



Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования
«Воронежский экономико-правовой институт»
(АНОО ВО «ВЭПИ»)



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.05 Психология общения

(индекс, наименование дисциплины)

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

(код и наименование специальности)

Квалификация выпускника Бухгалтер
(наименование квалификации)

Уровень базового образования обучающихся Основное общее образование
(основное общее образование/ среднее общее образование)

Вид подготовки Базовый

Форма обучения Очная, заочная

Год начала подготовки 2023

Воронеж 2023

Фонд оценочных средств дисциплины одобрен на заседании кафедры
общих дисциплин.

Протокол от 21.12.2022 № 5.

Заведующий кафедрой
(занимаемая должность)



(подпись)

И.А. Тихонова
(инициалы, фамилия)

Разработчик:

преподаватель
(занимаемая должность)



(подпись)

А.Е. Сорокина
(инициалы, фамилия)

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ОГЭ.05.Психология общения

(индекс, наименование дисциплины)

1.1. Общие положения

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования 38.02.01 Экономика и бухгалтерский (учет по отраслям), утвержденного приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1547 и является частью образовательной программы в части освоения соответствующих общих компетенций (далее – ОК) и профессиональных компетенций (далее – ПК):

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения

1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «ОГСЭ.05 Психология общения» относится к дисциплинам общего гуманитарного и социально-экономического цикла.

Для изучения данной дисциплины необходимы знания и умения, сформированные в процессе изучения дисциплины «ПД.01 Обществознание» при освоении обучающимися основной образовательной программы среднего (полного) общего образования.

Знания, умения и навыки, формируемые дисциплиной «ОГСЭ.05 Психология общения» необходимы для последующего изучения всех дисциплин профессионального учебного цикла, а также прохождения учебной и производственной практик.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Целями изучения дисциплины «ОГСЭ.05 Психология общения» являются: формирование представления о целях, функциях и видах общения; овладение знаниями, умениями и навыками межличностного общения; формирование у обучающихся гуманитарного мышления, соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий повседневной деятельности и поведения современных граждан российского общества.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством и клиентами;
- осуществлять выбор способов деятельности, организовывать и планировать свою деятельность, направленную на достижение конкретного результата;
- позитивно решать различные проблемные и конфликтные ситуации.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

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

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является тестирование.

2. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Формы и методы контроля результатов обучения

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки
Знать:	
взаимосвязь общения и деятельности	оценка по итогам работы на практическом занятии; оценка за домашнюю контрольную работу (для заочной формы обучения); оценка по итогам зачёта
цели, функции, виды и уровни общения	оценка по итогам работы на практическом занятии; оценка за домашнюю контрольную работу (для заочной формы обучения); оценка по итогам зачёта
виды социальных взаимодействий	оценка по итогам работы на практическом занятии; оценка за домашнюю контрольную работу (для заочной формы обучения); оценка по итогам зачёта
роли и ролевые ожидания в общении	оценка по итогам работы на практическом занятии; оценка за домашнюю контрольную работу (для заочной формы обучения); оценка по итогам зачёта
механизмы взаимопонимания в общении	оценка по итогам работы на практическом занятии; оценка за домашнюю контрольную работу (для заочной формы обучения); оценка по итогам зачёта
техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы	оценка по итогам работы на практическом занятии; оценка за домашнюю контрольную работу (для заочной формы обучения); оценка по итогам зачёта
этические принципы общения	оценка по итогам работы на практическом занятии; оценка за домашнюю контрольную работу (для заочной формы обучения); оценка по итогам зачёта
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	оценка по итогам работы на практическом занятии; оценка за домашнюю контрольную работу (для заочной формы обучения); оценка по итогам зачёта
Умение:	
применять техники и приемы эффективного общения в	оценка по итогам работы на практическом занятии;

профессиональной деятельности;	оценка за домашнюю контрольную работу (для заочной формы обучения); оценка по итогам зачёта
использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	оценка по итогам работы на практическом занятии; оценка за домашнюю контрольную работу (для заочной формы обучения); оценка по итогам зачёта
работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством и клиентами;	оценка по итогам работы на практическом занятии; оценка за домашнюю контрольную работу (для заочной формы обучения); оценка по итогам зачёта
осуществлять выбор способов деятельности, организовывать и планировать свою деятельность, направленную на достижение конкретного результата	оценка по итогам работы на практическом занятии; оценка за домашнюю контрольную работу (для заочной формы обучения); оценка по итогам зачёта

2.2. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины по темам (разделам)

Наименование темы (раздела)	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК, У, З
Раздел 1. Психологические аспекты общения	Дискуссии, решение тестов, реферат	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06	Тестирование	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия.	Дискуссии, решение тестов, реферат	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06		
Тема 1.2. Классификация общения.	Дискуссии, решение тестов, реферат	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06		
Тема 1.3. Средства общения.	Дискуссии, решение тестов, реферат	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06		
Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Дискуссии, решение тестов, реферат	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06		

Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Дискуссии, решение тестов, реферат	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06		
Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Дискуссии, решение тестов, реферат	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06		
Тема 1.7. Техники активного слушания	Дискуссии, решение тестов, реферат	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06		
Раздел 2. Деловое общение	Дискуссии, решение тестов, реферат	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06		
Тема 2.1. Деловое общение	Дискуссии, решение тестов, реферат	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06		
Тема 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	Дискуссии, решение тестов, реферат	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06		
Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности	Дискуссии, решение тестов, реферат	ОК.01 ОК.02 ОК.03		

		ОК.04 ОК.06		
Тема 2.4. Деловые переговоры	Дискуссии, решение тестов, реферат	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06		
Раздел 3. Конфликты в деловом общении	Дискуссии, решение тестов, реферат			
Тема 3.1. Конфликт его сущность	Дискуссии, решение тестов, реферат	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06		
Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	Дискуссии, решение тестов, реферат	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06		
Тема 3.3. Конфликты в деловом общении	Дискуссии, решение тестов, реферат	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06		
Тема 3.4. Стресс и его особенности	Дискуссии, решение тестов, реферат	ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06		

3.ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний и умений в процессе освоения дисциплины

1. Вам предстоит обычная или деловая встреча. Выбивает ли вас ее ожидание из колеи?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до последнего момента?
3. Вызывает ли у вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 100 рублей, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он? Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была. Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения или встанете в очередь и будете томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет вы не приемлете. Это так?
14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения в письменной форме, чем в устной?

3.1.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

3.1.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

1. Психология общения как наука. Понятие и сущность общения.
2. Общение как основа человеческого бытия и средство передачи накопленного опыта.
3. Роль общения в повседневной жизни и в профессиональной деятельности.
4. Классификация общения. Виды общения.
5. Функции общения: коммуникативная, познавательная, информационная, психологическая, креативная.
6. Структура общения как взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон.
7. Коммуникативные барьеры (барьеры взаимодействия, восприятия и понимания, логический, семантический, фонетический, стилистический барьеры) и способы их преодоления.
8. Средства общения. Речь и язык в общении. Диалогические и монологические коммуникации.
9. Вербальные средства общения.
10. Невербальное общение – как основная форма взаимодействия между людьми.
11. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Классификация жестов.
12. Правила и техники эффективного слушания.
13. Методы развития коммуникативных способностей. 48
14. Роль невербальных средств общения в построении эффективной коммуникации.
15. Взаимодействие вербальных и невербальных сигналов в человеческой коммуникации.
16. Верификация как наука об обмане.
17. Структура, виды и динамика партнерских отношений.
18. Правила корпоративного поведения в команде.
19. Этические принципы делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Средства делового общения.
20. Деловое общение как процесс развития деловых контактов между людьми. Имидж как средство делового общения.
21. Деловая беседа. Деловые переговоры. Формы делового общения.
22. Фазы протекания деловой беседы. Анализ деловой беседы. Общая модель.
23. Требования деловой этики к проведению деловых переговоров.
24. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
25. Культура делового спора. Дискуссия. Полемика. Общая модель деловых переговоров.
26. Искусство публичного выступления.
27. Конфликты. Пути преодоления конфликтных ситуаций.

28. Психология конфликта и его функции. Виды конфликтов.
29. Конструктивный и деструктивный конфликт.
30. Причины возникновения конфликтных ситуаций. Схема развития и управления конфликтом.

3.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания уровня сформированности знаний и умений

3.2.1. Критерии оценивания работы на семинаре и участия в деловой игре

«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
активное участие, обучающийся сам вызывается отвечать, дает четкие, грамотные развернутые ответы на поставленные вопросы, приводит примеры из реальной жизни; полно и обосновано отвечает на дополнительные вопросы; грамотно использует понятийный аппарат и профессиональную терминологию	в целом активное участие, обучающийся дает правильные в целом грамотные ответы, но для уточнения ответа требуются наводящие вопросы; достаточно полно отвечает на дополнительные вопросы при использовании профессиональной терминологии допускает незначительные ошибки	обучающийся правильно излагает только часть материала, затрудняется привести примеры; недостаточно четко и полно отвечает на дополнительные вопросы; при использовании профессиональной терминологии допускает незначительные ошибки	обучающийся дает ответ с существенными ошибками или отказывается ответить на поставленные вопросы; не отвечает на дополнительные вопросы; профессиональной терминологией не владеет или допускает существенные ошибки при использовании терминов

3.2.2. Критерии оценивания выполнения докладов

«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
тема раскрыта в полном объеме и автор свободно в ней ориентируется, последовательно и логично, материал доклада актуален и разнообразен (проанализированы несколько различных источников) выводы аргументированы, обучающийся ответил на	тема раскрыта в целом полно, последовательно и логично, выводы аргументированы, но при защите доклада обучающийся в основном читал доклад и не давал собственных пояснений; обучающийся недостаточно полно и уверенно отвечал на вопросы	тема раскрыта не полностью, тезисы и утверждения не достаточно согласованы, аргументация выводов недостаточно обоснована, доклад выполнен на основании единственного источника, на вопросы преподавателя аудитории	не соответствует критериям «удовлетворительно»

вопросы преподавателя и аудитории	преподавателя и аудитории	обучающийся не ответил	
-----------------------------------	---------------------------	------------------------	--

3.2.3. Критерии оценивания решения ситуационно-прикладных задач

«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
обучающийся дает полный и правильный ответ на вопросы задачи; подробно аргументирует решение, демонстрирует глубокое знание теоретических аспектов решения	в решении были допущены незначительные ошибки, аргументация решения достаточная, продемонстрировано общее знание теоретических аспектов решения	частично правильное решение задачи, недостаточная аргументация ответа, знание лишь отдельных теоретических аспектов решения	ответ не соответствует критериям оценки «удовлетворительно»

4

3.2.4. Критерии оценивания внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы могут быть:

- для овладения знаниями: чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; ознакомление с нормативными документами; учебно-исследовательская работа; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета и др.;

- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции (обработка текста); повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио- и видеозаписей); составление плана и тезисов ответа; составление таблиц для систематизации учебного материала; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы; аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, контент - анализ и др.); подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции; подготовка рефератов, докладов; составление библиографии, тематических кроссвордов; тестирование и др.;

- для формирования умений: решение задач и упражнений по образцу; решение вариативных задач и упражнений; решение ситуационных производственных (профессиональных) задач; подготовка к деловым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Виды заданий для внеаудиторной самостоятельной работы, их содержание и характер могут иметь вариативный и дифференцированный характер, учитывать специфику специальности, изучаемой дисциплины, индивидуальные особенности студента.

При предъявлении видов заданий на внеаудиторную самостоятельную работу рекомендуется использовать дифференцированный подход к студентам. Перед выполнением студентами внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит инструктаж по выполнению задания, который включает цель задания, его содержание, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. В процессе инструктажа преподаватель предупреждает студентов о возможных типичных ошибках, встречающихся при выполнении задания. Инструктаж проводится преподавателем за счет объема времени, отведенного на изучение дисциплины.

Во время выполнения студентами внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить консультации за счет общего бюджета времени, отведенного на консультации.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме, с представлением изделия или продукта творческой деятельности студента.

Критериями оценки результатов внеаудиторной самостоятельной работы студента являются:

- уровень освоения студентом учебного материала;
- умение студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
- сформированность общеучебных умений;
- обоснованность и четкость изложения ответа;
- оформление материала в соответствии с требованиями.

3.2.5. Критерии оценивания знаний и умений по итогам освоения дисциплины

Промежуточная аттестация (итоговый контроль) проводится в форме тестирования в ходе экзаменационной сессии с выставлением итоговой оценки по дисциплине. К дифференцированному зачету допускаются студенты, успешно выполнившие все виды отчетности, предусмотренные по дисциплине учебным планом. В ходе дифференцированного зачета проверяется степень усвоения материала, умение творчески и последовательно, четко и кратко отвечать на поставленные вопросы, делать

конкретные выводы и формулировать обоснованные предложения. Итоговая оценка охватывает проверку достижения всех заявленных целей изучения дисциплины и проводится для контроля уровня понимания студентами связей между различными ее элементами.

В ходе итогового контроля акцент делается на проверку способностей студентов к творческому мышлению и использованию понятийного аппарата дисциплины в решении профессиональных задач по соответствующей специальности.

Знания, умения и навыки обучающихся на зачете оцениваются по пятибалльной системе. Оценка объявляется студенту по окончании его ответа. Положительная оценка («отлично», «хорошо», «удовлетворительно») заносится в зачетно-экзаменационную ведомость и зачетную книжку лично преподавателем. Оценка «неудовлетворительно» проставляется только в зачетно-экзаменационную ведомость.

Общими критериями, определяющими оценку знаний на дифференцированном зачете, являются:

«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
наличие глубоких, исчерпывающих знаний в объеме пройденного курса в соответствии с поставленными программой курса целями обучения, правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, знание дополнительно рекомендованной литературы	наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала	наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, но изложение ответов с ошибками, исправляемыми после дополнительных вопросов, необходимость наводящих вопросов, в целом правильные действия по применению знаний на практике	наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы

