) **деловое общение**
- В) конфиденциальное общение
- Г) нет правильного ответа

2. Какие существуют виды коммуникации:

- А) первичные и вторичные
- Б) главные и второстепенные
- В) **вербальные и невербальные**

3. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:

- А) слишком быстрая
- Б) **слишком громкая**
- В) слишком медленная
- Г) неразборчивая

4. Неразборчивая речь:

- А) **снижает интерес у собеседника**
- Б) плохо воспринимается по смыслу
- В) вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум
- Г) создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение

5. Что такое конфликт с точки зрения психологии?

- А) борьба мнений
- Б) спор, дискуссия по острой проблеме
- В) противоборство
- Г) **отсутствие согласия между двумя или более сторонами**

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. Стратегией поведения в конфликте НЕ является:

- А) сотрудничество
- Б) компромисс
- В) соперничество
- Г) **соглашательство**

8. Внутренние конфликты – это...?

- А) межличностные
- Б) между личностью и группой
- В) **внутриличностные**
- Г) межгрупповые

9. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

- А) **руки, скрещенные на груди**
- Б) руки на бедрах
- В) рука, поддерживающая подбородок

10. Слова, действия или бездействие «могущие» привести к конфликту это

- А) **конфликтоген**
- Б) инцидент
- В) конфликтная ситуация

11. Средства общения, использующие жесты, мимику, пантомимику называются _____ (**невербальные**)

12. Механизм восприятия собеседника при котором человек осознает то, как он воспринимается и понимается партнером по общению называется _____ (**рефлексия**)

13. Человек, психический склад которого характеризуется сосредоточенностью на своем внутреннем мире, замкнутостью, созерцательностью _____ (**интроверт**)

14. Совокупность представлений, сложившихся в общественном мнении о том, как должен вести себя человек в соответствии со своим статусом это _____ (**имидж**)

15. Выбор определенной модели поведения, которое в данной ситуации будет наиболее способствовать достижению поставленной цели это _____ (**тактика**) делового общения

16. Попеременный обмен репликами двух и более людей это _____ (**диалог**)

17. Процесс двустороннего обмена информацией, ведущий ко взаимному пониманию _____ (**коммуникация**)

18. Множественные связи и контакты незнакомых людей в обществе, а также общение с помощью СМИ называется _____ (**массовым**) общением

19. Конфликт в переводе с латинского означает _____ (**столкновение**)

20. Расположение партнеров с разных сторон стола по диагонали способствует подчеркиванию их _____ (**независимости**)

1.3.2 Критерии оценивания

Оценка за задание «Тестирование» определяется простым суммированием баллов за правильные ответы на вопросы. Один верный ответ равен 0,25 баллу.

Ответ считается правильным, если:

- при ответе на вопрос закрытой формы с выбором ответа выбран правильный ответ;

- при ответе на вопрос открытой формы дан правильный ответ;

3.2. Задания для текущего контроля

3.2.1 Решение практических задач (ситуации)

Ситуация 1. Вы недавно назначены руководителем подразделения. Вы еще плохо знаете сотрудников, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в помещении для курения за беседой. Как бы вы поступили в данной ситуации?

Ситуация 2. Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Как вы поступите в этом случае?

Ситуация 3. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: “Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи”. Заместитель: “Меня отвлекли семейные обстоятельства”. Предложите вариант решения данной проблемы в дальнейшем.

Ситуация 4. Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился. Какие действия вы предпримете?

Ситуация 5. У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать “тусовки” прямо на рабочем месте. Вы знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации?

Ситуация 6. Вслед за кратким выговором Вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, Вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 7. В подразделении, которым вы руководите, работники часто покрывают друг друга. В течение рабочего дня некоторые из них занимаются своими делами и часто просто отсутствуют на рабочем месте. В то же время, казалось бы, на результатах и сроках выполнения заданий их отсутствие не сказывается. Если вы обнаружили отсутствие кого – либо из сотрудников и говорите об этом, то все вскоре появляются на своих рабочих местах. Как вы отнесетесь в дальнейшем к подобным ситуациям?

Ситуация 8. Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Ситуация 9. Учащийся грубо нарушает дисциплину. После бесед с ним классного руководителя и школьной администрации (администрации колледжа) уверяет, что больше подобного не повторится. Но выходя за дверь класса, все начинает сначала. Подобное поведение продолжается довольно долго. Что вы предпримите?

Ситуация 10. Учащийся имеет очень хорошую память и может легко запоминать любые тексты, песни, информацию. Во время проведения праздников он не только выполняет отведенную ему роль, но и суфлирует роли остальных детей. Поэтому мешает остальным проявить себя, нарушается весь ход праздника

Ситуация 11. В классе есть ученик-слабак, и другие ученики не упускают случая поиздеваться над физически и психологически неразвитым мальчиком. Когда педагог вызывает его к доске, он только мнетя и запинаяется, боясь, что все будут лишь смеяться над его ответом. Учитель только вздыхает, упрекает и ставит плохую оценку. Как бы вы поступили в данной ситуации?

3.2.2 Критерии оценки

№	Критерии оценки выполнения практического задания	Баллы за критерии оценки
1	Понимание предложенной философской проблемы	Максимальный балл – 2, 0 балла
	- верно понимает и формулирует сущность психологической проблемы, развернуто излагает ее	2,0
	- в общем понимает психологическую сущность проблемы, кратко излагает ее	1,0
	- не понимает сущность психологической проблемы, затрудняется с ее изложением	0
2	Приведение аргументов, показывающих дискуссионную сущность предложенной проблемы	Максимальный балл – 2,0 балла
	- представляет в развернутой форме противоположные позиции по предложенной проблеме, не допускает неточностей в аргументации	2,0
	- представляет в краткой форме противоположные позиции по предложенной проблеме, не допускает неточностей в аргументации	1,0
	- представляет в краткой форме противоположные позиции по предложенной проблеме, допускает неточности в аргументации	0,5
	- не представляет противоположные позиции по предложенной проблеме и подтверждающие их аргументы	0
3	Оперирование фактами	Максимальный балл – 0,5 балла
	- приводит развернутое описание фактов из личного опыта и иных источников, подтверждающих каждую из противоположных позиций по предложенной проблеме	0,5
	- приводит краткое описание фактов из личного опыта и иных источников, подтверждающих каждую из противоположных позиций по предложенной проблеме	0,25
	- приводит неверные факты	0
	- ответ без приведения фактов	0
4	Устное объяснение выполненного задания	Максимальный балл – 0,5 балла
	- объясняет порядок выполнения задания последовательно, связно, логично, вывод аргументирован и обоснован; правильно и обстоятельно дает ответ (ответы) на сопутствующие вопросы	0,5
	- незначительно нарушена последовательность, логика объяснения выполнения задания, выводы аргументированы и обоснованы; студент испытывает незначительные затруднения, отвечая на сопутствующие вопросы	0,25
	- значительно нарушена последовательность, логика объяснения выполнения задания (студент не может	0

	объяснить, каким образом пришел к решению задания), студент испытывает значительные затруднения, отвечая на сопутствующие вопросы	
	ИТОГО	5