

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крмарова Светлана Юрьевна
Должность: Проректор по образовательной деятельности
Дата подписания: 04.09.2024 08:59:00
Уникальный программный ключ:
43ba42f5deae4116bbfcb9ac98e39108031227e81add207cbee4149f2098d7a

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Омский государственный аграрный университет
имени П.А. Столыпина»

Университетский колледж агробизнеса

ППССЗ по специальности по направлению подготовки 36.02.01 Ветеринария

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОГСЭ.05. Психология общения

Обеспечивающее преподавание дисциплины подразделение: отделение биотехнологий и права

Разработчик:

А.В. Шулындина

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ЧАСТЬ 1. ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИЗУЧЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1 Компоненты перечисленных выше компетенций,	4
ЧАСТЬ 2. ОБЩАЯ СХЕМА ОЦЕНИВАНИЯ	5
2.1 Обзорная ведомость-матрица оценивания хода и результатов изучения дисциплины в рамках педагогического контроля	5
2.2 Общие критерии оценки хода и результатов изучения дисциплины	5
2.3 Реестр элементов фонда оценочных средств	6
2.4 Описание показателей, критериев и шкал оценивания и этапов формирования компетенций в рамках дисциплины	7
ЧАСТЬ 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания	13
3.1. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков	13
3.1.1 . Средства для индивидуализации выполнения	13
3.1.3 Средства для текущего контроля	13
3.1.4. Средства для рубежного контроля	14
3.1.5. Средства для промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины	22
4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА	23
Приложение 1	25
Приложение 2	25

ВВЕДЕНИЕ

1. Фонд оценочных средств дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения является обязательным обособленным приложением к рабочей программе.

3. Фонд оценочных средств является составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения обучающимися ОГСЭ.05 Психология общения

4. При помощи ФОС осуществляется контроль и управление процессом формирования обучающимися компетенций, из числа предусмотренных ФГОС СПО в качестве результатов освоения дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения

5. Фонд оценочных средств по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения включает в себя: оценочные средства, применяемые для входного контроля; оценочные средства, применяемые в рамках индивидуализации выполнения и контроля фиксированных видов ВАРС; оценочные средства, применяемые для текущего контроля и оценочные средства, применяемые при промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения.

6. Разработчиками фонда оценочных средств по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения являются преподаватель отделения биотехнологии и права, обеспечивающей изучение обучающимися ОГСЭ.05 Психология общения в университете. Содержательной основой для разработки ФОС послужила рабочая программа дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения

ЧАСТЬ 1. ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИЗУЧЕНИЯ
учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения,
персональный уровень достижения которых проверяется с использованием пред-
ставленных в п. 3 оценочных средств

Профессиональные задачи, к решению которых обучающийся продолжает готовиться в рамках учебной дисциплины	Компетенции, из числа предусмотренных ФГОС СПО, на развитие которых нацелена учебная дисциплина	
	Код	Формулировка
1	2	
освоение знаний в области психоло- гии делового общения; овладение навыками эффективного взаимодействия в профессиональной сфере.	ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
	ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и рабо- тать в коллективе и команде
	ОК 5.	Осуществлять устную и письменную ком- муникацию на государственном языке Рос- сийской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
	ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую по- зицию, демонстрировать осознанное пове- дение на основе традиционных общечело- веческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межре- лигиозных отношений, применять стандар- ты антикоррупционного поведения

1.1 Компоненты перечисленных выше компетенций, формирование которых должно быть обеспечено при изучении учебной дисципли- ны/профессионального модуля		
знать и понимать	уметь делать (действовать)	владеть навыками (иметь навыки)
этические основы профессио- нальной деятельности своей профес- сии; основы делового этикета индивидуально-типологические особенности личности; мотивационно-волевые процес- сы личности; методы построения жизненного плана, приемы самоорганизации и таймменеджмента; способы саморегуляции и пре- одоления стресса; основные функции и виды обще- ния; приемы эффективной коммуни- кации; ролевые особенности общения с коллегами, подчиненными, руководи- телем, клиентами; этапы развития конфликта; способы урегулирования кон- фликта; способы предотвращения мани- пуляции в общении;	руководствоваться в профессиональной деятельно- сти этическими основами сво- ей профессии; общаться в профессио- нальном коллективе с позиции делового этикета самостоятельно плани- ровать и регулировать про- фессиональное и личностное развитие в соответствии со своими индивидуально- типологическими особенностя- ми и жизненными целями; использовать приемы снятия психоэмоционального напряжения при стрессе; предупреждать конфлик- ты в коллективе; использовать приемы ак- тивного слушания; организовать различные виды делового общения: пере- говоры, публичные выступле- ния, деловые беседы, совеща-	-

особенности развития отношений в трудовом коллективе; психологические приемы делового общения; специфику вербальной и невербальной коммуникации; различные виды делового общения: переговоры, публичное выступление, беседа, совещание.	ния с учетом особенностей социального и культурного контекста.	
--	--	--

**ЧАСТЬ 2. ОБЩАЯ СХЕМА ОЦЕНИВАНИЯ
ХОДА И РЕЗУЛЬТАТОВ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**
Общие критерии оценки и реестр применяемых оценочных средств

2.1 Обзорная ведомость-матрица оценивания хода и результатов изучения дисциплины в рамках педагогического контроля

Категория контроля и оценки	Режим контрольно-оценочных мероприятий				
	с амо- о ценка	вз аимо- оценка	Оценка со стороны		Ко- мис- сионная оценка
			препода- вателя	пред- ставителя производства	
	1	2	3	4	5
Входной контроль					
Индивидуализация выполнения*, контроль фиксированных видов ВАРС			+		
Текущий контроль:					
Практическая работа	+	+	+		
Устный опрос			+		
В рамках общеуниверситетской системы контроля успеваемости			+		
Рубежный контроль:					
Промежуточная аттестация* обучающихся по итогам изучения дисциплины			+		
* данным знаком помечены индивидуализируемые виды учебной работы					

2.2 Общие критерии оценки хода и результатов изучения обучающимися ППСЗ по специальности 36.02.01 Ветеринария учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения

1. Формальный критерий получения обучающимся положительной оценки по итогам изучения дисциплины:	
1.1 Предусмотренная программа изучения дисциплины обучающимся выполнена полностью до начала процесса промежуточной аттестации	1.2 По каждой из предусмотренных программой видов работ по дисциплине обучающийся успешно отчитался перед преподавателем, демонстрируя при этом должный (не ниже минимально приемлемого) уровень сформированности элементов компетенций
2. Группы неформальных критериев качественной оценки работы обучающегося в рамках изучения дисциплины:	
2.1 Критерии оценки качества хода процесса изучения обучающимся программы дисциплины (текущей успеваемости)	2.2. Критерии оценки качества выполнения конкретных видов ВАРС:
2.1.1. Критерии оценки качества усвоения знаний: - полное воспроизведение теоретической информации (знания),	работа выполнена в установленные сроки, работа выполнена в полном объеме, содержание работы соответствует цели и задачам,

- точное воспроизведение информации, - аргументированный ответ, - логичное изложение, - содержание и объем выполненной работы соответствует цели. 2.1.2. Критерии оценки качества овладения умениями: - выполненная работа (задание) соответствует требованиям стандарта качества (ГОСТ, требованиям рекомендаций, нормативам, нормативным документам), - план работы соответствует целям и задачам	оформление работы соответствует требованиям, защита работы соответствует требованиям.
2.3 Критерии оценки качественного уровня рубежных результатов изучения дисциплины	2.4. Критерии аттестационной оценки качественного уровня результатов изучения дисциплины
- воспроизведение теоретических знаний в полном объеме в соответствии с требованиями программы, - точное воспроизведение формулировок видов знаний, - аргументированное изложение теоретического материала, - выполненное задание соответствует стандартам качества, - рациональное использование предметных умений для решения профессиональных задач	- выполнение (решение) профессиональных задач в соответствии с требованиями стандарта качества, - владение видами профессиональной деятельности в соответствии с требованиями ФГОС СПО, - владение общими и профессиональными компетенциями в соответствии с требованиями программы

**2.3 Реестр элементов фонда оценочных средств
учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения в составе ППСЗ 36.02.01 Ветеринария**

Группа оценочных средств	Оценочное средство или его элемент
1. Средства для входного контроля	Не предусмотрено учебным план
2. Средства для индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов ВАРС	Список тем для самостоятельного изучения
	Критерии оценки самостоятельного изучения тем дисциплины
3. Средства для текущего контроля	Практические задания для проведения текущего контроля
	Критерии оценки выполнения практических заданий
	Критерии оценки устных ответов
4. Средства для рубежного контроля	Тестовые вопросы для проведения рубежного контроля
	Критерии оценки ответов на вопросы тестирования
5. Средства, для промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины	Вопросы к зачету
	Критерии оценки ответов на вопросы к зачету

**2.4 Описание показателей, критериев и шкал оценивания и этапов формирования компетенций в рамках дисциплины
ОГСЭ.05 Психология общения**

Шифр и название компетенции	Этапы формирования компетенций в рамках дисциплины	Показатель оценивания – знания, умения, навыки (владения)	Уровни сформированности компетенций				Формы и средства контроля формирования компетенций
			компетенция не сформирована	минимальный	средний	высокий	
Не зачтено	Зачтено						
		Оценка «неудовлетворительно» говорит о том, что обучающийся не знает значительной части материала по дисциплине, допускает существенные ошибки в ответах, не может решить практические задачи или решает их с затруднениями.	Оценку «удовлетворительно» получает обучающийся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его детали, испытывает затруднения при решении практических задач. В ответах на поставленные вопросы обучающимся допущены неточности, даны недостаточно правильные формулировки, нарушена последовательность в изложении программного материала.	Оценку «хорошо» заслуживает обучающийся, твердо знающий программный материал дисциплины, грамотно и, по существу излагающий его. Не допускающий существенных неточностей при ответах на вопросы, правильно применяющий теоретические положения при решении практических задач, владеющий определенными навыками и приемами их выполнения.	Оценку «отлично» выставляют обучающемуся, глубоко и прочно освоившему теоретический и практический материал дисциплины. Ответ должен быть логичным, грамотным. Обучающемуся необходимо показать знание не только основного, но и дополнительного материала, быстро ориентироваться, отвечая на дополнительные вопросы. Обучающийся должен свободно справляться с поставленными задачами, правильно обосновывать принятые решения.	– Устные и письменные опросы на теоретических и практических занятиях. – Выполнение тестовых заданий по завершению разделов. – Самоконтроль при рефлексии на теоретических занятиях и проверке самостоятельной внеаудиторной работы. – Наблюдение, интерпретация результатов и экспертная оценка деятельности обучающихся на практических и теоретических занятиях. – Зачет.	
Критерии оценивания							
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предприни	ПФ	- знать индивидуально-типологические особенности личности; - знать мотивационно-волевые процессы личности	- Не знает индивидуально-типологические особенности личности; - не знает мотивационно-волевые процессы личности; - не знает методы построения жизненного плана, приемы самоор	- Не достаточно знает индивидуально-типологические особенности личности; - не в полной мере знает мотивационно-волевые процессы лично	- Знает индивидуально-типологические особенности личности; - знает мотивационно-волевые процессы личности; - хорошо знает методы построения жизненного плана,	- Отлично знает индивидуально-типологические особенности личности; - отлично знает мотивационно-волевые процессы личности; - отлично знает	– Устные и письменные опросы на теоретических и практических занятиях. – Выполнение тестовых заданий по завершению разделов. – Самоконтроль при

матерскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях		сти; -знать методы построения жизненного плана, приемы самоорганизации и таймменеджмента;	ганизации и таймменеджмента;	сти; - не достаточно знает методы построения жизненного плана, приемы самоорганизации и таймменеджмента;	приемы самоорганизации и таймменеджмента;	методы построения жизненного плана, приемы самоорганизации и таймменеджмента;	рефлексии на теоретических занятиях и проверке самостоятельной внеаудиторной работы. – Наблюдение, интерпретация результатов и экспертная оценка деятельности обучающихся на практических и теоретических занятиях. – зачет.
		-Уметь самостоятельно планировать и регулировать профессиональное и личностное развитие в соответствии со своими индивидуально-типологическими особенностями и жизненными целями;	-Не умеет самостоятельно планировать и регулировать профессиональное и личностное развитие в соответствии со своими индивидуально-типологическими особенностями и жизненными целями;	-Не в полной мере умеет самостоятельно планировать и регулировать профессиональное и личностное развитие в соответствии со своими индивидуально-типологическими особенностями и жизненными целями;	-Умеет самостоятельно планировать и регулировать профессиональное и личностное развитие в соответствии со своими индивидуально-типологическими особенностями и жизненными целями;	-Умеет самостоятельно и качественно планировать и регулировать профессиональное и личностное развитие в соответствии со своими индивидуально-типологическими особенностями и жизненными целями; - умеет эффективно использовать приемы снятия психоэмоционального напряжения при стрессе.	
		- Иметь навык построения плана профессионального и личностного развития;	- Не имеет навыка построения плана профессионального и личностного развития;	- Не имеет достаточного навыка для самостоятельного построения плана профессионального и личностного развития;	- Иметь навык построения плана профессионального и личностного развития;	- Иметь устойчивый навык построения плана профессионального и личностного развития;	
ОК 4. Эффективно взаимодей-	ПФ	- знать индивидуально-типологиче-	- Не знает индивидуально-типологические особен-	- Не достаточно знает индивидуально-	- Знает индивидуально-типологические осо-	- Отлично знает индивидуально-типологические	– Устные и письменные опросы на

ствовать и работать в коллективе и команде		ские особенности личности; - знать мотивационно-волевые процессы личности; - знать методы построения жизненного плана, приемы самоорганизации и тайм-менеджмента; - не знает о способах саморегуляции и преодоления стресса.	ности личности; - не знает мотивационно-волевые процессы личности; - не знает методы построения жизненного плана, приемы самоорганизации и тайм-менеджмента; - не знает о способах саморегуляции и преодоления стресса.	типологические особенности личности; - не в полной мере знает мотивационно-волевые процессы личности; - не достаточно знает методы построения жизненного плана, приемы самоорганизации и тайм-менеджмента; - не достаточно знает о способах саморегуляции и преодоления стресса.	бенности личности; - знает мотивационно-волевые процессы личности; - хорошо знает методы построения жизненного плана, приемы самоорганизации и тайм-менеджмента; - знает о способах саморегуляции и преодоления стресса.	особенности личности; - отлично знает мотивационно-волевые процессы личности; - отлично знает методы построения жизненного плана, приемы самоорганизации и тайм-менеджмента; - отлично разбирается в способах саморегуляции и преодоления стресса.	теоретических и практических занятиях. – Выполнение тестовых заданий по завершению разделов. – Самоконтроль при рефлексии на теоретических занятиях и проверке самостоятельной внеаудиторной работы. – Наблюдение, интерпретация результатов и экспертная оценка деятельности обучающихся на практических и теоретических занятиях. – Зачет.
		-Уметь самостоятельно планировать и регулировать профессиональное и личностное развитие в соответствии со своими индивидуально-типологическими особенностями и жизненными целями; -уметь использовать приемы снятия психоэмоционального напряжения	-Не умеет самостоятельно планировать и регулировать профессиональное и личностное развитие в соответствии со своими индивидуально-типологическими особенностями и жизненными целями; -не умеет использовать приемы снятия психоэмоционального напряжения при стрессе.	-Не в полной мере умеет самостоятельно планировать и регулировать профессиональное и личностное развитие в соответствии со своими индивидуально-типологическими особенностями и жизненными целями; - не может самостоятельно использовать приемы снятия психоэмоционального напряжения при стрессе.	-Умеет самостоятельно планировать и регулировать профессиональное и личностное развитие в соответствии со своими индивидуально-типологическими особенностями и жизненными целями; - умеет использовать приемы снятия психоэмоционального напряжения при стрессе.	-Умеет самостоятельно и качественно планировать и регулировать профессиональное и личностное развитие в соответствии со своими индивидуально-типологическими особенностями и жизненными целями; - умеет эффективно использовать приемы снятия психоэмоционального напряжения при стрессе.	

		при стрессе.					
		- Иметь навык построения плана профессионального и личностного развития; - иметь навык снятия психоэмоционального напряжения при стрессе	- Не имеет навыка построения плана профессионального и личностного развития; - не имеет навык снятия психоэмоционального напряжения при стрессе.	- Не имеет достаточного навыка для самостоятельного построения плана профессионального и личностного развития; - Не достаточно сформирован навык снятия психоэмоционального напряжения при стрессе.	- Имеет навык построения плана профессионального и личностного развития; - имеет навык снятия психоэмоционального напряжения при стрессе.	- Имеет устойчивый навык построения плана профессионального и личностного развития; - имеет прочный навык снятия психоэмоционального напряжения при стрессе.	
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	ПФ	- Знать основные функции общения; - знать основные виды общения; - знать приемы эффективной коммуникации; - знать ролевые особенности общения с коллегами, подчиненными, руководителем, клиентами; - знать этапы развития конфликта; - знать о способах урегулирования конфликта; - знать о способах предотвращения манипуляции в общении;	- Не знает основные функции общения; - не знает основные виды общения; - не знает приемы эффективной коммуникации; - не знает ролевые особенности общения с коллегами, подчиненными, руководителем, клиентами; - не знает этапы развития конфликта; - не знает о способах урегулирования конфликта; - не знает о способах предотвращения манипуляции в общении; - не знает особенности развития отношений в трудовом коллективе - не знает приемы активного слушания; - не знает психологические приемы де-	- Не достаточно знает основные функции общения; - не в полной мере знает основные виды общения; - знает приемы эффективной коммуникации не полностью; - не достаточно знает ролевые особенности общения с коллегами, подчиненными, руководителем, клиентами; - не разбирается в этапах развития конфликта; - не может раскрыть тему о способах урегулирования конфликта;	- Знает основные функции общения; - знает основные виды общения; - знает приемы эффективной коммуникации; - знает ролевые особенности общения с коллегами, подчиненными, руководителем, клиентами; - знает этапы развития конфликта; - знает о способах урегулирования конфликта; - знает о способах предотвращения манипуляции в общении; - знает особенности развития отношений в трудовом коллективе - знает приемы	- Отлично знает основные функции общения; - отлично знает основные виды общения; - отлично знает приемы эффективной коммуникации; - отлично знает ролевые особенности общения с коллегами, подчиненными, руководителем, клиентами; - отлично знает этапы развития конфликта; - отлично знает о способах урегулирования конфликта; - отлично знает о способах предотвращения манипуляции в общении;	- Устные и письменные опросы на теоретических и практических занятиях. - Выполнение тестовых заданий по завершению разделов. - Самоконтроль при рефлексии на теоретических занятиях и проверке самостоятельной внеаудиторной работы. - Наблюдение, интерпретация результатов и экспертная оценка деятельности обучающихся на практических и теоретических занятиях. - Зачет.

		- знать особенности развития отношений в трудовом коллективе; - знать психологические приемы делового общения.	лового общения.	- не в полной мере знает о способах предотвращения манипуляции в общении; - не в полной мере знает особенности развития отношений в трудовом коллективе - не в полной мере знает приемы активного слушания; - не в полной мере знает психологические приемы делового общения.	активного слушания; - знает психологические приемы делового общения.	- отлично знает особенности развития отношений в трудовом коллективе - отлично знает приемы активного слушания; - отлично знает психологические приемы делового общения.	
		- Уметь предупреждать конфликты в коллективе;	- Не умеет предупреждать конфликты в коллективе.	- Не достаточно успешно умеет предупреждать конфликты в коллективе.	- Умеет предупреждать конфликты в коллективе.	- Отлично умеет предупреждать конфликты в коллективе.	
		- Иметь навык использования приемов активного слушания.	- не имеет навык использования приемов активного слушания.	- не имеет достаточный навык использования приемов активного слушания.	- Имеет навык использования приемов активного слушания.	- Имеет сформированный навык использования приемов активного слушания.	
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе	ПФ	- Знать культуру и этику делового общения; - знать специфику вербальной и невербальной коммуникации; - знать, как организовать	- Не знает культуры и этики делового общения; - не знает специфики вербальной и невербальной коммуникации; - не знает, как организовать различные виды делового общения: переговоры, публичное	- Не в полной мере знает культуру и этики делового общения; - не в полной мере знает специфики вербальной и невербальной коммуникации; - не в пол-	-Знает культуру и этики делового общения; - знает специфики вербальной и невербальной коммуникации; - знает, как организовать различные виды делового общения: переговоры, пуб-	-Отлично знает культуры и этики делового общения; - отлично знает специфики вербальной и невербальной коммуникации; - отлично знает, как организо-	– Устные и письменные опросы на теоретических и практических занятиях. – Выполнение тестовых заданий по завершению разделов. – Самоконтроль при рефлексии на теоре-

традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	различные виды делового общения: переговоры, публичное выступление, беседа, совещание	выступление, беседа, совещание.	ной мере знает, как организовать различные виды делового общения: переговоры, публичное выступление, беседа, совещание.	личное выступление, беседа, совещание.	вать различные виды делового общения: переговоры, публичное выступление, беседа, совещание.	тических занятиях и проверке самостоятельной внеаудиторной работы. – Наблюдение, интерпретация результатов и экспертная оценка деятельности обучающихся на практических и теоретических занятиях. – Зачет.
	Уметь организовать различные виды делового общения: переговоры, публичное выступление, беседа, совещание с учетом особенностей социального и культурного контекста	- Не умеет организовать различные виды делового общения: переговоры, публичное выступление, беседа, совещание с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- Умеет на удовлетворительном уровне организовать различные виды делового общения: переговоры, публичное выступление, беседа, совещание с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- Умеет организовать различные виды делового общения: переговоры, публичное выступление, беседа, совещание с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- Умеет отлично организовать различные виды делового общения: переговоры, публичное выступление, беседа, совещание с учетом особенностей социального и культурного контекста.	
	- Иметь навык выступления перед аудиторией; - иметь навык участия в переговорах; - иметь навык деловой беседы.	- Не имеет навык выступления перед аудиторией; - не имеет навык участия в переговорах; - не имеет навык деловой беседы.	- Имеет минимальный навык выступления перед аудиторией; - имеет минимальный навык участия в переговорах; - имеет минимальный навык деловой беседы.	- Имеет навык выступления перед аудиторией; - имеет навык участия в переговорах; - имеет навык деловой беседы.	- Имеет сформированный навык выступления перед аудиторией; - имеет прочный навык участия в переговорах; - имеет устойчивый навык деловой беседы.	

ЧАСТЬ 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

3.1. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков

3.1.1 . Средства для индивидуализации выполнения

Список тем для самостоятельного изучения

Основные форматы делового общения: переговоры, публичное выступление, деловая беседа, совещание. Разработка плана-сценария одного из форматов делового общения. Этический кодекс профессии.

Имидж профессионала. Цифровая репутация.

Деструктивные явления в трудовом коллективе и способы их предотвращения: моббинг, боссинг, харрасмент.

Индивидуальный проект «Мои жизненные цели». (см. приложение1)

Шкала и критерии оценивания

тем, выносимых на самостоятельное изучение:

«Зачтено» выставляется обучающемуся, если он ясно, четко, логично и грамотно представляет тему. Выполняя конспект : приводит основные понятия, раскрывает содержание, соблюдает структуру изложения. Выполняя ментальную карту - иллюстрирует понятия с помощью пиктограмм, соблюдает заданную форму. Индивидуальный проект «Мои жизненные цели» получает отметку «Зачтено», когда обучающийся ответит на все предлагаемые вопросы.

«Не зачтено» выставляется обучающемуся, если он не соблюдает требуемую форму, не выделяет основные понятия и не иллюстрирует понятия, попускает ошибки, использует менее 4 колен в ментальной карте. Индивидуальный проект «Мои жизненные цели» получает отметку «не зачтено», когда обучающийся не ответил хотя бы на один вопрос.

3.1.2. ВОПРОСЫ

для проведения входного контроля

Не предусмотрен входной контроль

3.1.3 Средства для текущего контроля

Текущий контроль осуществляется с помощью проверки выполнения практических работ, устного опроса по изученным темам.

Темы практических работ

1. Психология трудового коллектива. Групповая динамика
2. Проведение делового мероприятия: переговоры, публичное выступление, деловая беседа, совещание
3. Приемы установления контакта в вербальном общении. Светская беседа
4. Трансформация информации при передаче от одного лица к другому
5. Распознавание невербальной информации
6. Применение стратегий разрешения конфликта
7. Приемы активного слушания, как инструмент установления взаимопонимания в деловом общении
8. Стресс и приемы снятия психоэмоционального напряжения

Требования к выполнению практических работ

1. Изучить задание к практической работе, цель ее выполнения (Приложение 2)
2. Выполнить задание по инструкции
3. Провести рефлексию
4. Записать анализ и выводы.

Критерии оценки практических работ

«Не удовлетворительно» Задание выполнено формально. Не проведен анализ. Не сформулирован вывод.

«Удовлетворительно». Задание выполнено с грубыми ошибками. Анализ и вывод не раскрывают сущность исследуемого явления.

«Хорошо». Задание выполнено правильно. Проведена рефлексия, анализ раскрывает сущность исследуемого явления. Вывод сформулирован в соответствии с поставленной целью.

«Отлично». Задание выполнено правильно. Проведена глубокая рефлексия. Описаны субъективные полезные эффекты («инсайты»), полученные в процессе выполнения задания. Анализ

раскрывает сущность исследуемого явления, обнаружена взаимосвязь с другими социально-психологическими процессами и явлениями. Вывод сформулирован в соответствии с поставленной целью.

Критерии оценки устного ответа по темам дисциплины:

Оценку «отлично» выставляют студенту, глубоко и прочно освоившему теоретический и практический материал дисциплины. Ответ должен быть логичным, грамотным. Студенту необходимо показать знание не только основного, но и дополнительного материала. Студент должен свободно справляться с поставленными задачами, правильно обосновывать принятые решения.

Оценку «хорошо» заслуживает студент, твердо знающий программный материал дисциплины, грамотно и по существу излагающий его. Необходимо правильно применять теоретические положения при решении практических задач, владеть определенными навыками и приемами их выполнения.

Оценку «удовлетворительно» получает студент, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его детали, испытывает затруднения при решении практических задач. В ответах на поставленные вопросы студентом допущены неточности, даны недостаточно правильные формулировки, нарушена последовательность в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» говорит о том, что студент не знает значительной части материала по дисциплине, допускает существенные ошибки в ответах, не может решить практические задачи или решает их с затруднениями

3.1.4. Средства для рубежного контроля ВОПРОСЫ для проведения рубежного контроля

Из предложенных вариантов выберите правильный ответ на следующие вопросы.

1. Нормы и требования, предъявляемые к поступкам и поведению людей – это...
ОТВЕТ ЗАПИШИТЕ В ФОРМЕ СУЩЕСТВИТЕЛЬНОГО В ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ
+мораль
2. Внешние правила приличия (вежливость, корректность, уважение личности) - это...
ОТВЕТ ЗАПИШИТЕ В ФОРМЕ СУЩЕСТВИТЕЛЬНОГО В ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ
+этикет
3. Наука о морали, о применении моральных требований к поступкам и поведению людей – это...
ОТВЕТ ЗАПИШИТЕ В ФОРМЕ СУЩЕСТВИТЕЛЬНОГО В ИМЕНИТЕЛЬНОМ ПАДЕЖЕ
+этика
4. Требования служебной этики включают: дисциплинированность, сбережение материальных ресурсов организации, корректность межличностных отношений.
ВЫБЕРИТЕ, СОГЛАСНЫ ВЫ ИЛИ НЕТ С ПРЕДЛАГАЕМЫМ УТВЕРЖДЕНИЕМ
+верно
неверно
5. «Золотое правило этики» гласит:
+поступай с людьми так, как хочешь, чтобы поступали с тобой
не верь, не бойся, не проси.
не судите, да не судимы будете.
6. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей службы и (или) трудовой дисциплины наступает
+ дисциплинарная ответственность
уголовная ответственность
административная ответственность
7. Ошибки правил хорошего тона в организации
ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ПЯТИ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ
здороваться и прощаться с коллегами
+активно жестикулировать, показывать пальцем
+причесываться, красить губы в присутствии других людей

+сморгаться, плевать, ковырять в зубах, в носу и.т.п.

+приносить в кабинет продукты питания с резким запахом

+включать на полную громкость музыку

принимать душ или ванну ежедневно

8. Принципы конструктивной критики

ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ЧЕТЫРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ

+критиковать следует в приватной обстановке

+критиковать нужно только по делу

+высказывать критические замечания нужно как можно более оперативно

+критиковать нужно действия, а не самого человека

критикуя подчиненного, руководитель должен быть как можно более эмоционален

критические замечания нужно высказывать в присутствии других сотрудников организации

9. Правила реагирования на критику

ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ

+подчиненный обязан попросить прощения, пообещать, больше не

бурно отреагировать на несправедливое замечание

+находить в критических замечаниях полезную информацию.

+если критика неадекватна, объяснить это в спокойной и вежливой форме

совершать подобных ошибок и сделать всё от него зависящее, чтобы сдержать обещание

сотруднику **НЕ** обязательно быть вежливым, когда его критикуют

10. Действия, если вы забыли имя человека, с которым встретились

продолжить общение, не обращаясь по имени

+извиниться, признаться, что забыли имя, переспросить и продолжить общение

под любым предлогом избежать общения

11. Сферы отношений в трудовом коллективе и их определения

УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ

отношения, складывающиеся в процессе решения производственных задач	профессиональная сфера
взаимоотношения между личными и корпоративными ценностями	ценностно-мировоззренческая сфера
реализации потребности общения в коллективе, удовлетворенность своим профессиональным статусом	сфера межличностных отношений
	эмоционально-волевая сфера

12. Типы подчиненных и их определения

УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ

подчинение руководителю воспринимается им как возможность проявить себя или избежать ответственности	зависимый тип
подчинение руководителю воспринимает как осознанную необходимость, которая вызывает чувство долга и лояльности	нейтральный тип
подчинение руководителю воспринимает как вынужденное, внешнее навязанное поведение, посягательство на свободу.	независимый тип
	осторожный тип

13. Стили руководства и их определения

УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ

четкость и оперативность управления, минимальное время принятия решений, подавление инициативы и творческого потенциала исполнителей, невысокая удовлетворенность результатами труда	авторитарный стиль
стимулирование творческого потенциала	демократический стиль

исполнителей, удовлетворенность результатами труда, благоприятный микроклимат в коллективе, высокие материальные затраты, эффективен только для работников высокой квалификации.	
уход от принятия стратегически важных решений, предоставление делам идти своим чередом, использования коллективного способа принятия решений, с целью ухода от ответственности, безразличие к персоналу.	нейтральный стиль
открытость в отношениях между руководителем и подчиненными, вовлеченность подчиненных в разработку и принятие решения, делегирование руководителем ряда полномочий подчиненным, создание особых групповых структур, наделенных правом самостоятельного принятия решений	соучаствующий (партиципативный) стиль
	официальный стиль

14. Нарушения этикета общения руководителя с подчинёнными

ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ

+руководитель **не** запоминает имена подчиненных

+поручения отдает в форме приказа

+совершив ошибку, старается делать вид, что ничего не произошло.

уважает и **не** вторгается в личную жизнь подчиненных

если ошибку совершает подчиненный, воздержится от упреков и раздражения, а сосредоточится на сути проблемы и ее решении

15. Нарушение этикета общения подчиненного с руководителями

ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ

главная обязанность подчиненного – выполнять порученную ему работу

относиться к своему руководителю с уважением и пониманием

обращаться к руководителю по имени и отчеству, если так обращаются к нему все сотрудники вашего уровня.

придерживаться примерно такого же стиля одежды, как ваш начальник

+начальника можно считать своим другом

+откровенничать с руководителем о ваших личных проблемах.

+использовать шутливую манеру общения с руководителем

16. Три компонента общения

когнитивный, умственный, аффективный

+коммуникативный, перцептивный, интеракционный

коммуникативный, информационный, перцептивный

17. Ситуация, **НЕ** относящаяся к деловому общению

секретарь приемной директора предлагает посетителю присесть на стул, чтобы подождать, пока освободится директор

офис-менеджер составляет и отправляет по электронной почте письмо в компанию заказчика с прайс-листом

+коллеги во время обеденного перерыва обсуждают, как они проведут предстоящий отпуск

18. Сущность общения как коммуникации - это

+обмен информацией между общающимися

обмен эмоциями между общающимися

обмен действиями между общающимися

19. Активность участников коммуникативного процесса

+все участники являются субъектами, т. к. у каждого возникают мысли, чувства, намерения в ответ на действия друг друга;

один субъект, другой объект, т. к. один передает информацию, другой – принимает ее. активность участников зависит от того, как они воспринимают друг друга.

20. Социальный стереотип – это

образец поведения, которому люди стремятся подражать

+упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций

неприязнь к кому-либо

21. Вербальная коммуникация предполагает передачу информации с помощью устной и письменной речи

ВЫБЕРИТЕ, СОГЛАСНЫ ВЫ ИЛИ НЕТ В ПРЕДЛАГАЕМОМ УТВЕРЖДЕНИИ

+верно

неверно

22. Понимание невербальных реакций собеседника дает много информации о его намерениях, поскольку

+ телесные реакции выдают те мысли и чувства, которые человек может не озвучивать

для понимания собеседника нужно декодировать смысл его сообщения

с помощью языка мы выражаем свои мысли

23. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы невербальной коммуникации включают: тембр голоса, темп речи, смех, плач, покашливания, паузы.

ВЫБЕРИТЕ, СОГЛАСНЫ ВЫ ИЛИ НЕТ В ПРЕДЛАГАЕМОМ УТВЕРЖДЕНИИ

+верно

неверно

24. Типы взглядов и их направления

УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ

деловой взгляд	в район лба собеседника, создает серьезную атмосферу, деловой настрой
светский взгляд	ниже уровня глаз не доходя до губ собеседника, способствует созданию атмосферы непринужденного общения
интимный взгляд	в район между губами и грудью, разглядывание собеседника, неуместен в деловом общении
критический взгляд	

25. Зоны коммуникации, по возрастанию их размера

УКАЖИТЕ ПОРЯДКОВЫЙ НОМЕР ДЛЯ ВСЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ

1. интимная

2. личная

3. социальная

4. публичная

26. Сущность общения как социальной перцепции

+процесс восприятия одного партнера по общению другим

передача информации от одного партнера к другому

обмен действиями между партнерами по общению

27. Эффекты восприятия и их определения

УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ

суждение о личности человека по одному его качеству	эффект ореола
первая по порядку информация, полученная о человеке, считается более истинной и достоверной, чем последующая	эффект первичности
бессознательное приписывание другим собственных мыслей, чувств, намерений	эффект проецирования
суждение о человеке по тем словам и поступкам, которые были последними	эффект края
	эффект инкогнито

28. Активное слушание – это

умение внимательно молчать, не высказывая замечаний

+побуждение собеседника к открытому и полному изложению своих мыслей, с помощью уточняющих вопросов, отзеркаливания чувств, перефразирования
передача говорящему своего сопереживания невербально и словесно

29. Эмпатия – это

проявление взаимной симпатии между людьми в процессе общения
невербальное выражение негативных эмоций

+эмоциональный отклик, выражение сопереживания собеседнику

30. Формирование персонального имиджа нужно начинать с

создания привлекательного внешнего вида человека

+изучения индивидуальности человека, его психологии, интересов, привычек и т.п.

совершенствования навыков общения, публичных выступлений, уверенного поведения и т.п.

31. Имидж - это

+сложившийся в массовом сознании, имеющий характер стереотипа, эмоционально-окрашенный образ кого-либо или чего-либо

умение подбирать прическу и стиль одежды, скрадывающие недостатки и подчеркивающие достоинства человека

харизматичность, привлекательность человека

32. Для делового стиля одежды женщины предпочтительнее выбрать:

трикотажное платье

свитер и брюки

+деловой костюм с юбкой

33. Нарушение делового дресс-кода в летний период

ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ

+ шорты

+ майка

+ сланцы/босоножки

капроновые колготки

легкая, но не просвечивающая блузка/рубашка с рукавом

34. Сущность общения как интеракции

передача информации от одного участника общения к другому

восприятие одного субъекта общения другим

+обмен действиями между общающимися

35. Высказывания характерные для эго-состояний транзактного анализа

УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ

Предлагаю обсудить это... На мой взгляд, ситуация заключается в следующем... Я проанализировал ситуацию и пришел к выводу...	Взрослый
Ты ведешь себя безответственно! Как долго можно терпеть твои выходки? Ради тебя я готов на всё!	Родитель
Какая прелесть! Я устал и ничего не хочу! Я обожаю это!	Ребенок
	Мужчина

36. Стратегии поведения в ситуации конфликта интересов по У. Томасу и их названия

УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ

игнорирование проблемы, бездействие, избегание «острых» тем разговора	уход
стремление добиться удовлетворения своих интересов любой ценой	Соперничество
отказ от отстаивания своих интересов в конфликте в пользу соперника	Приспособление
средняя позиция, не дающая максимального удовлетворения интересов партнеров, «50 на 50»	Компромисс

стремление максимально удовлетворить интересы обеих сторон	Сотрудничество
	Эскалация

37. Эффективные стратегии поведения в конфликтной ситуации

уход и сотрудничество

компромисс и уход

+сотрудничество и компромисс

38. Стратегия соперничества будет наиболее эффективна в ситуации

+спортивных соревнований

семейного конфликта

неудовлетворительного обслуживания в магазине

39. Мария и Анна коллеги, находятся в приятельских отношениях. Однажды Мария попросила Анну помочь ей с расчетами. Анна согласилась, однако вскоре начальник поручил Анне дополнительную работу, которая заняла всё её свободное время. Анна ничего не сказала Марии, однако ее просьбу она не выполняет. На вопросы Марии о расчетах Анна отвечает: «Всё нормально». Анна избегает Марию в коридорах и столовой. Назовите стратегию Анны.

+уход

соперничество

сотрудничество

40. Конфликтную ситуацию необходимо решать

как только начнется открытое противоборство сторон.

+когда возникла конфликтная ситуация, но еще нет открытого противоборства

эффективнее всего - максимально отсрочить конфликт

41. Ошибки поведения в конфликте

ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ

непредвзято относиться к инициатору конфликта

+настаивать на удовлетворении своих интересов любой ценой

+стремиться разобратся со всеми обидами и проблемами в отношениях в течение одного конфликта

+выплеснуть все накопившиеся эмоции, **НЕ** сдерживать себя

стремиться к позитивному решению конфликта

сдерживать эмоции

соблюдать такт в споре

42. Примеры манипуляции

ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ЧЕТЫРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ

+Дай, пожалуйста, 5 000 р. до понедельника, иначе мне конец!

Здравствуй, Василий! Какие у тебя планы на выходные? Поехали на рыбалку?

+Женщина, дай погадаю! Не отказывай! Я знаю, что с твоим мужем может случиться!

+Иди, иди доченька на дискотеку! Веселись! И совсем не думай, что твоя мама умирает от головной боли.

+Лена, ты молодец, учишься отлично, а я вообще ничего не понимаю в этом предмете, да еще с парнем поссорилась, совсем голова не работает, дай списать!

Раз уж мы живем в этой комнате вместе, давайте договоримся, о графике дежурства.

43. Манипуляция носит

открытый характер

+скрытый характер

характер гипноза

44. Уверен в себе, доверяет людям, искренне выражает чувства, проявляет интерес к жизни – это

манипулятор

+актуализатор

анализатор

45. Цвет глаз, цвет волос, рост, телосложение – это характеристики личности человека

ВЫБЕРИТЕ, СОГЛАСНЫ ВЫ ИЛИ НЕТ С ПРЕДЛАГАЕМЫМ УТВЕРЖДЕНИЕМ

верно

+неверно

46. Темперамент – это динамическая характеристика личности
ВЫБЕРИТЕ, СОГЛАСНЫ ВЫ ИЛИ НЕТ С ПРЕДЛАГАЕМЫМ УТВЕРЖДЕНИЕМ
+верно
- неверно
47. Акцентуация характера – это
психическое заболевание, требующее наблюдения врача психиатра.
+заостренная черта характера, является крайним вариантом нормы
- проявление у человека негативных черт характера
48. Ошибки оратора
ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ
+монотонно читает текст с листа, не глядя на слушателей
- имеет в запасе юмористические истории, которые употребляет в сложных случаях
+НЕ использует иллюстративные жесты во время выступления
+ торопится изложить свои мысли как можно быстрее
- речь ограничена предметом обсуждения
- речь опирается на строго проверенные и отобранные факты
49. Обязательные условия организации своей деловой поездки
ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ
+точно рассчитать время приезда, отъезда, длительности мероприятия
+определиться с местом проживания
- приобрести новый деловой костюм
+узнать имя и телефон ответственного человека принимающей стороны
- приготовить подарки для участников мероприятия
50. Вещи, незаменимы в командировке
ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ЧЕТЫРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ
+запасная ручка
+флешка
+зарядное устройство для телефона
- коробка шоколадных конфет
+пачка собственных визиток
- наручные часы
51. Правила хорошего тона гостя делового мероприятия
ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ
+в конце визита от души поблагодарить организаторов
+по возвращении домой, прислать принимавшей стороне благодарственное письмо
+жалобы и замечания оставить при себе
- публично выразить недовольство условиями размещения
- вносить значительные изменения в программу пребывания, которую составила принимающая сторона
52. Речевое общение, между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своей организации для разрешения деловых проблем, выработки конструктивного подхода к их решению, установления деловых отношений - это ...
+деловая беседа
- спор
- конфликт
53. Правила «Семь П» для делового телефонного разговора
УКАЖИТЕ ПОРЯДКОВЫЙ НОМЕР ДЛЯ ВСЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ
1 приветствие
2 представление
3 причина: объяснение цели звонка
4 проблема: обсуждение вопроса
5 подведение итогов обсуждения
6 признательность: выражение благодарности
7 прощание
54. Ошибки этикета использования мобильных устройств
ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ЧЕТЫРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ
+класть мобильное устройство на обеденный стол

- +разговаривать по телефону в туалете
- +обсуждать личные вопросы по телефону в рабочее время, находясь в одном кабинете с коллегами
- ждать ответ на ваш звонок не более 5 гудков
- перезванивать, в случае разъединения должен тот, кто звонил первым
- +общаться в социальных сетях, когда ты в гостях или на встрече.

55. Места или мероприятия, где нужно ставить мобильное устройство на беззвучный режим, либо отключать

ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ЧЕТЫРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ

- +кафе/ресторан
- +библиотека
- +богослужение
- +учебное занятие
- парк
- супермаркет

56. Виды деловых писем и их названия

УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ

уведомления о служебных изменениях, новых расценках, о проведении мероприятий и т.д.	письмо-извещение
цель такого письма, своевременное информирование адресата о некоем факте	информационное письмо
используется для подтверждения факта получения документов, проведенного телефонного разговора и др.	письмо-подтверждение
приглашение отдельного человека, либо группы лиц на какое-либо мероприятие	письмо-приглашение
изложение просьбы с обоснованием или заинтересованностью в ее исполнении	письмо-просьба
коммерческое письмо, целью которого является заключение сделки, приобретение товара или услуги адресатом	письмо-предложение
	письмо-намерение

57. Найдите правильно оформленное электронное письмо.

+тема: прайс-листы (Альтаир)

сообщение: здравствуйте, Иван Иванович!

высылаю Вам свежие прайс-листы от 15.03.2016

с уважением, Елена Петрова, офис-менеджер компании Альтаир.

тел.: 8-800- 80-80-800

прикрепленные файлы: прайс-листы Альтаир (15.03.2016).doc

сообщение: высылаю вам свежие прайс-листы от 15.03.2016

с уважением, ЕленаПетрова, офис-менеджер компании Альтаир.

прикрепленные файлы:nlie497uytp9.doc

тема: прайс-листы (Альтаир)

сообщение: Прайсы

прикрепленные файлы: nlie497uytp9.doc

58. Резюме содержит следующие разделы.

ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ

- +цель резюме
- +опыт работы
- +образование
- жизненный опыт

национальность
вероисповедание

59. Раздел «Опыт работы» в резюме заполняется следующим образом:

максимально подробно описать опыт работы

указать только последнее место работы

+выборочно описать свой опыт работы, который соответствует цели резюме

60. Правильная организация рабочего места за компьютером

ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ

+расстояния от глаз до монитора равно вытянутой руке

делать перерыв в работе за компьютером нужно каждые 3 часа

сидеть нужно на краешке стула

+клавиатура расположена так, чтобы руки были расслаблены и можно было их свободно перемещать

+ступни должны стоять на полу, либо опоре

дополнительного освещения не требуется, т.к монитор излучает свет

61. Психологический смысл порядка на рабочем месте

ВЫБЕРИТЕ НЕ МЕНЕЕ ТРЕХ ВАРИАНТОВ ОТВЕТОВ

+снижает уровень стресса

+повышает скорость выполнения работы

+формирует имидж успешного работника

приводит к нервозности

снижает мотивацию к труду

62. Этапы тайм-менеджмента и их названия

УКАЖИТЕ СООТВЕТСТВИЕ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА ЗАДАНИЯ

анализ текущей структуры дня	регистрация времени
выделение главных задач, распределение дел в течение дня, сокращение непродуктивных затрат времени	управление временем
сбор всех дел в блоки, согласно основным целям деятельности	укрупнение времени
	наблюдение времени

Время на выполнение задания: 90 мин.

Шкала и критерии оценивания

оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если получено 81% и более правильных ответов.

оценка «хорошо» - получено от 71 до 80% правильных ответов.

оценка «удовлетворительно» - получено от 61 до 70% правильных ответов.

оценка «неудовлетворительно» - получено менее 61% правильных ответов.

3.1.5. Средства для промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины

ВОПРОСЫ

для подготовки к зачету

1. Понятие общения в психологии.
2. Этические нормы и принципы делового этикета. Деловой этикет. Этикет общения на рабочем месте.
3. Этико-психологические нормы взаимодействия между подчиненными, руководителями, коллегами.
4. Этико-психологические нормы отношения с клиентами (заказчиками) и посетителями организации.
5. Основные форматы делового общения: переговоры, публичное выступление, деловая беседа, совещание
6. Индивидуально-типологические качества личности Понятие о личности в психологии
7. Влияние темперамента и характера специалиста на профессиональную деятельность. Индивидуальный стиль деятельности специалиста.
8. Таймменеджмент и самоорганизация.

9. Стресс и приемы снятия психоэмоционального напряжения.
10. Уровни общения: деловое, личное, светское.
11. Три стороны общения: коммуникативная, перцептивная, интерактивная.
12. Специфика общения как коммуникации. Субъект – субъектные отношения в процессе коммуникации.
13. Барьеры на пути передачи информации от одного человека к другому
14. Приемы активного слушания, как инструмент установления взаимопонимания в деловом общении
15. Вербальная коммуникация. Речь. Схема передачи сообщения от одного человека к другому.
16. Невербальная коммуникация Знаковые системы невербальной коммуникации.
17. Общение как социальная перцепция. Понятие социальной перцепции. Эффекты восприятия.
18. Восприятия и понимание людьми друг друга. Виды слушания: пассивное слушание, ритуальное слушание, активное слушание, эмпатийное слушание.
19. Имидж делового человека. Правила формирования эффективного имиджа профессионала.
20. Общения как интеракция. Теория транзактного анализа Э. Берна.
21. Конфликты в деловом общении и способы их преодоления
22. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях по У. Томасу.
23. Манипуляции в деловом общении и способы защиты от нее.

ПЛАНОВАЯ ПРОЦЕДУРА получения зачета

Нормативная база проведения промежуточной аттестации обучающихся по результатам изучения ОГСЭ 05. Психология общения	
1) действующее «Положение о текущем контроле успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры и среднего профессионального образования в ФГБОУ ВО Омский ГАУ»	
Основные характеристики промежуточной аттестации обучающихся по итогам изучения ОГСЭ 05. Психология общения	
Цель промежуточной аттестации -	установление уровня достижения каждым обучающимся целей и задач обучения по данной дисциплине
Форма промежуточной аттестации -	зачёт
Место процедуры получения зачёта в графике учебного процесса	1) участие обучающегося в процедуре получения зачёта осуществляется за счёт учебного времени (трудоемкости), отведённого на изучение дисциплины/профессионального модуля 2) процедура проводится в рамках ВАРС, на последней неделе семестра
Основные условия получения обучающимся зачёта:	1) обучающийся выполнил все виды учебной работы (включая самостоятельную) и отчитался об их выполнении в сроки, установленные графиком учебного процесса; 2) прошёл заключительное тестирование.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА сформированности компетенции

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

Оценочные средства*		
Задания на уровне	Задания на уровне	Задания на уровне

«Знать и понимать»*	«Уметь делать (действовать)»	«Владеть навыками (иметь навыки)»
этические основы профессиональной деятельности своей профессии; основы делового этикета индивидуально-типологические особенности личности; мотивационно-волевые процессы личности; методы построения жизненного плана, приемы самоорганизации и таймменеджмента; способы саморегуляции и преодоления стресса; основные функции и виды общения; приемы эффективной коммуникации; ролевые особенности общения с коллегами, подчиненными, руководителем, клиентами; этапы развития конфликта; способы урегулирования конфликта; способы предотвращения манипуляции в общении; особенности развития отношений в трудовом коллективе; психологические приемы делового общения; специфику вербальной и невербальной коммуникации; различные виды делового общения: переговоры, публичное выступление, беседа, совещание.	руководствоваться в профессиональной деятельности этическими основами своей профессии; общаться в профессиональном коллективе с позиции делового этикета самостоятельно планировать и регулировать профессиональное и личностное развитие в соответствии со своими индивидуально-типологическими особенностями и жизненными целями; использовать приемы снятия психоэмоционального напряжения при стрессе; предупреждать конфликты в коллективе; использовать приемы активного слушания; организовать различные виды делового общения: переговоры, публичные выступления, деловые беседы, совещания с учетом особенностей социального и культурного контекста.	-
В электронном портфолио обучающегося размещается** _____.		

* если в дисциплине заложено несколько компетенций, то оценочные средства, формируются для всех

Индивидуальный проект «Постановка жизненных целей»

Задание для самостоятельной работы выполняемое в рамках ВАРС

«Главная цель практикума – помочь вам сконцентрировать внимание на своем будущем, осознать, что время – самый ценный ресурс и только вы можете использовать его так, чтобы сделать свою жизнь по-настоящему хорошей» Д.Рон, автор методики.

Выполняйте каждый пункт по порядку.

1. Назовите пять самых больших достижений в своей жизни.

Совершенно не важна значимость этих достижений для общественности, главное, что эти достижения важны для вас. Цель упражнения – дать вам уверенность в том, что вы **можете**.

2. Чего вы хотите добиться в последующие 10 лет?

Расчертите лист формата А 4: пять ячеек по горизонтали и 10 – по вертикали. Перечислите минимум 50 пунктов, того чего **хотите** получить или добиться в различных сферах вашей жизни (путешествие, образование, дом, личные отношения, бизнес и др.). Цели должны быть четко представлены зримо. Пишите конкретные, интересующие только вас вещи: какие привычки вы хотите изменить, что сделает вашу жизнь более полной, что принесет вам удовлетворение и радость и т.п. Если цели слишком личные – можете зашифровать их особыми символами.

3. Когда вы хотите это получить?

Пробежитесь по списку глазами и в каждом из 50 пунктов поставьте число: 1, 3, 5 или 10 лет – это время, когда вы хотели бы добиться поставленной цели. Дата может быть приблизительной.

Количество краткосрочных и долгосрочных целей должно быть сбалансировано. Если краткосрочных целей больше, то скорее всего большинство ваших целей связаны с рутинной (повседневными обязанностями). Вам следует уделить больше времени продумыванию долгосрочных планов. Попробуйте представить себя и своих близких через 5-10 лет. Если долгосрочных целей больше – это признак трудностей с достижениями и реализацией целей. Вам необходимо научиться планировать шаги для достижения цели, разбивать большие задачи на много маленьких простых задач.

4. Из какой группы эти цели?

Поставьте в каждой строчке букву, которая будет соответствовать группе. Можете добавить свои группы: О – общество, С – семья, З – здоровье, Р – работа, Ф- финансы, деньги, Л – личные цели, Д – духовные цели.

Проверьте, сбалансированы ли сферы. Каких сфер больше, каких меньше, какие отсутствуют? Количество сфер – не имеет значение, важно, чтобы ваши цели точно соответствовали тем сферам, которые вас интересуют.

5. Выделите 3 самые важные цели, рядом с которыми стоит цифра 1.

Вы должны осознавать *почему, для чего, ради чего* вы этого хотите. «Почему», всегда сильнее чем «Как». Понимание значимости цели, осознание ее особой ценности для вас, помогает справиться с любыми преградами. Сильное «Почему» - это та мотивация, которая будет стимулировать вас двигаться к цели, достигнуть ее.

6. Что вам необходимо для достижения цели? Каким вы должны стать, чтобы достичь своих целей.

Выберите одну из своих целей в пункте 5, запишите ее.

Ответьте на вопросы по каждому блоку относительно записанной цели:

Какими специальными **знаниями** вы должны обладать для достижения цели? Каким способом вы можете получить эти знания?

Какими специальными **навыками/умениями** вы должны обладать для достижения цели? Каким способом вы можете получить эти знания?

К каким **ресурсам** вы должны иметь доступ или какими ресурсами вы должны обладать, чтобы достичь поставленной цели? Каким способом вы можете получить эти знания?

Кто может мне помочь достичь поставленной цели? Каким образом я могу с ним познакомиться?

Какой **финансовый капитал** необходим для достижения поставленной цели? Каким образом я могу получить достаточный финансовый капитал (своими личными усилиями или с помощью других людей)?

Какая последовательность событий и **временные интервалы** необходимы для достижения поставленной цели? Как я буду вести журнал событий (планер)?

7. Будьте собраны, сфокусируйтесь на ваших целях.

А) Ведите еженедельное планирование. Выберите свой способ: ежедневник, еженедельник, электронный планер и т.п. Обязательно составляйте план на неделю. Выделите для этого специальное время в воскресенье.

Выполняете ли вы этот пункт? (подчеркните) - обычно; - иногда; -никогда; - нет, но хочу выполнить.

Б) Периодически задавайте себе вопрос: То, что я делаю прямо сейчас, ведет меня к выполнению моей цели?, если нет, измените свое поведение.

Выполняете ли вы этот пункт? (подчеркните) - обычно; - иногда; -никогда; - нет, но хочу выполнить.

В) Никогда не начинайте свой день, если он не спланирован на бумаге. Помните: или дела управляют вами или вы делами.

Выполняете ли вы этот пункт? (подчеркните) - обычно; - иногда; -никогда; - нет, но хочу выполнить.

8. Повторяйте процесс постановки целей каждый год. Наиболее удачным временем для планирования является неделя перед новым годом или накануне дня рождения. Наводите ревизию целей. Выполняйте пункты с 1 по 8. Сравните с вашими прошлогодними планами. Ответьте на вопрос: выполняете ли вы этот пункт: обычно; иногда; никогда, и не планирую; нет, но хочу выполнить.

Приложение 2

Примерный перечень практические работ по дисциплине ОГСЭ.05 «Психология общения»

Практическая работа № 1. Психология трудового коллектива. Групповая динамика

Цель: Отследить групповую динамику в командной работе.

Ход работы:

1. Разбиться на подгруппы 5-7 человек.

2. Получить задание выполнить проект: сделать постройку из бумаги (кубиков, стульев и т.п.), провести презентацию постройки.

3* Раздать роли (эмоциональный лидер, критик, генератор идей, руководитель, экономист, рабочая пчелка, интеллектуальный лидер)

Вопросы для анализа:

1. Какую роли вы выполняли в проекте? Свойственна ли вам эта роль? Как вы с ней справились?

2. Как менялись взаимоотношения в группе по ходу выполнения задания?

3. Удовлетворены ли вы результатом работы вашей команды и почему?

4. Что в работе вашей команды способствовало достижению цели, а что мешало?

5. Сформулируйте вывод к практической работе.

Практическая работа № 2. Проведение делового мероприятия: переговоры, публичное выступление, деловая беседа, совещание

Цель: разработать и провести деловое мероприятие в группе.

Ход работы:

1. Изучить особенности организации и проведения деловых мероприятий.

2. Выбрать тип мероприятия и выбрать помощников.

3. Разработать план-сценарий к мероприятию.

4. Договориться о проведении мероприятия (элемента мероприятия) .

5. Провести мероприятие (элемент мероприятия) на занятии.

Вопросы для анализа

1. Почему вы решили проводить именно это мероприятие?

2. Удовлетворены ли вы результатом проделанной работы?

3. Что вам показалось наиболее удачным в вашей работе

4. Что бы вы хотели улучшить в вашем мероприятии?

5. Какое из проведенных мероприятий вам более понравилось и почему?

6. Что было самым сложным в подготовке мероприятия, почему?

7. Сформулируйте вывод к практической работе.

Практическая работа № 3. Приемы установления контакта в вербальном общении.

Цель: установка словесного контакта развитие навыков взаимопонимания, тренировка когнитивных процессов (внимание, память, мышление).

Ход игры:

Ведущий загадывает слово и называет первую букву. Остальные участники пытаются отгадать слово – это основная цель игры. Но само слово участникам называть нельзя – можно давать только его определение.. Ведущий должен догадаться, о чем его спрашивают, и опровергнуть.

Например:

Ведущий: первая буква М.

Участник: это холодное и сладкое?

Ведущий: нет, это не мороженное.

Контакт. Когда кто-то из игроков говорит определение, а другой игрок понимает о чем речь, то он говорит Контакт, и они вместе начинают считать до 10-ти и затем вместе называют это общее слово. Пока они считают, ведущий должен опровергнуть их определение, если не успел – то называет вторую букву.

Пример:

Участник: это есть у Бабы Яги?

Участник 2: Контакт!

Участник 1 и участник 2 хором: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10.... Метла!

Ведущий: МЕ

Задачи игры: а) отгадать слово; б) заставить ведущего назвать еще одну букву слова; в) установить контакт с другими участниками.

Вопросы для анализа:

Какова была ваша роль в этой игре: загадывающий, активный участник, пассивный участник?

Что особенно понравилось вам в этой игре?

Какие сложности возникли у вас во время игры?

Какие деловые качества помогает развить это упражнение?

Какая система кодирования больше задействована при выполнении этого упражнения: вербальная или невербальная, в чем это проявляется?

Сформулируйте вывод к практической работе.

Практическая работа № 4. Трансформация информации при передаче от одного лица к другому

Цель: Отследить изменение информации при передаче от одного лица к другому.

Работа проходит в форме эксперимента, с последующим анализом.

Оборудование: картина, бланки наблюдений.

Ход работы:

1. Распределение ролей: Первый рассказчик, участники, наблюдатели – 2 чел.

2. Из кабинета выходят 5-9 человек. Остается первый рассказчик и наблюдатели. Он получает инструкцию: Подробно опишите увиденное на картине: кого вы видите, сколько их как одеты, чем они заняты, какие эмоции выражают, что вообще происходит на картине, где происходит действие, обстановка, детали, в какое время происходит это действие и т.п. Ваша задача: максимально полно и подробно, во всех деталях передать сюжет картины следующему собеседнику.

3. Наблюдатели получают бланки фиксации наблюдений и заполняют его по ходу эксперимента. По завершении эксперимента наблюдатели докладывают о своих наблюдениях, пользуясь таблицей.

Бланки фиксации наблюдений

Рассказчик (Имя)	Добавленная информация	Исключенная информация	Искаженная информация	Кол-во предположений
...				

Условия эксперимента:

Участники ждут своей очереди за дверью. По приглашению один заходит в аудиторию и слушает рассказ. Затем рассказывавший садится на место, а слушавший приглашает следующего и пересказывает ему подробно всё, что услышал.

Переспрашивать и задавать вопросы рассказчику – нельзя.

Рассказавший участник садится на свое место и остается там до конца эксперимента - молча. Разговаривать, комментировать и спорить нельзя.

Вопросы для анализа:

1. Происходило ли искажение информации при передаче от одного собеседника к другому?

2. Каким образом менялось содержание информации: какие элементы добавлялись, какие убирались из повествования.

3. Как менялся объем информации?

4. Какие явления в сфере коммуникаций человека происходят по такому же принципу, который был продемонстрирован в эксперименте? Приведите пример.

5. Предложите три и более способа, уменьшающих потерю или искажение информации в деловом общении.

6. Сформулируйте вывод.

Практическая работа № 5. Распознавание невербальной информации.

Цель: Получение информации из невербальных каналов общения.

Ход работы:

Разбиться на пары, выбрать роль экспериментатора и испытуемого.

Испытуемому загадать двух людей, согласно инструкции. Эксперимент состоит из 2-х этапов, в ходе каждого из которых экспериментатор задает вопросы и наблюдает, а испытуемый мысленно отвечает на вопросы.

Этап 1. Экспериментатор задает вопросы. Испытуемый мысленно отвечает на них, думая об одном из двух людей.

Этап 2. Экспериментатор задает вопросы, а испытуемый отвечает, думая о другом из двух загаданных.

Инструкция для экспериментатора: ваша цель - определить по невербальным реакциям о приятном или неприятном человеке думает испытуемый. Задавая, косвенные вопросы отслеживайте невербальные реакции испытуемого. Помните, что вам нельзя задавать прямых вопросов; вы высказываете предположение только после второго этапа эксперимента; у вас нет цели, узнать имя человека.

Варианты вопросов:

1. Как зовут этого человека?
2. Какого цвета у него глаза?
3. Какого он роста?
4. Где он живет?
5. Во что он обычно одет?
6. Какой у него запах?
7. Вспомните, когда вы общались с ним в последний раз?
8. Как он тебя называет?

Инструкция для испытуемого: Вам необходимо вспомнить, *не называя вслух* двух человек из своего окружения: очень приятного и неприятного. На вопросы экспериментатора отвечайте мысленно. Не скрывайте свои чувства, будьте естественными.

Вопросы для анализа

1. Когда вы были в роли экспериментатора: Удалось ли вам определить, в каком случае испытуемый думал о приятном, а в каком о неприятном человеке? Если да, то, по каким невербальным признакам вы это сделали, перечислите их. Если нет, то, что вам помешало?
2. Когда вы были в роли испытуемого: Удалось ли экспериментатору определить, в каком случае вы думали о приятном, а в каком о неприятном человеке?
3. Пытались ли вы сознательно контролировать мимику лица, чтобы запутать экспериментатора?
4. Какая роль вам больше понравилась и почему?
5. Сформулируйте вывод.

Практическая работа № 6. Применение стратегий разрешения конфликта

Цель: Анализ эффективности стратегий поведения в конфликтной ситуации

Основные понятия: конфликтная ситуация, стратегии: соперничество, компромисс, избегание, уступка, сотрудничество.

Ход работы:

1. Распределиться на подгруппы.
2. Коллективно выполнить задания творческого блока.
3. Составить диалог, между клиентом и специалистом, который использует данную стратегию, и прочитать по ролям, либо разыграть.

Вопросы для анализа:

1. Придумать неформальное название стратегии (ассоциация, поговорка, строчка из песни – на ваше усмотрение).
2. Описать с помощью прилагательных и словосочетаний, поведение специалиста в этой стратегии.
3. Перечислить последствия использования данной стратегии: для специалиста, для клиента, для организации
4. Перечислить ситуации из любой сферы жизни, в которых данная стратегия может быть эффективна и не эффективна

Сравнение эффективности стратегий

Стратегия эффективна	Стратегия не эффективна

Приведите пример диалогов для каждой стратегии
Сформулируйте вывод.

Практическая работа № 7. Приемы активного слушания, как инструмент установления взаимопонимания в деловом общении.

Цель: отработать навык активного слушания

Ход работы:

1. Изучить технику активного слушания: приемы, ошибки и нарушения.
2. Разбиться на пары. В паре один участник - выполняет роль рассказчика, а второй роль слушателя.
3. Рассказчик выбирает любую ситуацию из своей жизни и рассказывает ее. Слушающий использует все приемы активного слушания.
4. Поменяться ролями и повторить задание.

Вопросы для анализа:

Для роли слушающего:

1. Удалось ли использовать все приемы АС?
2. Опишите эффект от использования каждого приема.
3. Оцените, насколько сложно было использовать каждый приём по шкале: Очень сложно - скорее сложно, чем не сложно - скорее просто, чем сложно, очень просто.

Объясните, почему так?

4. Удалось ли избежать ошибок активного слушания и помех? Поясните.

Вопросы для говорящего:

1. Комфортно ли вам было рассказывать, когда собеседник использовал приемы активного слушания?
2. Какие приемы помогли вам раскрыть суть своего сообщения?
3. Возникло ли у вас чувство взаимопонимания в процессе слушания?
4. Сформулируйте вывод к практической работе.

Практическая работа № 8. Стресс и приемы снятия психоэмоционального напряжения

Цель: опробовать приемы саморегуляции и выбрать наиболее приемлемые для себя.

Основные понятия: стресс, эмоциональное выгорание, саморегуляция, личностный ресурс.

Ход работы

1. Изучите описанные приемы
2. Выберите по одному способу из каждого блока. Выполняйте их в разные дни, фиксируя дату и свое состояние в таблице (*Протокол изучения приемов саморегуляции эмоционального состояния*)
3. Напишите заключение, используя вопросы для анализа.
4. Оцените значимость работы для вас.

Протокол изучения приемов саморегуляции эмоционального состояния

Группа приемов	№ приема	Состояние перед выполнением упражнения	Состояние в процессе выполнения упражнения	Состояние после выполнения упражнения
I. Приемы, связанные с управлением дыханием Дата: Время:				
II. Приемы, связанные с управлением тонусом мышц, движением Дата: Время:				
III. Приемы, связанные с воздействием слова Дата: Время:				
IV. Приемы, связанные с использованием образов Дата: Время:				

Вопросы для анализа:

1. Как менялось ваше состояние в ходе выполнения упражнения?
2. В чем причина изменений?
3. Готовы ли вы использовать эти приемы в реальной ситуации психоэмоционального напряжения?
4. Какие приемы вы будете использовать?

ЛИСТ РАССМОТРЕНИЙ И ОДОБРЕНИЙ
Фонд оценочных средств
ОГСЭ.05 Психология общения
в составе ППСЗ 36.02.01 Ветеринария

1) Рассмотрен и одобрен:
а) На заседании предметно цикловой методической комиссии протокол № 10 от 14.06.2022 г.  Председатель ПЦМК _____ О.В. Алёхина
б) На заседании методического совета протокол № 8 от 16.06.2022 г.  Председатель методического совета _____ М. В. Иваницкая
2) Рассмотрен и одобрен внешним экспертом