

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Самарской
области «Самарский колледж сервиса производственного оборудования имени Героя
Российской Федерации Е.В. Золотухина»

Комплект контрольно-оценочных средств

по учебной дисциплине

Психология общения

ППССЗ по специальности

23.02.03. Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта

2017 г.

Одобен
предметной - цикловой комиссией
Протокол №
от «___» _____ 2017 г.
_____/Стряпунина Н.В./

Утверждаю
Заместитель директора
по УПР _____ / Вагизова Н.А.
«___» _____ 2017 г.

.

Разработчик: Стряпунина Н.В., преподаватель ГАПОУ СКСПО.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	1
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	2-4
3. Оценка освоения учебной дисциплины	4
3.1. Формы и методы оценивания	
4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине	
4.1. Паспорт	5
4.2. Задание для аттестующегося.....	6
4.2.2. Практико-ориентированные задания	
4.3. Пакет экзаменатора.....	6
4.3.1 Условия проведения зачета	6
4.3.2 Критерии оценки практико-ориентированных заданий	7
4.3.3. Критерии оценки знаний	9
5. Таблица перевода баллов в оценку	11

Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение углубленной подготовки» следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональную компетенцию, и общими компетенциями:

Должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

Должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Формируемые общие компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей, профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить задачи, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК. 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК. 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

Формой аттестации учебной дисциплины является **зачет**

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Уметь:		
У. 1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять в ней устойчивый интерес. ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникативн. технологии для совершенствован. профессиональной деятельности	Использует информационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. Анализирует и оценивает информацию для личностного развития Составляет устный ответ в соответствии с нормами этикета	Самостоятельно найти, дать оценку в ходе устного ответа по соблюдению норм делового этикета
У. 2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения ОК 2. Организовывать собственную деятельность,	Умеет владеть собой в сложных ситуациях. Осуществляет поиск и оценивает	Дать развернутый ответ на поставленный вопрос по этике деловых отношений

определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития ОК 5. Использовать информационно-коммуникативные технологии для совершенствования профессиональной деятельности ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	информацию для личностного развития Умеет оценивать ситуацию для решения вопроса Использует приемы саморегуляции в процессе межличностного общения	Оценить и проанализировать сложившуюся ситуацию Выбрать способы выполнения профессиональной задачи
У. 2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития ОК 5. Использовать информационно-коммуникативные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	Умеет владеть собой в сложных ситуациях. Осуществляет поиск и оценивает информацию для личностного развития Умеет оценивать ситуацию для решения вопроса	Дать развернутый ответ на поставленный вопрос по этике деловых отношений
ЗНАТЬ		

Зн.1. Взаимосвязь общения и деятельности. ОК.3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Принимает решения в сложных, нестандартных ситуациях Знает эффективные методы общения в коллективе	Оценивает правильность развернутого ответа на поставленный вопрос по деловому общению
Зн.2. Цели, функции, виды и уровни общения ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профес. задач, профессиона и личностного развит.	Понимает значимость уровня общения	Определить цели общения в зависимости от уровня
Зн. 3. Роли и ролевые ожидания в общении. ОК. 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. ОК.3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	Знает свою роль в деловой ситуации и понимает принципы общения в данной ситуации Знает психологические аспекты делового общения	Объяснить на примере и погасить конфликтную ситуацию между коллегами
Зн. 4. Виды социальных взаимодействий. ОК. 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Знает принципы общения с коллегами, руководством, потребителем.	Объяснить эффективные методы общения социального взаимодействия
Зн.5. Механизмы взаимопонимания в общении ОК.3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	Теоретически знает механизмы взаимопонимания в общении	Объяснить вербальные и невербальные способы общения
Зн. 6. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	Знает этапы деловой беседы, правила слушания и	Объяснить структуру деловой беседы.

ОК.6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	общения в коллективе	
Зн.7. Этические принципы общения. ОК.5. Использовать информационно-коммуникативн. технологии для совершенствован. профес. деятельности ОК.6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Знает и понимает значение профессиональной этики. Знает моральные нормы общения	Объяснить нравственные требования к деловому общению Классифицировать типы общения
Зн.8. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. ОК.3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	Знает типы конфликтов и пути их погашения	Раскрыть сущность стратегии поведения в конфликтной ситуации

3.Оценка усвоения учебной дисциплины

3.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине «Психология общения», направленные на формирование общих компетенций.

Итоговая аттестация по учебной дисциплине «Психология общения» проводится в форме зачета.

1. Проверка знаний проводится по вариантам в форме письменных ответов на вопросы (№ 1 – 5)
2. Проверка умений и динамика формирования общих компетенций проводится в форме устного выполнения заданий (ситуаций) (№ 6 – 10).

4.Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине «Психология общения».

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций.

Оценка освоения учебной дисциплины осуществляется с использованием следующих форм и методов.

4.1. ПАСПОРТ

Назначение.

КОМ предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины «Психология общения»

Умения.

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

Знания.

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

4.2. Задания для аттестующегося

Вариант 1

1. Объяснить понятия «этика», «мораль».
2. Назовите типы темперамента и объясните их свойства.
3. Назначение визитных карточек в деловом общении.
4. Каковы правила поведения в конфликтных ситуациях?
5. Раскрыть сущность вербального и невербального общения.
6. *Ситуация:* руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его.
Вопрос: варианты выхода из данной ситуации.
7. *Ситуация:* к телефону просят пригласить коллегу.
Вопрос: как поступить, если коллеги нет рядом?
8. *Ситуация:* водитель маршрутного такси отлучился на остановке за бутылкой минералки в киоск.

Вариант 2

1. Объяснить понятие «этика делового общения»
2. Назовите виды эмоций и отличие их от чувств.
3. Что такое культура телефонного общения?
4. Что входит в структуру деловой беседы?
5. Назвать типы конфликтов.
6. *Ситуация:* в комедии Н.В.Гоголя Хлестакова приняли за ревизора.
Вопрос: почему? Какие факторы восприятия здесь преобладали?
7. *Ситуация:* собеседник по телефону болтлив и многословен
Вопрос: ваши действия в точки зрения этики?
8. *Ситуация:* В салоне маршрутного такси пьяный пассажир разбушевался, пассажиры возмущены.

- Вопрос:* правомерны ли его действия? *Вопрос:* действия водителя? что важнее при этом: денежный интерес или моральные принципы?
9. *Ситуация:* сломался по ходу следования автобус с пассажирами. *Вопрос:* действия водителя и кондуктора по отношению к пострадавшим пассажирам?
9. *Ситуация:* вы невольно втянулись в чужую конфликтную ситуацию. *Вопрос:* как вам выйти из нее, не обидев при этом никого?
10. *Ситуация:* ваш партнер раздражен, и агрессивен, переполнен эмоциями, с ним трудно договориться. *Вопрос:* как сбить агрессию и вывести партнера из агрессии?
10. *Ситуация:* при поступлении на работу вы оделись ярко, чтобы привлечь к себе внимание, но на работу вас не приняли. *Вопрос:* почему? какие факторы сыграли основную роль?

4.3. Пакет проверяющего.

4.3.1. Условия: работа проводится по вариантам (2 варианта);

А) ответы на вопросы 1 – 5 - письменно в течение 15 минут;

Б) ответы на вопросы (ситуации) 6 – 10 - устно в течение 30 минут.

4.3.2. Критерии выполнения практикоориентированных заданий.

В результате проведения аттестации по учебной дисциплине «Психология общения» осуществляется комплексная проверка следующих умений и динамика формирования общих компетенций.

- У.1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- У.2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

7

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить задачи, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

№№	Проверяемые умения	Показатели оценки результата	Оценка в баллах
У.1	У.1. Применять техники и приемы эффективного общения в профес. деятельность ОК.3. Решать проблемы, оценивать Риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. ОК.6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Не может дать ответ на ситуацию Дает ответ с помощью преподавателя. Раскрывает ситуацию с подсказкой Дает развернутый ответ самостоятельно	0 баллов 3 балла 4 балла 5 баллов
У.2.	У.1. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения ОК.1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профес. и личностного развития ОК.6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Не может найти выход из предложенной ситуации. Объясняет ситуацию, но с помощью подсказки Ответ правильный, но очень краткий, без вариантов Жизненную ситуацию объясняет подробно, использует примеры этики.	0 баллов 3 балла 4 балла 5 баллов

Правильный ответ

10 баллов

4.3.3. Критерии оценки знаний

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка знаний:

- Зн. 1. Взаимосвязь общения и деятельности;
 Зн.2. Цели, функции, виды и уровни общения;
 Зн.3. Роли и ролевые ожидания в общении;
 Зн.4. Виды социальных взаимодействий;
 Зн.5. Механизмы взаимопонимания в общении;
 Зн.6. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
 Зн.7. Этические принципы общения;
 Зн.8. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

№№	Проверяемые знания	Показатели оценки результата	Оценка в баллах
Зн.1	Зн.1. Взаимосвязь общения и деятельности	Не может объяснить значение понятий, дать точный ответ Дает краткий ответ с помощью подсказки преподавателя. Ответ правильный, но с речевыми ошибками. Дает развернутый ответ на вопрос	0 баллов 3 балла 4 балла 5 баллов
Зн.2	Зн.2. Цели, функции, виды и уровни общения.	Не знает целей, видов общения. Объясняет уровни общения очень кратко Понимает суть вопроса, объясняет с речевыми небольшими ошибками Ответ полный, развернутый	0 баллов 3 балла 4 балла 5 баллов
Зн.3	Зн.3. Роли и ролевые ожидания в общении	Не понимает роли, задачи общающихся, не владеет терминологией Дает ответ с подсказкой и помощью преподавателя. Дает ответ с подсказкой товарища Четко и последовательно отвечает на вопрос	0 баллов 3 балла 4 балла 5 баллов
Зн.4	Зн.4. Виды социальных взаимодействий	Не понимает субординацию, ответ неправильный Неуверенно отвечает на поставленный вопрос, слабо	0 баллов 3 балла

		знает терминологию Проявляет знания с помощью подсказки Аргументированно, полностью отвечает на вопрос	4 балла 5 баллов
Зн.5	Зн.5 Механизмы взаимопонимания в общении	Не знает ответ на теоретический вопрос даже с помощью подсказки Отвечает, но с помощью подсказки и неуверенно Знает этические нормы общения в коллективе, но ответы очень кратки Знает этические нормы общения в коллективе и дает полные ответы	0 баллов 3 балла 4 балла 5 баллов
Зн.6	Зн.6 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	Не знает структуру делового общения и значение знаний по ведению деловой беседы Слабо может объяснить правила ведения деловой беседы Объясняет структуру и правила ведения деловой беседы, но с помощью подсказки Грамотно строит свой ответ, последовательно отвечает	0 баллов 3 балла 4 балла 5 баллов
Зн.7	Зн.7. Этические принципы общения	Не знает этических принципов общения, путается в понятиях Называет не все принципы общения, слабо знает их роль Понимает и знает принципы общения, но ответ дает с помощью подсказки на некоторые вопросы Развернуто объясняет принципы этического общения в коллективе	0 баллов 3 балла 4 балла 5 баллов
Зн.8	Зн.8. Источники, причины, виды и способы разрешения	Не может ответить на вопрос последовательно, не объясняет пути выхода из	0 баллов

	конфликтов	конфликта Объясняет пути выхода из конфликта, но очень кратко, без конкретных примеров.	3 балла
		Знает причины и способы устранения конфликтов, но ответ краткий	4 балла
		Полно, развернуто проявляет теоретические знания с учетом жизненных ситуаций.	5 баллов

В результате правильного выполнения практикоориентированного задания обучающийся получает 10 баллов.

В результате правильного ответа обучающийся получает 40 баллов

5. Таблица перевода баллов в оценку

Баллы	Оценки
45 – 50 баллов	5 (отлично)
35 - 44 балла	4 (хорошо)
11 - 34 балла	3 (удовлетворительно)
0 - 10 баллов	2 (неудовлетворительно)