

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Линник Оксана Владимировна

Должность: Руководитель СФТИ НИЯУ МИФИ

Дата подписания: 06.04.2018 15:25:20

Уникальный программный ключ:

d85fa2f259a0913da9b0829998589173640087

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»

Снежинский физико-технический институт—
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
(СФТИ НИЯУ МИФИ)

УТВЕРЖДАЮ

Зам. руководителя по учебной
и научно-методической работе

П.О. Румянцев

« 29 / 05 2018 г



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.04 Психология общения

Специальность 11.02.16 «Монтаж, техническое обслуживание и ремонт
электронных приборов и устройств»

Квалификация выпускника Специалист по электронным приборам и
устройствам

Форма обучения очная

Снежинск

2018

Фонд оценочных средств дисциплины «ОГСЭ.04 Психология общения» разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (СПО) по специальности 11.02.16 «Монтаж, техническое обслуживание и ремонт электронных приборов и устройств».

Организация-разработчик: Снежинский физико-технический институт – филиал Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ».

Разработал: Заякина Наталья Евгеньевна

Содержание

Общие положения	4
1.Формы промежуточной аттестации	4
2.Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке	4
2.1.Общие компетенции	4
3.Оценка результатов освоения курса учебной дисциплины «ОГСЭ.04 Психология общения»	6
3.1.Задания по темам курса учебной дисциплины для работы на практических занятиях и критерии оценки выполнения и критерии оценки выполнения заданий	7
3.2.Примерный итоговый тест для оценки освоения курса «ОГСЭ.04 Психология общения»	15
3.3.Критерии оценки итогового теста	19

Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины общего гуманитарного и социально-экономического цикла «ОГСЭ.04 Психология общения».

ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и итоговой аттестации в форме дифференцированного зачета.

ФОС разработан на основании положений основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки 11.02.16 Монтаж, техническое обслуживание и ремонт электронных приборов и устройств.

1. Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Учебный семестр	Формы промежуточной аттестации
5	Письменные ответы на занятиях Решение ситуационных задач Психологическая диагностика Итоговое тестирование по всем темам курса Дифференцированный зачет

2. Результаты дисциплины, подлежащие проверке

2.1 Общие компетенции

В результате контроля и оценки по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих **общих компетенций**:

- ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
- ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

Перечень основных показателей оценки результатов, знаний и умений, подлежащих текущему контролю, промежуточной аттестации и формы контроля.

Наименование основных показателей оценки	Наименование элемента умение	Наименование элемента знание	Форма контроля вид аттестации
<p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<p>У1. использовать приобретенные знания и умения в различных профессиональных и жизненных обстоятельствах;</p> <p>У2. анализировать актуальную ситуацию профессионального и личностного развития;</p>	<p>31. знание основ психологии общения;</p> <p>32. взаимосвязь общения и деятельности;</p> <p>33. цели, функции, виды и уровни общения;</p> <p>34. роли и ролевые ожидания в общении;</p> <p>35. виды социальных взаимодействий;</p> <p>36. механизмы взаимопонимания в общении;</p>	<p>Письменные ответы на занятиях</p> <p>Дифференцированный зачет</p>
<p>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>У3. применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>У4. использовать приемы саморегуляции в процессе межличностного общения.</p>	<p>37. техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>38. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</p> <p>39. этические принципы общения при взаимодействии с коллегами, руководством, клиентами.</p>	

3. Оценка результатов освоения курса учебной дисциплины «ОГСЭ.04 Психология общения»

Этапы реализации закрепленных компетенций:

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Наименования оценочного средства	Код контролируемой компетенции	Макс. оценка по 5-балльной шкале
1	2	3	4	5
1.	Тема 1.1. Общение как социально-психологическая категория	Проверочное тестовое задание	ОК3, ОК4	5
2.	Тема 1.2. Общение как вид социальных взаимодействий		ОК3, ОК4	5
3.	Тема 1.3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Психологическое тестирование Решение психологических задач на выявление Я-состояния собеседника Проверочное задание по теме «Стороны общения»	ОК3, ОК4	5
4.	Тема 1.4. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)		ОК3, ОК4	5
5.	Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга		ОК3, ОК4	5

1	2	3	4	5
6.	Тема 2.1. Конфликт как социальное явление	Решение ситуативных задач	ОК3, ОК4	5
7.	Раздел 3. Этические нормы общения	Психологическое тестирование	ОК3, ОК4	5
8.	Все темы курса	Итоговое тестирование по курсу «Психология общения»	ОК3, ОК4	5
9.	Все темы курса	Дифференцированный зачет	ОК3, ОК4	5

3.1.Задания по темам курса учебной дисциплины для работы на практических занятиях

Проверочное тестовое задание по темам 1.1. , 1.2.

Внимательно прочитайте высказывание и дайте ответ: напишите его или обведите соответствующую букву ответа.

1. Процесс установления и развития контактов среди людей – это

2. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:
 - а. Неформальное общение
 - б. Деловое общение

в. Конфиденциальное общение

г. Нет правильного ответа

3. Речь, произносимую одним человеком при обращении к другому или многим людям, называют _____

4. Соотнесите уровни общения и их характеристики.

макроуровень	мезоуровень	микроуровень
б	в	а

а. Взаимодействие охватывает действие одного партнёра и противодействие другого.

б. Общение представляет собой сложную сеть взаимосвязей индивида с другими людьми и социальными группами и рассматривается как важный аспект образа жизни человека.

в. Общение рассматривается как совокупность целенаправленных, логически завершённых контактов или ситуаций взаимодействия, которые меняются и в которых оказываются люди в процессе жизнедеятельности на конкретных временных отрезках своей жизни.

5. Как называется нормативно — одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию?

а) транзакция

б) ролевые ожидания

в) социальная роль

г) психологический контакт

6. Зона общения с большой аудиторией, на расстоянии более 3,6 м - _____ зона

7. Манипуляции в общении – это:

а. Скрытое управление другим человеком.

б. Способ войти в доверие.

- в. Контроль над поведением чувствами индивида.
- г. Способ управления и возможность контроля над поведением и чувствами индивида.
- 8.Содержание общения:
- а. информация, содержащая намёк
- б. информация, переходящая от одного человека к другому
- в. информация известная только одному человеку
9. Перечислите, что относится к неречевому общению _____
10. Речь, требующая адекватного доказательства и логического рассуждения,
– это такая речь:
- а. информационная
- б. развлекательная
- в. убеждающая
- г. призывающая

За каждый правильный ответ – 1 балл. Максимально количество – 15 баллов.

Критерии оценки выполнения проверочного теста:

Критерий оценки	Оценка
85% и более правильных ответов	«Отлично» 5
от 75 до 84% правильных ответов	«Хорошо» 4
от 50 до 74% правильных ответов	«Удовлетворительно» 3
менее 50 % правильных ответов	«Неудовлетворительно» 2

Диагностическое задание по теме 1.3.

Диагностика выполняется под руководством психолога в соответствии с методическими рекомендациями.

1. Тест КОС (Коммуникативные и организаторские склонности. Авторы: В. В. Синявский, Б. А. Федоришин). Сделать вывод об уровне своих коммуникативных и организационных способностей.

2. Сформулировать выводы и рекомендации для обучающегося (себя) для более успешного общения в разных жизненных сферах с учетом выявленных индивидуальных особенностей.

Критерии оценки практической работы:

Критерий оценки	Оценка
Выполнены все методики в соответствии с инструкцией, сделаны верные выводы и составлены рекомендации	«Отлично» 5
Выполнены все методики в соответствии с инструкцией, сделаны выводы и составлены рекомендации с незначительными ошибками	«Хорошо» 4
Выполнены не все методики в соответствии с инструкцией, сделаны выводы или рекомендации с ошибками	«Удовлетворительно» 3
Методики не выполнены и/или выполнены неверно/не сформулированы выводы и рекомендации	«Неудовлетворительно» 2

Проверочное задание по теме 1.4.

Решение психологических задач на выявление Я-состояния собеседника

Задание 1.

В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка (Дитя), Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому и Дитя – вставьте в скобках подходящую букву:

раскованность(), скептицизм(), жизнерадостность(), бедность фантазии(), сознание собственного превосходства и права «качать»(), недооценка эмоциональной стороны жизни из-за рационального подхода к ней(), авторитетный тон(), импульсивность(), контроль над своими действиями(), пугливость(), покровительство(), безапелляционность(), богатая фантазия(), уточняет ситуацию(), доверчивость(), уверенность в своей правоте(), понимание относительности догм(), несдержанность().

Задание 2.

А) Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в транзакции «Взрослого»:

- а) проявляет чувство вины; руководит; уточняет ситуацию;
- б) работает с информацией; анализирует; разговаривает на равных;
- в) требует; покровительствует; руководит;
- г) работает с информацией; покровительствует; руководит;
- д) уточняет ситуацию; работает с информацией; руководит.

Б) Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) транзакции «Родителя»:

- а) требует; оценивает; проявляет беспомощность;
- б) руководит; рассуждает; анализирует;
- в) разговаривает на равных; проявляет чувства обиды; покровительствует;
- г) работает с информацией; рассуждает; анализирует;
- д) требует; осуждает; учит.

В) Выберите адекватный вариант поведения (комбинация из трех позиций) в транзакции «Ребенка»:

- а) проявляет чувство обиды; подчиняется; шалит;
- б) требует; рассуждает; анализирует;
- в) осуждает; учит; покровительствует;
- г) оценивает; проявляет беспомощность, проявляет чувство страха;
- д) подчиняется; одобряет; уточняет ситуацию.

За каждое совпадение с ответами 1 балл. Максимально количество – 45 баллов.

Критерии оценки работы по решению психологических задач:

Критерий оценки	Оценка
Задания выполнены верно в соответствии с инструкцией, более 85% правильных ответов	«Отлично» 5
Упражнения выполнены с незначительными ошибками, от 75 до 84% правильных ответов	«Хорошо» 4
Большинство упражнений выполнены с ошибками, от 50 до 74% правильных ответов	«Удовлетворительно» 3
Все упражнения выполнены с ошибками или не выполнены вообще, менее 50 % правильных ответов	«Неудовлетворительно» 2

Проверочное задание по темам 2.1.

Внимательно прочитайте задания и дайте ответ в соответствии с указаниями (напишите его или обведите соответствующую букву ответа, заполните таблицу).

Задание 1. Проанализируйте предложенные ситуации и выделите три стороны общения в каждой из них.

В ниже приведенных ситуациях выделите конфликтную ситуацию, инцидент и собственно конфликт.

Ситуация 1.

«Между двумя сотрудниками не сложились отношения. В разговоре между собой один употребил какие-то неудачные слова. Второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу на первого. Вышестоящий руководитель вызвал обидчика и заставил его извиниться. "Инцидент исчерпан", - заявил руководитель удовлетворенно, имея в виду, что конфликт разрешен. Так ли это?»

Конфликтная ситуация - _____;

Инцидент - _____;

Конфликт - _____.

Ситуация 2.

«Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и, добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд. В ответ на отказ от выполнения задания начальник участка снижает ему стимулирующие выплаты.»

Конфликтная ситуация - _____;

Инцидент - _____;

Конфликт - _____.

Ситуация 3.

«Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникли ссора.»

Конфликтная ситуация - _____;

Инцидент - _____;

Конфликт - _____.

Диагностическое задание по разделу 3.

Психологическая диагностика выполняется под руководством психолога в соответствии с методическими рекомендациями.

1. Выполнить тест «Ваш стиль делового общения» (А. Морозов).
Сделать вывод о наиболее предпочтительном стиле делового общения.

2. Сформулировать выводы и рекомендации для обучающегося (себя) для более успешного общения в профессиональной сфере с учетом выявленных индивидуальных особенностей.

Критерии оценки выполнения диагностической работы:

Критерий оценки	Оценка
Методика выполнена в соответствии с инструкцией, сделаны верные выводы и составлены рекомендации	«Отлично» 5
Методика выполнена в соответствии с инструкцией, сделаны выводы и составлены рекомендации с незначительными ошибками	«Хорошо» 4
Методика выполнена в соответствии с инструкцией, не сформулирован вывод или рекомендации с ошибками	«Удовлетворительно» 3
Методики не выполнены и/или выполнены неверно/не сформулированы выводы и рекомендации	«Неудовлетворительно» 2

3.2. Итоговый тест для оценки освоения курса «ОГСЭ.04 Психология общения»

1. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

- а. общение
- б. восприятие
- в. взаимодействие
- г. идентификация.

2. Характеристика делового общения:

- а. партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
- б. общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
- в. основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
- г. все ответы правильные.

3. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

- а. неформальное общение
- б. деловое общение
- в. конфиденциальное общение
- г. нет правильного ответа.

4. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

- а. восприятие
- б. коммуникация
- в. взаимодействие
- г. эмпатия.

5. Обратная связь:

- а. препятствует коммуникативному процессу

- б. способствует коммуникативному процессу
- в. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
- г. все ответы правильные.

6. Виды коммуникации:

- а. первичные и вторичные
- б. главные и второстепенные
- в. вербальные и речевые
- г. вербальные и невербальные.

7. К вербальным средствам общения относится

- а. речь
- б. жесты
- в. мимика
- г. дистанции между собеседниками

8. Как быть внимательным во время беседы?

- а. не доминируйте во время беседы
- б. не давайте волю эмоциям
- в. смотрите на собеседника
- г. не принимайте позы обороны.

9. Что не относят к правилам эффективного слушания?

- а. перестаньте говорить
- б. будьте терпеливы
- в. задавайте вопросы
- г. планируйте беседу.

10. Движения тела человека и визуальный контакт – это:

- а. жест
- б. походка
- в. мимика
- г. все ответы правильные.

11. Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:

- а. интимная
- б. социальная
- в. личная
- г. публичная.

12. Жесты открытости:

- а. пиджак расстегнут
- б. ладони рук прижаты к груди
- в. развёрнутые навстречу собеседнику руки с ладонями вверх
- г. все ответы правильные.

13. Механизм восприятия собеседника при котором мы ставим себя на место другого (отождествляем себя с ним)

- а. каузальная атрибуция,
- б. идентификация
- в. эмпатия
- г. стереотипизация
- д. аттракция

14. Приписывание социальным объектам (человеку, группе, социальной общности) причин и мотивов поведения – это

- а. каузальная атрибуция,
- б. идентификация
- в. эмпатия
- г. стереотипизация
- д. аттракция

15. Барьер, когда непонимание может возникнуть из-за погрешностей в самом канале передачи информации (помехи связи, невыразительная быстрая речь, речь-скороговорка и пр.) – называется

- а. стилистический,
- б. фонетический,
- в. семантический;
- г. логический.

16. Начальник прислушивается к членам коллектива, решения принимаются совместно, он делегирует подчиненным задачи через просьбы, советы и рекомендации, поощряет за хорошую работу – такой стиль управления называется

- а. авторитарным
- б. демократическим
- в. либеральным

17. Конфликтная ситуация — это:

- а. открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б. накопившиеся противоречия;
- в. стечения обстоятельств;
- г. все ответы верны.

18. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

- а. настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
- б. демонстрируйте свое превосходство;
- в. не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- г. независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером.

19. Конфликтогены - это слова, действия, которые:

- а. способствуют возникновению конфликта;
- б. препятствуют возникновению конфликта;
- в. помогают разрешить конфликт;
- г. все ответы верны.

20. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок

- а. соперничество
- б. сотрудничество

в.компромисс

г.избегание

д.приспособление

За каждый правильный ответ 1 балл. Максимальный результат – 20 баллов.

3.3.Критерии оценки тестовых заданий:

Критерий оценки	Оценка
18-20 верных ответов	«Отлично» 5
15-17 верных ответа	«Хорошо» 4
12-14 верных ответов	«Удовлетворительно» 3
менее 11 верных ответов	«Неудовлетворительно» 2