

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Поверинов Игорь Егорович

Должность: Проректор по учебной работе

Дата подписания: 11.06.2025 10:17:39

Уникальный программный ключ:

6d465b936eef331cede482bdc0012ab98218652401b461b53072a2eab0de102

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

«Чувашский государственный университет имени И.Н. Ульянова»

(ФГБОУ ВО «ЧГУ им. И.Н. Ульянова»)

Химико-фармацевтический 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

33.02.01 Фармация

Форма обучения: **очная**

Год начала подготовки: **2025**

РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО

на заседании предметной (цикловой) комиссии общегуманитарного и социально-экономического циклов «27» марта 2025 г., протокол № 1.

Председатель комиссии

О.Н. Широков

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

33.02.01 Фармация.

Составитель:

Яковлева Юлия Владимировна, преподаватель кафедры социальной и клинической психологии

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта оценочных средств
2. Комплект материалов оценочных средств
 - 2.1. Задания для экзаменуемого
3. Пакет экзаменатора
 - 3.1. Условия проведения промежуточной аттестации
 - 3.2. Критерии оценки
 - 3.3. Критерии и шкала оценивания контролируемых компетенций

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Назначение:

Программа промежуточной аттестации предназначена для оценки результатов освоения дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения обучающимися по специальности: 33.02.01 Фармация.

Форма контроля: дифференцированный зачет

Умения, знания и компетенции, подлежащие проверке:

№	Наименование	Метод контроля
Умения:		
У 1	использовать полученные знания в процессе осуществления своей профессиональной деятельности;	устный опрос; оценка практических занятий; тестирование. Оценка знаний и умений осуществляется по бальной системе.
У 2	использовать вербальные и невербальные средства общения в деятельности;	
У 3	общаться с коллегами и посетителями аптек в процессе профессиональной деятельности;	
У 4	психологически грамотно строить свое общение;	
У 5	эффективно вести переговоры в процессе реализации товара;	
У 6	управлять эмоциональным состоянием в процессе взаимодействия;	
У 7	найти адекватные способы поведения в ситуации конфликта;	
У 8	эффективно пользоваться рекомендациями и правилами вопросов и ответов; выявлять факторы эффективного общения.	
Знания:		
З 1	цели, функции, виды общения;	устный опрос; оценка практических занятий; тестирование. Оценка знаний и умений осуществляется по бальной системе.
З 2	средства общения;	
З 3	психологические основы межличностного понимания;	
З 4	особенности, этические нормы и принципы делового общения;	
З 5	техники, приемы, правила общения и механизмы межличностного взаимодействия;	
З 6	техники слушания, ведения беседы и убеждения;	
З 7	правила использования вопросов и ответов в деловой коммуникации;	
З 8	особенности ролевого взаимодействия;	
З 9	пути формирования эмпатии в общении;	
З 10	особенности межличностной аттракции;	
З 11	способы управления эмоциями и чувствами;	
З 12	психологические основы формирования первого впечатления.	
Общие компетенции:		
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	Наблюдение за выполнением заданий
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	

ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	
Профессиональные компетенции:		
ПК 1.3	Оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента;	Наблюдение за выполнением заданий
ПК 1.4	Осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций;	
ПК 1.5	Осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента.	

Личностные результаты, подлежащие оценке достижения:

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 заданий, оценка портфолио обучающегося
ЛР 8	Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.	
ЛР 13	Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	
ЛР 14	Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.	

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 01**

1. *Дайте развернутый ответ.* Какие основные функции общения Вы знаете?
2. *Укажите только один правильный ответ.* К противодействию манипулятивным приемам относят:
 - А) распознавание тактики партнера;
 - Б) открытая постановка вопроса о тактике;
 - В) обсуждение тактики;
 - Г) все ответы верны.
3. *Дайте развернутый ответ.* Что характерно для диалога как формы коммуникативного влияния?
4. *Дайте развернутый ответ.* Что представляет собой интерактивный аспект общения?
5. *Дайте развернутый ответ.* С чем связан механизм каузальной атрибуции?
6. *Укажите только один правильный ответ.* Человеческая речь характеризуется:
 - А) возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях;
 - Б) определенной логикой построения фраз;
 - В) наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции;
 - Г) все ответы верны.
7. *Дайте развернутый ответ.* Какие формы реализации делового общения существуют?
8. Сопоставьте форму устной коммуникации и ее определение

1. Монолог	А) Многостороннее общение, которое чаще всего носит характер своеобразной борьбы за овладение коммуникативным пространством и инициативой и связано со стремлением максимально эффективной их реализации (дискуссия, полемика, спор, диспут).
2. Диалог	Б) Преобладают высказывания личности как субъекта — организатора процесса слушания у других субъектов, участников общения (например, публичная речь, лекция, доклад);
3. Полилог	В) Субъекты взаимодействуют, поочередно обмениваясь информацией, и взаимно активны — по очереди говорят и слушают (беседа, консультация, переговоры);

9. *Дайте развернутый ответ.* Какое основное различие между вербальной и невербальной коммуникациями?
10. *Дайте развернутый ответ.* В чем проявляется манипулирующее воздействие?

Проверка сформированности компетенции: **ОК 02**

1. *Дайте развернутый ответ.* Какие основные типы темперамента выделяют?
2. *Дайте развернутый ответ.* В чем заключается различие между темпераментом и характером?
3. *Укажите только один правильный ответ.* Какое расстояние включает личная зона?
А) от 15 до 45 см;
Б) от 45 до 120 см;
В) от 120 до 360 см;
Г) более 360 см.
4. *Укажите только один правильный ответ.* Какое расстояние включает социальная зона?
А) от 15 до 45 см;
Б) от 45 до 120 см;
В) от 120 до 360 см;
Г) более 360 см.
5. *Дайте развернутый ответ.* Что относят к приемам управления вниманием аудитории?
6. *Дайте развернутый ответ.* Какие компоненты входят в структуру личности по З. Фрейду?

7 Сопоставьте вид стороны общения с его определением

1. Коммуникативная сторона общения	А) Организация взаимодействия между людьми
2. Интерактивная сторона общения	Б) Процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания
3. Перцептивная сторона общения	В) Обмен информацией между людьми

8. *Дайте развернутый ответ.* Что включает в себя психологическая структура личности?
9. *Дайте развернутый ответ.* Какие основные барьеры в общении, могут помешать наладить контакт с человеком?
10. *Дайте развернутый ответ.* Какие факторы влияют на мотивацию человека?

Проверка сформированности компетенции: **ОК 04**

1. *Укажите только один правильный ответ.* К фонетическому коммуникативному барьеру относят:
А) различную систему тезаурусов;
Б) эмоциональное состояние;
В) использование слов паразитов;
Г) отношение к собеседнику.
2. *Дайте развернутый ответ.* В чем заключаются этические принципы делового общения?
3. *Дайте развернутый ответ.* На что направлена управленческая деятельность?

4. *Укажите только один правильный ответ.* К содержательной стороне ведения переговоров относят:

- А) оценку возможных альтернатив;
- Б) определение повестки дня;
- В) длительность;
- Г) все ответы верны.

5. *Дайте развернутый ответ.* Что представляет собой корпоративная этика?

6. *Укажите только один правильный ответ.* Взрослое состояние Я, характеризует все нижеперечисленное за исключением:

- А) способности личности хранить, использовать и перерабатывать информацию на основе предыдущего опыта;
- Б) умения быть независимым от предубеждений Родителя и архаических порывов Ребенка;
- В) возраста человека;
- Г) способности находить альтернативные варианты в жизненных ловушках.

7. *Дайте развернутый ответ.* Какие принципы этики корпоративных отношений Вам знакомы?

8. *Дайте развернутый ответ.* Что представляет собой мораль в современном мире?

9. *Дайте развернутый ответ.* Что представляет собой рефлексия как механизм?

10. *Дайте развернутый ответ.* Чем отличается альтруизм от эгоизма?

Проверка сформированности компетенции: **ОК 05**

1. *Дайте развернутый ответ.* В чем заключается механизм каузальной атрибуции?

2. *Укажите только один правильный ответ.* Эмпатия базируется на основе:

- А) попытки поставить себя на место другого;
- Б) умения представлять, что чувствует другой человек;
- В) формирования устойчивого позитивного чувства к партнеру;
- Г) попытки определения причин поведения другого.

3. *Дайте развернутый ответ.* В чем заключается эффект ореола?

4. *Укажите только один правильный ответ.* К способам нейтрализации замечаний относят:

- А) оговорки;
- Б) ссылки на авторитеты;
- В) краткое изложение проблемы;
- Г) похвалу.

5. *Дайте развернутый ответ.* Что представляют собой конструктивные межличностные конфликты?

6. *Дайте развернутый ответ.* В чем заключается многожанровость коммуникации?

7. Сопоставьте коммуникативную позицию с ее определением

1. Открытая	А) Коммуникатор держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения, не исключая
-------------	--

	ориентации на одну из них, но не заявленную открыто
2. Отстраненная	Б) Коммуникатор открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения, оценивает различные факты в подтверждение этой точки зрения;
3. Закрытая	В) Коммуникатор умалчивает о своей точке зрения, даже прибегает иногда к специальным мерам, чтобы скрыть ее

8. *Дайте развернутый ответ.* Какое различие между рефлексивным и нерефлексивным слушанием?

9. *Дайте развернутый ответ.* По каким критериям можно говорить об эффективности переговоров?

10. *Дайте развернутый ответ.* Что представляет собой социальная роль?

Проверка сформированности компетенции: **ОК 06**

1. *Дайте развернутый ответ.* Какие существуют особенности установления устной и письменной коммуникации на русском языке?

2. *Дайте развернутый ответ.* Что представляет собой собеседование при приеме на работу?

3. *Дайте развернутый ответ.* Какие методы ведения переговоров выделяют?

4. *Дайте развернутый ответ.* Что является недостатком позиционного торга?

5. *Дайте развернутый ответ.* Что Вы ставите своей целью если используете сотруднический стиль при разрешении конфликта?

6. *Дайте развернутый ответ.* Какие основные ошибки телефонного делового разговора выделяют?

7. *Дайте развернутый ответ.* В чем заключается сущность формальной группы?

8. *Дайте развернутый ответ.* Что представляет собой аргументация?

9. *Укажите только один правильный ответ.* Что свойственно эффекту стереотипизации?

А) удовлетворенность людей друг другом на основе подобию или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала;

Б) возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств;

В) предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;

Г) возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.

10. *Укажите несколько правильных вариантов ответов.* Перечислите этапы делового общения

А) установление контакта

Б) выявление мотивов общения

- В) взаимодействие
- Г) завершение общения

11. *Дайте развернутый ответ.* Анастасия учится в университете и хочет работать в компании N. Она послала свое резюме, и ее пригласили на собеседование. На собеседовании Анастасия произвела благоприятное впечатление на будущих работодателей. Во время беседы она подробно рассказала о том, чему она научилась за время учебы, в каких конкурсах участвовала, какие дополнительные курсы проходила. Какой фактор убеждения использовала Анастасия?

12. *Дайте развернутый ответ.* В чем заключаются толерантные установки в межнациональном взаимодействии?

13. *Дайте развернутый ответ.* В чем различие между формальными и неформальными группами, которые создаются в организации?

14. *Дайте развернутый ответ.* На чем строятся основные принципы грамотного телефонного общения?

15. *Дайте развернутый ответ.* Что входит в понятие социально психологический климат?

Проверка сформированности компетенции: **ПК 1.3**

1. *Дайте развернутый ответ.* Какие невербальные сигналы важны для установления доверия?

2. *Дайте развернутый ответ.* Какие стратегии можно использовать в разрешении конфликтных ситуаций?

3. *Дайте развернутый ответ.* Как активное слушание помогает при работе с людьми?

Проверка сформированности компетенции: **ПК 1.4**

1. *Дайте развернутый ответ.* Почему важно учитывать эмоциональное состояние человека при общении с ним?

2. *Дайте развернутый ответ.* В чем отличие закрытых и открытых вопросов?

Проверка сформированности компетенции: **ПК 1.5**

1. *Дайте развернутый ответ.* Какую группу техник можно использовать для снижения тревожности при общении?

2. *Дайте развернутый ответ.* Что такое ассертивность?

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 И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ КОНТРОЛИРУЕМЫХ 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 01	При выполнении заданий проявляет умение сосредоточиться, заинтересованность в правильном выполнении задания
ОК 02	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 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 05	Осуществляет устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявляет гражданско-патриотическую позицию, демонстрирует осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применяет стандарты антикоррупционного поведения
ПК 1.3	При выполнении заданий демонстрирует способность оказывать информационно-консультативную помощь потребителям, медицинским работникам по выбору лекарственных препаратов и других товаров аптечного ассортимента
ПК 1.4	При выполнении заданий демонстрирует способность осуществлять розничную торговлю и отпуск лекарственных препаратов населению, в том числе по льготным рецептам и требованиям медицинских организаций
ПК 1.5	При выполнении заданий демонстрирует способность осуществлять розничную торговлю медицинскими изделиями и другими товарами аптечного ассортимента

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

Бланк ответов

ФИО обучающегося _____

Дисциплина _____

Специальность _____

Группа _____ Дата _____

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