Министерство общего и профессионального образования Ростовской области

государственное бюджетное профессиональное образовательное

учреждение Ростовской области

«Белокалитвинский гуманитарно - индустриальный техникум»

**Комплект оценочных средств**   
**по учебной дисциплине**

**ОГСЭ.О4. Психология общения**

основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по специальности среднего профессионального образования

**08.02.09** Монтаж, наладка и эксплуатация электрооборудования промышленных и гражданских зданий

2018г.

ОДОБРЕНО УТВЕРЖДАЮ цикловой комиссией Заместитель директора по УВР общих гуманитарных и «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018 г

социально-экономических дисциплин \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Протокол № 1 О.Н. Зубкова

от "\_\_\_\_" сентября 2018 г.

Председатель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

П.А. Демиденко

|  |  |
| --- | --- |
| СОГЛАСОВАНО  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *подпись* Ф.И.О.  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_ | СОГЛАСОВАНО  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  *подпись* Ф.И.О.  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_ |

Комплект оценочных средств разработан в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины ОГСЭ.04 Психология общения, положением о контрольно-оценочных средствах, положением о текущем контроле знаний и промежуточной аттестации.

Организация - разработчик: ГБПОУ РО «БГИТ»

Разработчик:

Демиденко Полина Александровна, преподаватель ГБПОУ РО «БГИТ»

## Паспорт комплекта оценочных средств

**1.1 Область применения комплекта оценочных средств**

Комплект оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ.О4.Психология общения.

Таблица 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Результаты освоения**  (объекты оценивания)  ОК- общие компетенции  З – знания  У – умения | | **Основные показатели оценки результата и их критерии** | **Форма аттестации**  **(в соответствии с учебным планом)** |
| **ОК**  **1-6** | **З1** | Обьяснение сущности общения как коммуникации;  Объяснение сущности составляющих структуры общения;  Воспроизведение понятия «общение»;  Перечисление целей общения, функций общения, видов общения, уровней общения, каналов общения;  Воспроизведение структуры вербальной и невербальной коммуникации. | **Текущий контроль:**  оценивание устных ответов по темам 1.1, 1.2, 1.3  **Промежуточная аттестация** дифференцированный зачет |
| **З2** | Перечисление основных механизмов взаимопонимания в общении;  Описание каждого механизма взаимопонимания в общении;  Перечисление и объяснение действия ошибок восприятия (эффектов и факторов МЛВ). | **Текущий контроль:**  оценивание устных ответов по теме 1.5  Оценивание практического занятия №1  **Промежуточная аттестация** дифференцированный зачет |
| **З3; У1** | Перечисление основных приемов правильного слушания;  Перечисление основных техник активного слушания;  Воспроизведение психологических особенностей ведения деловых дискуссий и публичных выступлений;  Перечисление и воспроизведение значения четырех логических законов деловой речи;  Ведение деловой беседы, с применением основных техник и приемов эффективного общения. | **Текущий контроль:**  оценивание устных ответов по темам 1.4., 1.7., 2.1, 2.4  Оценивание практического занятия №3; №4  **Промежуточная аттестация** дифференцированный зачет |
| **З4** | Объяснение типов взаимодействия: кооперация и конкуренция;  Объяснение значения роли лидера и личные качества лидера;  Распознавание позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна | **Текущий контроль:**  оценивание устных ответов по теме 1.6  Оценивание практического занятия №2;  **Промежуточная аттестация** дифференцированный зачет |
| **З5** | Объяснение взаимосвязи делового этикета и этики деловых отношений;  Воспроизведение понятий «этики» и «этикета». | **Текущий контроль:**  оценивание устных ответов по теме 2.3;  **Промежуточная аттестация** дифференцированный зачет |
| **З6** | Понимание сущности конфликта;  Объяснение сущности составляющих первой и второй формул конфликта;  Перечисление основных причин и источников конфликта (конфликтогенов);  Перечисление основных способов разрешения конфликта. | **Текущий контроль:**  оценивание устных ответов по темам 3.1, 3.2, 3.3;  Оценивание практического занятия №5;  **Промежуточная аттестация** дифференцированный зачет |
| **У2** | Выстраивание собственного поведения в стрессовой ситуации. | Оценивание практического занятия №5;  **Промежуточная аттестация** дифференцированный зачет |

1. **Комплект оценочных средств**

**2.1 Задания для проведения текущего контроля.**

Распределение содержания учебного материала по видам контроля:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Содержание учебного материала** | **Вид аттестации** | | | |
| **Текущий контроль** | | **Итоговый контроль** | |
| **Форма контроля** | **Формируемые ЗУН** | **Форма контроля** | **Формируемые ЗУН** |
| **Раздел 1. Психологические аспекты общения** |  |  |  |  |
| **Тема 1.1.**  **Общение – основа человеческого бытия** | Фронтальный устный опрос | З1 | Контрольная работа | З1 |
| **Тема 1.2.**  **Классификация общения** | Фронтальный устный опрос | З1 | Контрольная работа | З1 |
| **Тема 1.3.**  **Средства общения** | Фронтальный устный опрос | З1 | Контрольная работа | З1 |
| **Тема 1.4.**  **Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)** | Фронтальный устный опрос | З3, У1 | Контрольная работа | З3 |
| **Тема 1.5.**  **Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)** | Фронтальный устный опрос | З2 | Контрольная работа | З2 |
| ПЗ № 1 | З2 | Контрольная работа | З2 |
| **Тема 1.6.**  **Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)** | Фронтальный устный опрос | З4 | Контрольная работа | З4 |
| ПЗ №2 | З4 |  | З4 |
| **Тема 1.7.**  **Техники активного слушания** | Фронтальный устный опрос | З3, У1 | Контрольная работа | З3 |
| ПЗ №3 | З3, У1 |  | З3, У1 |
| **Раздел 2 Деловое общение** |  |  |  |  |
| **Тема 2.1.**  **Деловое общение** | Фронтальный устный опрос | З3, У1 | Контрольная работа | З3 |
| ПЗ №4 | З3, У1 |  | З3, У1 |
| **Тема 2.2.**  **Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении** | Фронтальный устный опрос | З2, У2 | Контрольная работа | З2, У2 |
| **Тема 2.3.**  **Этикет в профессиональной деятельности** | Фронтальный устный опрос | З5 | Контрольная работа | З5 |
| **Тема 2.4.**  **Деловые переговоры** | Фронтальный устный опрос | З3, У1 | Контрольная работа | З3 |
| **Раздел 3. Конфликты в деловом общении** |  |  |  |  |
| **Тема 3.1. Конфликт его сущность** | Фронтальный устный опрос | З6, У2 | Контрольная работа | З6, У2 |
| **Тема 3.2.**  **Стратегии поведения в конфликтной ситуации** | Фронтальный устный опрос | З6, У2 | Контрольная работа | З6, У2 |
| ПЗ №5 | З6, У2 |  | З6, У2 |
| **Тема 3.3.**  **Стресс и его особенности** | Фронтальный устный опрос | З6 | Контрольная работа | З6 |

**Раздел 1. Психологические аспекты общения**

**Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия**

Устный опрос. Перечень вопросов:

1. Понятие общения в психологии.
2. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
3. Роль общения в профессиональной деятельности.
4. Единство общения и деятельности.

Система оценивания см. Приложение 1[[1]](#footnote-1)

**Тема 1.2. Классификация общения**

1. Структура общения.
2. Функции общения.
3. Уровни общения.
4. Виды общения
5. Каналы общения.

**Тема 1.3. Средства общения**

1. Вербальные средства общения.
2. Формы вербальной коммуникации.
3. Невербальные средства общения.
4. Структура невербальной коммуникации.

**Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)**

1. Основные элементы коммуникации.
2. Виды коммуникаций.
3. Коммуникативные барьеры.
4. Причины плохой коммуникации.

**Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)**

1. Понятие социальной перцепции.
2. Эффекты восприятия.
3. Факторы восприятия.
4. Механизмы взаимопонимания в общении

**Практическое занятие №1 Использование эффектов, факторов, механизмов межличностного восприятия**

Обучающимся предлагается проанализировать отрывки художественных произведений, определите типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия. С помощью методика исследовать свой уровень эмпатийных тенденций.

**2.2. Задания для проведения дифференцированного зачета в форме контрольной работы**

# **Перечень вопросов для повторения**

1. Понятие общения. Взаимосвязь общения и деятельности
2. Общение: структура, уровни, функции, виды, средства
3. Понятие коммуникативного процесса. Компоненты коммуникативного процесса
4. Причины нарушения коммуникативного процесса
5. Факторы, влияющие на эффективность коммуникации
6. Приемы понимающего слушания: нерефлексивное, выяснение, перефразирование (вербализация), резюмирование, отражение
7. Приемы не способствующие взаимопониманию
8. Виды слушания: критическое, эмпатическое, нерефлексивное, рефлексивное
9. Невербальные средства общения: кинесика, паралингвистика, такесика, проксимика
10. Логические законы деловой речи: закон противоречия, закон тождества, закон исключенного третьего, закон достаточного основания
11. Сущность «эффекта края».
12. Трансактный анализ Э.Берна. Эго-позиции: родитель, взрослый, ребенок.
13. Атрибуция – как механизм интерпретации, понятие «каузальная атрибуция».
14. Механизмы межличностного восприятия
15. Эффекты межличностного восприятия.
16. Факторы межличностного восприятия (превосходства, привлекательности, отношения к нам)
17. Понятия «социальная роль» и «социальный статус»

**Задания для проведения контрольной работы №1**

**Вариант 1**

1. Дайте определение понятию «Общение»
2. Опишите цели общения на каждом из уровней общения
3. Перечислите причины плохой коммуникации
4. Перечислите факторы межличностного восприятия

**Вариант 2**

1. Раскройте сущность понятия «Эффект края»
2. Сравните виды общения по характеру связи общающихся
3. Перечислите составляющие структуры общения
4. Перечислите эффекты межличностного восприятия

**Вариант 3**

1. Перечислите механизмы межличностного восприятия
2. Сравните виды общения по значимости социальных ролей
3. Перечислите логические законы деловой речи
4. Перечислите техники активного слушания

**Вариант 4**

1. Перечислите приемы правильного слушания
2. Сравните виды общения по направлениям на задачу
3. Перечислите функции общения
4. Дайте определение понятию «Общение»

**Правильные ответы**

**Вариант 1**

1. Общение – это взаимодействие двух или более людей, направленное на согласование и объединение их усилий с целью налаживания отношений и достижения общего результата.
2. Ритуальный уровень – цель общения: выполнение ожидаемой роли: деловой уровень – цель общения: организация совместной деятельности; интимно-личностный уровень – цель общения: удовлетворение потребностей в понимании и сопереживании.
3. Стереотипы, предвзятые представления, плохие отношения между людьми, отсутствие внимания и интереса собеседника, пренебрежение фактами, ошибки в построении высказываний, неверный выбор тактики и стратегии.
4. Фактор привлекательности, фактор отношения, фактор превосходства

**Вариант 2**

1. Особенно хорошо запоминается начало и конец любого события, - неудачное начало и скомканная концовка, снижают общее впечатление и подрывают авторитет
2. Непосредственное общение – это контакт с «глазу на глаз», а опосредованное общение – это контакт при помощи письменных или технических средств (телефон, скайп и т.д.)
3. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная
4. Эффект снисходительности, ужесточения; эффект ореола; эффект инерционности

**Вариант 3**

1. Идентификация; эмпатия; аттракция; рефлексия; каузальная атрибуция
2. Межличностное – стиль общения определяется уникальностью индивидуальных качеств личности, а социальные роли второстепенны. Ролевое – стиль общения диктуется исполняемой социальной ролью, а личные качества вторичны.
3. Закон тождества, закон противоречия, закон достаточного основания, закон исключенного третьего
4. Способствующие взаимопониманию: эхо-техника, резюмирование, развитие идеи; промежуточные: выспрашивание без объяснения цели, замечания в ходе беседы; не способствующие взаимопониманию: эгоцентризм, игнорирование, негативная оценка

**Вариант 4**

1. Нерефлексивное слушание, выяснение, перефразирование, резюмирование, отражение чувств
2. Деловое – общение направленно на дело, результат. Личностное – общение направленно на удовлетворение личностных потребностей
3. Инструментальная, психологическая, социально-психологическая, социальная
4. Общение – это взаимодействие двух или более людей, направленное на согласование и объединение их усилий с целью налаживания отношений и достижения общего результата.

**2.3. Критерии оценки**

Критерии оценки к устному опросу

|  |  |
| --- | --- |
| 5 (отлично) | полностью ответил |
| 4 (хорошо) | ответил полностью, но с 1 ошибкой |
| 3 (удовлетворительно) | ответил не полностью |
| 2 (не удовлетворительно) | не ответил |

Критерии оценки к докладу

|  |  |
| --- | --- |
| 5 (отлично) | подготовил доклад и ответил по теме |
| 4 (хорошо) | подготовил доклад, ответил, но подсматривал в лист |
| 3(удовлетворительно) | подготовил сообщение, ответил, читая с листа |
| 2 (не удовлетворительно) | не подготовил сообщение |

Критерии оценки к практическому занятию

|  |  |
| --- | --- |
| Зачет | активное участие в практических занятиях, полное или частичное выполнение заданий, употребление терминов по теме практического занятия во время практического занятия |
| Не зачет | безучастное присутствие на практических занятиях, не владение основными понятиями и терминами по теме практического занятия. |

Критерии оценки к контрольной работе

**1 вариант**

1 вопрос: 1 балл полностью, 0 –частично

2 вопрос: 2 балла – полностью, 1- не полностью

3 вопрос: 1 балл полностью, 0 –частично

4 вопрос: 1 балл полностью, 0 –частично

**2 вариант**

1 вопрос: 1 балл полностью, 0 –частично

2 вопрос: 2 балла – полностью, 1- не полностью

3 вопрос: 1 балл полностью, 0 –частично

4 вопрос: 1 балл полностью, 0 –частично

**3 вариант**

1 вопрос: 1 балл полностью, 0 –частично

2 вопрос: 2 балла – полностью, 1- не полностью

3 вопрос: 1 балл полностью, 0 –частично

4 вопрос: 1 балл полностью, 0 –частично

**4 вариант**

1 вопрос: 1 балл полностью, 0 –частично

2 вопрос: 2 балла – полностью, 1- не полностью

3 вопрос: 1 балл полностью, 0 –частично

4 вопрос: 1 балл полностью, 0 –частично

*5 баллов – 5(отлично)*

*4 баллов - 4 (хорошо)*

*3 баллов – 3(удовлетворительно)*

*2-0 баллов – 2 (неудовлетворительно)*

1. Ко всем вопросам по проверке устных ответов [↑](#footnote-ref-1)