Министерство общего и профессионального образования Ростовской области

государственное бюджетное профессиональное образовательное

учреждение Ростовской области

«Белокалитвинский гуманитарно - индустриальный техникум»

**Комплект оценочных средств**   
**для проведения текущего контроля**

**и промежуточной аттестации**   
**в форме дифференцированного зачета**  
**по ОГСЭ.О5. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

в рамках основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по специальности СПО

23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт

автомобильного транспорта

2018г.

ОДОБРЕНО УТВЕРЖДАЮ цикловой комиссией Заместитель директора по УВР общих гуманитарных и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

социально-экономических дисциплин О.Н. Зубкова

Протокол № \_\_\_\_

от "\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018г.

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

П.А. Демиденко

Комплект оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета по ОГСЭ.О5.Психология делового общения, в рамках ОПОП, разработан на основе ФГОС СПО по специальности 23.02.03

Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта, (утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 22**.**04.2014г. №383), рабочей программы ОГСЭ.О5.Психология делового общения.

Разработчик:

Демиденко Полина Александровна, преподаватель ГБПОУ РО «БГИТ»

# **СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | стр. |
| паспорт комплекта оценочных средств 1.1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  1.2. Сводные данные об объектах оценивания, основных показателях оценки, типах заданий, формах аттестации | 3  3  3 |
| КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ 2.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ  2.2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОГО ЗАЧЕТА В ФОРМЕ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ | 5 |
|  |  |
|  |  |

**1. Паспорт комплекта оценочных средств**

**1.1 Область применения комплекта оценочных средств**

Комплект оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ.О5.Психология делового общения

**1.2. Сводные данные об объектах оценивания, основных показателях оценки, типах заданий, формах аттестации**

Таблица №1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Результаты освоения (объекты оценивания)** | **Основные показатели оценки результата и их критерии** | **Тип задания;**  **№ задания** | **Форма аттестации** |
| * знать взаимосвязь общения и деятельности | - понимание сущности общения как коммуникации;  - объяснение сущности составляющих структуры общения  - полное и точное воспроизведение понятия «общение» | устный опрос  контрольная работа | Диф. зачет |
| * знать цели, функции, виды и уровни общения | - перечисление и понимание целей общения, функций общения, видов общения, уровней общения, каналов общения | устный опрос  контрольная работа | Диф. зачет |
| * знать роли и ролевые ожиданий в общении | - понимание взаимосвязи социальной роли с ролевыми ожиданиями;  - понимание отличия формальных и неформальных групп; формального и неформального лидера;  - перечисление основных качеств лидера;  - воспроизведение понятий: «социальная роль», «социальный статус», «референтная группа», «лидер» | устный опрос  контрольная работа | Диф. зачет |
| * знать виды социального взаимодействия | - понимание сущности и значения социального взаимодействия;  - перечислить четыре основных вида социального взаимодействия;  - перечисление эффектов социального взаимодействия; | устный опрос | Диф. зачет |
| * знать механизмы взаимопонимания в общении | - перечисление основных механизмов взаимопонимания в общении;  - описание каждого механизма взаимопонимания в общении | устный опрос  контрольная работа | Диф. зачет |
| * уметь использовать приемы   саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | - применение приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;  - понимание индивидуальных особенностей саморегуляции поведения | практическое занятие №3 |  |
| * знать техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения * уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности | - перечисление основных приемов правильного слушания;  - перечисление основных техник активного слушания;  - полное и точное воспроизведение понятий «убеждение», «аргументация», «конгруэнтность», «деловая беседа»;  - перечисление и воспроизведение значения четырех логических законов деловой речи;  - понимание психологических особенностей публичного выступления и деловой беседы  - ведение деловой беседы, с применением основных техник и приемов эффективного общения | устный опрос  контрольная работа  практическое занятие №1, №2 | Диф. зачет |
| * знать этические принципы общения | - перечисление основных этических принципов общения;  - понимание наиболее важных нравственных оснований общения | устный опрос | Диф. зачет |
| * знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов | - понимание сущности критики и конфликта  - умение конвертировать деструктивную критику в конструктивную;  - объяснение сущности составляющих первой и второй формул конфликта;  - перечисление основных причин и источников конфликта (конфликтогенов)  - перечисление основных способов разрешения конфликта | устный опрос | Диф. зачет |

**2. Комплект оценочных средств**

**2.1. Задания для проведения текущего контроля**

**Тема 1. Понятие общения. Взаимосвязь общения и деятельности**

**Устный опрос:**

1. Понятие общения в психологии.
2. Структура общения.
3. Функции общения.
4. Уровни общения.
5. Средства общения.
6. Виды общения
7. Каналы общения.

**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* |

**Тема 2. Факторы и эффекты межличностного восприятия**

**Устный опрос:**

1. Компоненты перцептивной составляющей общения.
2. Факторы межличностного восприятия.
3. Эффекты межличностного восприятия.

**Тема 3. Механизмы межличностного восприятия**

**Устный опрос:**

1. Механизмы межличностного восприятия
2. Идентификация
3. Рефлексия
4. Каузальная атрибуция
5. Аттракция

**Тема 4. Техники и приемы эффективного общения**

**Устный опрос:**

1. Понятие деловой беседы
2. Логические законы деловой речи
3. Закон противоречия
4. Закон тождества
5. Закон исключенного третьего
6. Закон достаточного основания
7. Понятие убеждения
8. Понятие аргументации

Практическое занятие №1

**Критерии оценки выполнения практических заданий:**

*Результат выполнения практических задания на практических занятиях оценивается как ЗАЧЕТ – НЕ ЗАЧЕТ.*

*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 знание основных понятий по теме практического занятия. Не выполнение сообщений на семинаре.*

**Тема 5. Приемы полемики, дискуссии и спора в деловом общении**

**Устный опрос:**

1. Понятие спора.
2. Цели спора
3. Факторы спора
4. Виды спора
5. Понятие дискуссии
6. Понятие полемики

Практическое занятие №2

**Тема 6. Роли и ролевые ожидания в деловом общении**

**Устный опрос:**

1. Понятие социальной роли
2. Понятие социального статуса личности
3. Личные качества лидера.
4. Трансактный анализ Э. Берна
5. Позиции в трансактном анализе

**Тема 7. Виды социального взаимодействия**

**Устный опрос:**

1. Функции направленные на решение задач в группе.
2. Функции поддержки
3. Три типа пристройки к позиции партнера: сверху, снизу, равенство сторон.
4. Эффекты социального взаимодействия

**Тема 8. Техника манипуляции в практике делового общения**

**Устный опрос:**

1. Понятие манипуляций
2. Цели манипуляции.
3. Виды манипуляций
4. Техника манипуляции делового общения
5. Речевые техники манипуляций
6. Способы нейтрализации манипуляционных уловок

**Подготовка докладов на темы:**

1. Речевые техники манипуляции
2. Особенности манипуляции чувствами и эмоциями

**Критерии оценки к выполнению доклада**

|  |  |
| --- | --- |
| *5(отлично)* | *раскрыл тему полно с использованием терминов* |
| *4 (хорошо)* | *раскрыл тему частично с использованием терминов* |
| *3 (удовлетворительно)* | *раскрыл тему частично не полностью воспроизводя значение терминов, часто читал по тетради* |
| *2 (не удовлетворительно)* | *не ответил* |

**Тема 9. Психология конфликта: источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов**

**Устный опрос:**

1. Понятие конфликта.
2. Первая формула конфликта.
3. Вторая формула конфликта.
4. Составляющие конфликта
5. Типы конфликтогенов.
6. Конструктивный и деструктивный конфликт
7. Способы разрешения конфликтов
8. Стили поведения в конфликтных ситуациях.
9. Основные правила бесконфликтного поведения.

**Подготовка докладов на темы:**

1. Сущность конструктивного и деструктивного конфликта
2. Особенности бесконфликтного поведения

**Тема 10. Психологические аспекты критики и особенности ее восприятия**

**Устный опрос:**

1. Понятие конструктивной критики
2. Понятие деструктивной критики.
3. Основные правила конструктивной критики.
4. Правила правильного восприятия критики.

**Подготовка докладов на темы:**

1. Факторы реакции на критику

2. Критика - как способ решения проблем

Практическое занятие №3

**Тема 11. Этические принципы общения**

**Устный опрос:**

1. Понятие этики – как науки.
2. Основные категории этики.
3. Этические принципы общения: альтруизм, добродетельность, эгоизм, аскетизм, героизм, подвижничество, конформизм, самоотверженность, требовательность.
4. Наиболее важные нравственные основания общения: духовное, бескорыстность, значимость другого, моральная совместимости.

**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

Понятие коммуникативного процесса. Компоненты коммуникативного процесса

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

***Критерии оценки:***

*5 (отлично) – полный, точный, правильный ответ*

*4 (хорошо) – правильный ответ с несущественными ошибками*

*3 (удовлетворительно) – не полный ответ*

*2 (не удовлетворительно) - не ответил*

**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.

**Критерии оценки:**

**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

**Итого:**

*5 баллов – 5(отлично)*

*4 баллов - 4 (хорошо)*

*3 баллов – 3(удовлетворительно)*

*2-0 баллов – 2 (неудовлетворительно)*