

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Поверинов Игорь Егорович

Должность: Проректор по учебной работе

Дата подписания: 31.01.2024 17:05:16

Уникальный программный ключ:

6d465b936eef331cede482bded6d12ab98216652f016465d53b72a2eab08e192

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

**«Чувашский государственный университет имени И.Н. Ульянова»
(ФГБОУ ВО «ЧГУ им. И.Н. Ульянова»)**

Экономический факультет

Кафедра социальной и клинической психологии

Утверждена в составе основной
профессиональной образовательной
программы подготовки специалистов
среднего звена

ПРОГРАММА промежуточной аттестации

по дисциплине

ОГСЭ.05 Психология общения

для специальности

38.02.06 Финансы

Форма обучения: **очная**

Год начала подготовки: **2021**

РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО

Цикловая (предметная) комиссия общегуманитарного и социально-экономического цикла
«07» ноября 2022 г., протокол № 6.

Председатель комиссии О.Н. Широков

Программа промежуточной аттестации предназначена для оценки результатов освоения дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения обучающимися по специальности: 38.02.06 Финансы.

Составитель: Яковлева Ю. В., преподаватель кафедры социальной и клинической психологии

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт комплекта оценочных средств	4
2.	Комплект материалов оценочных средств	6
2.1.	Задания для экзаменуемого	6
3.	Пакет экзаменатора	8
3.1.	Условия проведения промежуточной аттестации	8
3.2.	Критерии оценки	8
3.3.	Критерии оценки компетенций	8
3.4.	Эталоны ответов	10

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Назначение:

Программа промежуточной аттестации предназначена для промежуточной аттестации результатов освоения дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения обучающимися по специальности: 38.02.06 Финансы.

Форма контроля: дифференцированный зачет

Умения, знания и компетенции, личностные результаты, подлежащие проверке:

№	Наименование	Метод контроля
Умения:		
У 1.	выбирать различные способы решения задач профессиональной деятельности с учетом тех или иных обстоятельств и ситуаций	Тестирование
У 2.	подбирать и анализировать информацию необходимую для выполнения профессиональной деятельности	
У 3.	планировать профессиональное и личностное развитие	
У 4.	конструктивно взаимодействовать с клиентами и коллегами в коллективе	
У 5.	грамотно излагать информацию как устно, так и письменно на русском языке	
У 6.	взаимодействовать с другими на основе общечеловеческих ценностей	
Знания:		
З 1	способы решения различных задач профессиональной деятельности	Тестирование
З 2	особенности поиска, анализа и интерпретации информации	
З 3	составляющие компоненты профессионального и личностного развития	
З 4	индивидуально - психологические особенности личности, особенности функционирования коллектива, способы конструктивного общения и взаимодействия	
З 5	особенности установления устной и письменной коммуникации	
З 6	-гуманистические общечеловеческие ценности	
Общие компетенции:		
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Наблюдение за выполнением задания
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;	
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	
Личностные результаты:		
ЛР 7	Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость.	Наблюдение за выполнением задания
ЛР 17	Гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению.	
ЛР 21	Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику.	
ЛР 24	Проявляющий эмпатию, выражающий активную гражданскую позицию, участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций, а также некоммерческих организаций, заинтересованных в развитии гражданского общества и оказывающих поддержку нуждающимся.	
ЛР 36	Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	

Ресурсы, необходимые для оценки:

Помещение: учебный кабинет.

Оборудование: учебная мебель, учебная доска, ноутбук с лицензионным программным обеспечением Microsoft Windows 10 Домашняя для одного языка, Microsoft Office 2007 Professional. Учебно-наглядные пособия (предназначенные для демонстрации информации по основным разделам и темам рабочей программы учебной дисциплины).

Инструменты: ручки, линейки, карандаши, бумага.

Материалы: тестовые задания, тестовая форма, бумага, эталоны ответов для педагога и др.

Требования к кадровому обеспечению: оценки: оценку проводит преподаватель.

Норма времени: 90 минут.

2. КОМПЛЕКТ МАТЕРИАЛОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

В состав комплекта материалов оценочных средств входят задания для экзаменуемых и пакет экзаменатора. Предложенные задания ориентированы на проверку сформированных у обучающегося компетенций.

2.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ

Проверка сформированности компетенции: **ОК 1**

1. Дайте развернутый ответ. Что характерно для диалога как формы коммуникативного влияния?
2. Дайте развернутый ответ. Какие формы реализации делового общения существуют?
3. Дайте развернутый ответ. В чем проявляется манипулирующее воздействие?
4. Дайте развернутый ответ. Что относят к приемам управления вниманием аудитории?
5. Дайте развернутый ответ. Какие факторы влияют на мотивацию человека?
6. Дайте развернутый ответ. На чем строятся основные принципы грамотного телефонного общения?

Проверка сформированности компетенции: **ОК 2**

1. Дайте развернутый ответ. Что относят к приемам управления вниманием аудитории?
2. Дайте развернутый ответ. В чем заключается эффект ореола?
3. Дайте развернутый ответ. Что представляют собой конструктивные межличностные конфликты?
4. Дайте развернутый ответ. Что понимают под конфликтом в психологической науке?

Проверка сформированности компетенции: **ОК 03**

1. Дайте развернутый ответ. В чем заключается механизм каузальной атрибуции?
2. Дайте развернутый ответ. Что включает в себя психологическая структура личности?
3. Дайте развернутый ответ. Какие факторы влияют на мотивацию человека?
4. Дайте развернутый ответ. Какие компоненты входят в структуру личности по З. Фрейду?
5. Дайте развернутый ответ. На основе чего базируется эмпатия?
6. Дайте развернутый ответ. По каким критериям можно говорить об эффективности переговоров?
7. Дайте развернутый ответ. Что представляет собой социальная роль?

Проверка сформированности компетенции: **ОК 04**

1. Дайте развернутый ответ. В чем заключаются этические принципы делового общения?
2. Дайте развернутый ответ. На что направлена управленческая деятельность?
3. Дайте развернутый ответ. Что представляет собой корпоративная этика?

4. Дайте развернутый ответ. Какие принципы этики корпоративных отношений Вам знакомы?
5. Дайте развернутый ответ. Чем отличается альтруизм от эгоизма?
6. Дайте развернутый ответ. По каким критериям можно говорить об эффективности переговоров?
7. Дайте развернутый ответ. Что представляет собой социальная роль?

Проверка сформированности компетенции: **ОК 06**

1. Дайте развернутый ответ. Что Вы ставите своей целью, если используете сотруднический стиль при разрешении конфликта?
2. Дайте развернутый ответ. В чем заключаются толерантные установки в межнациональном взаимодействии?
3. Дайте развернутый ответ. В чем различие между формальными и неформальными группами, которые создаются в организации?
4. Дайте развернутый ответ. На чем строятся основные принципы грамотного телефонного общения?
5. Дайте развернутый ответ. Что входит в понятие социально психологический климат?

Проверка сформированности компетенции: **ОК 09**

1. Дайте развернутый ответ. При помощи, каких цифровых средств генерируется медиаконтент?
2. Дайте развернутый ответ. Какие инновационные формы делового общения вы можете назвать?
3. Дайте развернутый ответ. Что позволяет делать электронная почта (e-mail) пользователю?
4. Дайте развернутый ответ. Что представляет собой видеоконференция?
5. Дайте развернутый ответ. В чем заключается многожанровость коммуникации?
6. Дайте развернутый ответ. К чему сводится основное содержание технологий эффективного общения?
7. Дайте развернутый ответ. С какими правилами цифрового общения Вы знакомы?

3. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

3.1. Условия проведения промежуточной аттестации

Дифференцированный зачет проводится в группе в количестве – не более 25 человек.
Время выполнения задания – 90 минут

3.2. Критерии оценки

Оценки «отлично» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой, продемонстрировавший умение применять теоретические сведения для решения практических задач, умеющий находить необходимую информацию и использовать ее.

Оценки «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Оценка "хорошо" выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по учебной дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Оценка "удовлетворительно" выставляется студентам, допустившим погрешности в устном ответе и при выполнении заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

3.3. Критерии оценки компетенций

Подходы в оценивании:

Критериальный – единицей измерения является признак характеристики результата образования.

Операциональный – единицей измерения является правильно выполненная операция деятельности.

Как правило, используется дихотомическая оценка:

1 — оценка положительная, т.е. компетенции освоены;

0 — оценка отрицательная, т.е. компетенции не освоены.

Критерии оценивания контролируемых компетенций

Результаты (освоенные компетенции)	Критерии
ОК 1	При выполнении заданий проявляет умение сосредоточиться, заинтересованность в правильном выполнении задания.

ОК 2	При выполнении заданий демонстрирует умение организовывать собственную деятельность, выбирает типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивает их эффективность и качество, рационально расходует отведённое на зачёт время, работу выполняет в установленный срок.
ОК 03	Демонстрирует правильное решение профессиональных задач.
ОК 04	Соблюдает этику поведения в коллективе, демонстрирует вежливое обращение к педагогу и обучающимся. Проявляет вежливое, тактичное взаимодействие с обучающимися и преподавателями в ходе выполнения заданий.
ОК 06	Проявляет гражданско-патриотическую позицию, демонстрирует осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применяет стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 09	Применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использует современное программное обеспечение.

Шкала оценивания контролируемых компетенций

Процент результативности правильных ответов	Качественная оценка	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
90- 100	5	Отлично
80-89	4	Хорошо
70-79	3	Удовлетворительно
менее 70	2	Неудовлетворительно

3.4. Эталон ответов

ОК 01	
1	«установка «на равных»
2	переговоры, беседа, совещания
3	использование человека в корыстных целях
4	сравнение; метафора; противопоставление; риторический вопрос
5	нужда (потребность, необходимость), намерение, стимул.
6	хорошее настроение собеседника; четкость и правильность произношения слов; вежливость; тактичность

ОК 02	
1	сравнение; метафора; противопоставление; риторический вопрос
2	в оценке другого после первого выполненного дела
3	конфликт, при котором стороны не выходят за рамки деловых аргументов, нравственных отношений
4	отсутствие согласия между несколькими сторонами

ОК 03	
1	механизм объяснения причин поведения другого человека
2	темперамент, волевые качества, способности, характер, эмоции, социальные установки, мотивацию
3	нужда (потребность, необходимость), намерение, стимул
4	Оно, Я и Сверх-Я
5	на основе умения представлять, что чувствует другой человек
6	разумное соглашение, эффективность по временным затратам, улучшение или сохранение отношений между сторонами
7	совокупность ожиданий, которые общество предъявляет к людям, когда они занимают определенные социальные позиции в иерархии

ОК 04	
1	пунктуальность, немногословность, уважение к коллегам и партнерам, использование правильного языка, умение четко формулировать цель, сохранение самообладания, дресс-код.
2	на совершенствование отношений, на развитие коллективных форм организации и стимулирования труда
3	правила поведения, которые установлены определенной компанией и обеспечивают нормальную деятельность как отдельных сотрудников, так и всей организации в целом.
4	конкретика, единство, уважение и терпимость, взаимность.
5	эгоист ставит свои интересы, желания, потребности выше, чем другие; альтруист действует ради блага общества.

6	переговоры должны привести к разумному соглашению, переговоры должны быть эффективны по временным затратам, переговоры должны улучшить или не испортить отношения между сторонами.
7	совокупность ожиданий, которые общество предъявляет к людям, когда они занимают определенные социальные позиции в иерархии

ОК 06	
1	удовлетворение интересов обеих сторон в максимальной степени
2	в отношении к представителям различных наций как к своей, способность не переносить недостатки и негативные действия отдельных представителей национальности на других людей
3	формальные группы создаются организациями, их члены имеют официальное свидетельство о принадлежности к этой группе; неформальные группы возникают стихийно, на симпатии, общих интересах и дружбе
4	хорошее настроение собеседника; четкость и правильность произношения слов; вежливость; тактичность
5	результат совместной деятельности людей, их межличностного взаимодействия

ОК 09	
1	цифровые тексты, цифровая звукозапись, цифровое видео
2	«умных часов», носимых гаджетов, очков дополненной реальности
3	получать, хранить и отправлять сообщения своим партнерам
4	технология, обеспечивающая удаленным пользователям общаться между собой
5	в разнообразии форм общения: электронное письмо; форум; чат
6	к соблюдению определенных правил и норм общения
7	вежливость; не допускать орфографические и пунктуационные ошибки; не отправлять рабочие письма в нерабочее время

Бланк ответов

ФИО обучающегося _____

Дисциплина _____

Специальность _____

Группа _____ Дата _____

Номер вопроса	Вариант ответа
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	