

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Агафонов Александр Витальевич
Должность: директор филиала
Дата подписания: 01.10.2021 17:49:15
Уникальный идентификатор:
2539477a8ecf706dc9c1f164bc411eb6d3c4ab06

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ЧЕБОКСАРСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ) МОСКОВСКОГО ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА



УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала
А.В. Агафонов
« 27 » октября 2021 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«ОГСЭ.05 Психология общения»
(код и наименование дисциплины)

Уровень
профессионального
образования

Среднее профессиональное образование

Образовательная
программа

Программа подготовки специалистов среднего звена

Специальность

38.02.07 Банковское дело

Квалификация
выпускника

Специалист банковского дела

Форма обучения

очная

Год начала обучения

2022

Чебоксары, 2021

Фонд оценочных средств предназначен для текущего контроля освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» обучающимися по специальности: 38.02.07 Банковское дело.

Организация-разработчик: Чебоксарский институт (филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Московский политехнический университет»

Разработчики: Антонова Людмила Виталиевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры «Социально-гуманитарные дисциплины»

ФОС одобрен на заседании кафедры (протокол № 2, от 16.10. 2021).

Пояснительная записка

Фонд оценочных средств по дисциплине «ОГСЭ.05 Психология общения» подготовлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.07 Банковское дело утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 5 февраля 2018 г., №67 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 февраля 2018 г. № 50135).

В соответствии с требованиями ФГОС фонды оценочных средств призваны способствовать оценке качества. Оценка качества подготовки обучающихся и выпускников осуществляется в двух основных направлениях:

- оценка уровня освоения дисциплин;
- оценка компетенций обучающихся.

Фонды оценочных средств призваны оценить умения, знания, практический опыт и освоенные компетенции по результатам освоения учебных дисциплин и профессиональных модулей.

В соответствии с требованиями ФГОС Чебоксарским институтом (филиалом) Московского политехнического университета для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей программы подготовки специалистов среднего звена (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) разработаны фонды оценочных средств, позволяющие оценить умения, знания, практический опыт и освоенные компетенции.

В соответствии с Приказом Министерства просвещения РФ от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» освоение образовательной программы среднего профессионального образования, в том числе отдельной части или всего объема учебного предмета, курса, дисциплины (модуля) образовательной программы, сопровождается текущим контролем успеваемости и промежуточной аттестацией обучающихся. Формы, периодичность и порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся определяются образовательной организацией самостоятельно.

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Назначение: Фонд оценочных средств предназначен для текущего контроля освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» обучающимися по специальности: 38.02.07 Банковское дело

Уровень подготовки: базовый

Форма контроля: зачет

Умения, знания и компетенции, подлежащие проверке:

№	Наименование	Метод контроля Текущий контроль
Компетенции		
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.

ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ПК 1.1.	Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов;	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ПК 2. 1.	Оценивать кредитоспособность клиентов;	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
Умения		
У 1.	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
У 2.	налаживать контакт, обеспечивать эффективную коммуникацию с клиентом;	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
У 3.	использовать навыки саморегуляции в стрессовых ситуациях; применять техники и правила ведения делового общения	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
У 4.	применять техники и приемы распознавания признаков манипуляции, внушения; распознавать и избегать открытых конфликтов	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
3 1.	взаимосвязь общения и деятельности цели, функции, виды и уровни общения;	устный опрос; самостоятельная

		работа; тестирование.
3 2.	роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении;	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
3 3.	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
3 4.	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
3 5.	правила эффективной коммуникации, принципы делового общения; навыки саморегуляции стрессовых состояний;	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
3 6.	признаки манипуляции и способы защиты от манипуляции;	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
3 7.	основные типы и последствия конфликтов, способы регуляции конфликтов	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, по дисциплине **ОГСЭ.05** «Психология общения», направленные на формирование общих компетенций

Элемент дисциплины	Методы контроля	Проверяемые У, З, ОК, ПК
Тема 1.1 Введение в учебную дисциплину	Практическое занятие 1.1.: устный опрос, тестирование	У 1, У 2, У 3, У 4, З 1, З 2, З 3, З 4, З 5, З 6, З 7, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10, ПК 1.1,

	Самостоятельная работа 1.1.	<i>ПК 2.1</i>
Тема 2.1 Коммуникативная функция общения.	Практическое занятие 1.2.: устный опрос, тестирование Самостоятельная работа 1.2.	<i>У 1, У 2, У 3, У 4, 3 1, 3 2, 3 3, 3 4, 3 5, 3 6, 3 7, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10, ПК 1.1, ПК 2.1</i>
Тема 2.2 Интерактивная функция общения	Практическое занятие 1.3.: устный опрос, тестирование Самостоятельная работа 1.3.	<i>У 1, У 2, У 3, У 4, 3 1, 3 2, 3 3, 3 4, 3 5, 3 6, 3 7, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10, ПК 1.1, ПК 2.1</i>
Тема 2.3 Перцептивная функция общения	Практическое занятие 1.4.: устный опрос, тестирование Самостоятельная работа 1.4.	<i>У 1, У 2, У 3, У 4, 3 1, 3 2, 3 3, 3 4, 3 5, 3 6, 3 7, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10, ПК 1.1, ПК 2.1</i>
Тема 3.1 Средства общения	Практическое занятие 1.5.: устный опрос, тестирование Самостоятельная работа 1.5.	<i>У 1, У 2, У 3, У 4, 3 1, 3 2, 3 3, 3 4, 3 5, 3 6, 3 7, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10, ПК 1.1, ПК 2.1</i>
Тема 3.2 Роль и ролевые ожидания в общении	Практическое занятие 1.6.: устный опрос, тестирование Самостоятельная работа 1.6.	<i>У 1, У 2, У 3, У 4, 3 1, 3 2, 3 3, 3 4, 3 5, 3 6, 3 7, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10, ПК 1.1, ПК 2.1</i>
Тема 4.1 Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	Практическое занятие 1.7.: устный опрос, тестирование Самостоятельная работа 1.7.	<i>У 1, У 2, У 3, У 4, 3 1, 3 2, 3 3, 3 4, 3 5, 3 6, 3 7, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10, ПК 1.1, ПК 2.1</i>

2.2. Задания для оценки освоения учебной дисциплины

Практическое занятие по теме 1.1.

Введение в учебную дисциплину

Устный опрос:

Назначение учебной дисциплины «Психология общения».

Основные понятия.

Роль общения в профессиональной деятельности.

Виды и функции.

Структура общения.

Общение в системе общественных и межличностных отношений

Тестирование:

1. Какой стиль речи обусловлен практическими требованиями жизни и профессиональной деятельности?

- а) научный;
- б) официально-деловой;**
- в) публицистический;
- г) бытовой.

2. Какой стороны общения не существует?

- а) коммуникативной;
- б) позитивной;**
- в) интерактивной;
- г) перцептивной.

3. Стратегиями поведения в конфликте являются:

- а) сотрудничество;
- б) компромисс.
- в) сопротивление;
- г) соглашательство.**

4. Джоном Брунером был введен термин ...

- а) «группа»;
- б) «социальная перцепция»;**
- в) «конфликтная ситуация».

5. Внутриличная функция общения:

- а) обеспечивает людям возможность познать, утвердить и подтвердить себя
- б) реализуется в общении человека с самим собой**
- в) способствует налаживанию и сохранению связей, контактов и взаимоотношений между людьми.

Самостоятельная работа:

Самостоятельная работа с конспектом занятий, учебной литературой.

Практическое занятие по теме 2.1**Коммуникативная функция общения.**Устный опрос:

- Общение как обмен информацией.
- Коммуникативные барьеры
- Технологии обратной связи в говорении и слушании.
- Общение как взаимодействие.
- Стратегии и тактики взаимодействия.
- Структура, виды и динамика партнерских отношений.
- Правила корпоративного поведения в команде.

Тестирование:

6. Какая стратегия взаимодействия реализуется в частном (частичном)

достижении целей партнеров по общению?

а) сотрудничество **б) компромисс** в) уступчивость

7. Эмпатия - это ...

а) эмоциональное сопереживание другому человеку;

б) осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению;

в) уподобление себя другому человеку.

8. К какому виду невербальных средств общения относятся мимика, пантомимика и жестикуляция?

а) Оптико-кинетические средства;

б) Паралингвистическая система;

в) Ольфакторные средства.

9. Конфликтогены – это...

а) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта.

б) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;

в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

10. Референтная группа – это

а) группа, в которой отсутствует сплоченность, нет совместной деятельности;

б) группа, с которой индивид соотносит себя как с эталоном и на нормы, мнения, ценности и оценки которой он ориентируется в своем поведении и в самооценке;

в) реальная социальная общность, не имеющая юридически фиксированного статуса, добровольно объединенная на основе интересов, дружбы и симпатий.

Самостоятельная работа:

Самостоятельная работа с конспектом занятий, учебной литературой.

Практическое занятие по теме 2.2.

Интерактивная функция общения

Устный опрос:

Общение как взаимодействие.

Стратегии и тактики взаимодействия.

Структура, виды и динамика партнерских отношений.

Правила корпоративного поведения в команде.

Тестирование:

11. Средства общения делятся на две группы:

а) личные и общественные;

б) вербальные и невербальные;

в) устные и письменные.

12. Накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними – это ...

а) конфликт;

б) конфликтная ситуация;

в) инцидент.

13. Коммуникативные барьеры – это...

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) различного рода моменты, искажающие истинную картину воспринимаемого;

в) психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.

14. Результат какого конфликта будет положительным?

- а) конструктивного;** б) деструктивного

15. На какой фазе конфликта есть наибольшая вероятность его разрешения?

- а) пик конфликта; **б) начальная фаза;** в) фаза спада.

Самостоятельная работа:

Самостоятельная работа с конспектом занятий, учебной литературой.

Практическое занятие по теме 2.3

Перцептивная функция общения

Устный опрос:

Общение как восприятие людьми друг друга.

Механизмы взаимопонимания в общении

Имидж личности.

Самопрезентация.

Тестирование:

16. Невербальное средство общения просодика – это:

- а) пространственная ориентация партнёров в момент общения;
- б) зрительно-воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
- в) биологически-необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
- г) ритмико-интонационные стороны речи.**

17. Постигание эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств, переживаний – это ...

- а) каузальная атрибуция;
- б) идентификация;
- в) эмпатия;**
- г) подражание;
- д) аттракция;
- е) рефлексия.

18. Что не относится к технике психологического воздействия?

- а) убеждение;
- б) манипулирование;
- в) сопротивление;
- г) внушение;

д) заражение.

19. Один из наиболее древних способов разрешения конфликтов ...

а) медиация; б) устранение; в) стимуляция.

20. На каком из этапов конфликта один из участников социального взаимодействия, осознавший конфликтную ситуацию, переходит к активным действиям?

а) Возникновение и развитие конфликтной ситуации;

б) осознание конфликтной ситуации;

в) начало открытого конфликтного взаимодействия.

Самостоятельная работа:

Самостоятельная работа с конспектом занятий, учебной литературой.

Практическое занятие по теме 3.1

Средства общения

Устный опрос:

Общение как восприятие людьми друг друга.

Механизмы взаимопонимания в общении

Тестирование:

21. Самоотношение – это...

а) система знаний о себе;

б) эмоционально-ценностное отношение к себе;

в) оценка личностью самой себя, своих возможностей, качества и места среди других.

22. Сколько сторон общения выделяют?

а) 2;

б) 4;

в) 1;

г) 3.

23. К какому виду невербальных средств общения относятся запахи?

а) Ольфакторные средства;

б) Оптико-кинетические средства;

в) Паралингвистическая система.

24. Столкновение противоположных позиций на основе противоположно направленных мотивов или суждений - это:

а) конфликт;

б) борьба;

в) дискуссия;

г) решение проблемы.

25. Коммуникативная сторона общения – это ...

а) общение как восприятие и понимание людьми друг друга;

б) общение как процесс обмена информацией;

в) общение как обмен действиями и поступками.

26. Самооценка – это...

- а) эмоционально-ценностное отношение к себе;
- б) оценка личностью самой себя, своих возможностей, качества и места среди других;**
- в) система знаний о себе.

Самостоятельная работа:

Самостоятельная работа с учебной литературой.

Практическое занятие по теме 3.2

Роль и ролевые ожидания в общении

Устный опрос:

Понятие социальной роли.

Виды и характеристики социальных ролей

Тестирование:

27. Какая стратегия взаимодействия предполагает ориентацию исключительно на свои цели без учета целей партнера по общению?

- а) сотрудничество; б) компромисс; **в) соперничество.**

28. Конкретные группы, в которых личность приобщается к системам норм и которые выступают своеобразными трансляторами социального опыта – это ...

- а) социальные нормы;
- б) социальные институты;**
- в) социальные роли.

29. Интерактивная сторона общения – это ...

- а) общение как процесс обмена информацией
- б) общение как обмен действиями и поступками**
- в) общение как восприятие и понимание людьми друг друга.

30. Рефлексия - это ...

- а) уподобление себя другому человеку;
- б) эмоциональное сопереживание другому человеку;
- в) осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению.**

Самостоятельная работа:

Самостоятельная работа с учебной литературой.

Практическое занятие по теме 4.1

Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.

Устный опрос:

Понятие конфликта, его виды.

Способы управления и разрешения конфликтов.

Тестирование

1. Конфликт – это ...
- А) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор.**
- Б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях.
- В) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.
2. По сфере проявления конфликты бывают:
- А) конструктивные, деструктивные
- Б) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические**
- В) слабые, средние, сильные
3. Под глобальными конфликтами понимают:
- А) конфликты между регионами
- Б) конфликты, связанные с природными катастрофами
- В) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации**
4. ... - возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.
- А) групповой конфликт
- Б) межличностный конфликт**
- В) межгрупповой конфликт
5. Внутриличностный конфликт – это ...
- А) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой.
- Б) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения.**
- В) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

Самостоятельная работа:

Самостоятельная работа с учебной литературой

3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Критерии оценки умений выполнения практических заданий:

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«Отлично»	Обучающийся глубоко и содержательно отвечает на каждый вопрос. Ответы носят развернутый и исчерпывающий характер. Отвечающий не допускает языковых ошибок, демонстрируя высокий уровень речевой культуры.
«Хорошо»	Обучающийся в целом раскрывает теоретические вопросы, однако ответ хотя бы на один из них не носит развернутого и исчерпывающего характера. Или в речи отвечающего встречаются негрубые нарушения литературной нормы

	современного русского языка.
«Удовлетворительно»	Обучающийся в целом раскрывает теоретические вопросы, но допускает ряд неточностей; раскрывает содержание теоретических вопросов фрагментарно или со значительными неточностями. Также речь отвечающего отличается наличием грубых ошибок.
«Неудовлетворительно»	Обучающийся не знает ответов на поставленные вопросы и испытывает трудности в изложении и речевом оформлении собственных мыслей.

Критерии оценки знаний путем опроса:

Критерий	Оценка
выставляется студентам, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, если общие и профессиональные компетенции не сформированы, виды профессиональной деятельности не освоены, если не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании техникума без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине	Неудовлетворительно
выставляется студентам, обнаружившим знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомым с основной литературой, рекомендованной программой, допустившим погрешности в устном ответе и при выполнении заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Общие и профессиональные компетенции у таких студентов сформированы либо сформированы частично и находятся на стадии формирования, но под руководством преподавателя будут полностью сформированы.	Удовлетворительно
выставляется студентам, овладевшим общими и профессиональными компетенциями, продемонстрировавшим хорошее знание учебно-программного материала, успешно выполняющим предусмотренные в программе задания, усвоившим основную литературу, рекомендованную в программе, а также показавшим систематический характер знаний по дисциплине, способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Хорошо
выставляется студентам, освоившим все предусмотренные профессиональные и общие компетенции, обнаружившим всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой, продемонстрировавшим умение применять	Отлично

теоретические знания для решения практических задач, умеющим находить необходимую информацию и использовать ее, а также усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.	
--	--

Критерии оценки результатов тестирования:

Критерий	Оценка
Не менее 80% правильных ответов	5
65-79% правильных ответов	4
50-64% правильных ответов	3

Критерии оценки самостоятельной работы:

Критерий	Оценка
Обучающийся глубоко и содержательно раскрывает тему самостоятельной работы, не допустив ошибок. Ответ носит развернутый и исчерпывающий характер	Отлично
Обучающийся в целом раскрывает тему самостоятельной работы, однако ответ хотя бы на один из них не носит развернутого и исчерпывающего характера	Хорошо
Обучающийся в целом раскрывает тему самостоятельной работы и допускает ряд неточностей, фрагментарно раскрывает содержание теоретических вопросов или их раскрывает содержательно, но допуская значительные неточности.	Удовлетворительно
Обучающийся не владеет выбранной темой самостоятельной работы	Неудовлетворительно