

**Департамент образования Вологодской области
Бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Вологодской области
«ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

РАССМОТРЕН

на заседании предметно-цикловой комиссии
общих гуманитарных и социально-
экономических дисциплин Председатель
предметно-цикловой комиссии Малкова С.Л.

Протокол №9 «23 » мая 2017 г.

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора БПОУ ВО
«Вологодский строительный колледж»
№ 255-УД от « 20 » июня 2017г.

**Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине
ОГСЭ. 03. Психология общения**

43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

**Разработчик (-и):
Смирнова Людмила Викторовна**

Содержание

- 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**
- 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ**
- 3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
 - 3.1. ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ**
 - 3.2. МАТЕРИАЛЫ ВХОДНОГО КОНТРОЛЯ (при наличии)**
 - 3.3. МАТЕРИАЛЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**
 - 3.4. ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ (ЛАБОРАТОРНЫХ) РАБОТ**
 - 3.5. ТЕМЫ И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**
 - 3.6. МАТЕРИАЛЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Комплект контрольно-оценочных средств (далее - КОС) по дисциплине ОГСЭ. 03. Психология общения предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины Психология общения.

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

КОС разработаны на основании положений:

- основной профессиональной образовательной программы специальности 43.02.08. Сервис домашнего и коммунального хозяйства
- программы учебной дисциплины ОГСЭ. 03. Психология общения

Используемые в КОС оценочные средства представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Оценочные средства

Разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Оценочное средство	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Раздел 1. Психологические основы общения			
Тема 1.1. Процесс общения как категория изучения в психологии.	ОК 1-9,1.2, 1.5,2.1, 4.3, 5.1,5.2	конспект	
Тема 1.2 Характеристика процесса общения	ОК 1-9,1.2, 1.5,2.1, 4.3, 5.1,5.2	практическая работа 1	
Тема 1.3. Эмоции в общении.	ОК 1-9,1.2, 1.5,2.1, 4.3, 5.1,5.2	Заполнение таблиц, конспект, Презентация практическая работа 2,3,4	
Раздел 2. Индивидуальные особенности личности и психологические проблемы общения			
Тема 2.1. Общение и индивидуальные особенности личности	ОК 1-9,1.2, 1.5,2.1, 4.3, 5.1,5.2	Заполнение таблиц, Презентация практическая работа 5,6, доклад	
Тема 2.2. Особенности восприятия информации в общении.	ОК 1-9,1.2, 1.5,2.1, 4.3, 5.1,5.2	презентация	
Тема 2.3. Коммуникативная сторона общения	ОК 1-9,1.2, 1.5,2.1, 4.3, 5.1,5.2	практическая работа 7	

Тема 2.4. Особенности речи.	ОК 1-9,1.2, 1.5,2.1, 4.3, 5.1,5.2	Заполнение таблиц,	
Тема 2.5. Психологические проблемы и особенности аргументации	ОК 1-9,1.2, 1.5,2.1, 4.3, 5.1,5.2		
Тема 2.6. Конфликты в общении.	ОК 1-9,1.2, 1.5,2.1, 4.3, 5.1,5.2	доклад, практическая работа 8	
Тема 2.7. Конфликты в деловом общении	ОК 1-9,1.2, 1.5,2.1, 4.3, 5.1,5.2	Доклад, презентация практическая работа 9,10	
Тема 2.8. Манипуляции в общении.	ОК 1-9,1.2, 1.5,2.1, 4.3, 5.1,5.2	Конспект, доклад	
Тема 2.9. Общение в профессиональной деятельности.	ОК 1-9,1.2, 1.5,2.1, 4.3, 5.1,5.2		
Дифференцированный зачет			ДЗ (контрольные вопросы)

1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических работ, а также выполнения обучающимися самостоятельной работы (таблица 2).

Таблица 2 – Контроль и оценка результатов обучения

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения	
применение техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности	оценка самостоятельной работы; оценка устных ответов
использования приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	оценка рефератов, таблиц, схем, презентаций
Знания	
взаимосвязь общения и деятельности цели, функции, виды и уровни общения роли и ролевые ожидания в общении виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	оценка устных и письменных ответов; оценка тестовых работ

Требования ФГОС СПО / ФГОС среднего общего образования к результатам освоения дисциплины:

Код	Наименование результата обучения
ПК.1.2.	Организовывать встречу, прием и размещение гостей, деловые и праздничные мероприятия.
ПК1.5.	Организовывать эффективную работу и управлять обслуживающим персоналом, осуществляющим ведение домашнего хозяйства
ПК 2.1.	Организовывать газоснабжение, водоснабжение, водоотведение, отопление, электроснабжение жилых помещений
ПК4.3.	Планировать, организовывать и обеспечивать контроль объемов, качества и сроков выполнения работ по содержанию, техническому обслуживанию, текущему и капитальному ремонту домовладений и жилищного фонда
ПК5.1.	Организовывать обслуживание в сфере жилищно-коммунального хозяйства
ПК5.2.	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, обеспечивать её сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчинённых, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Критерии оценки

Предметом оценки освоения дисциплины являются общие и профессиональные компетенции, умения, знания, способность применять их в практической деятельности и повседневной жизни. Соотношение типов задания и критериев оценки представлено в таблице 3.

Таблица 3 – Типы заданий и критерии оценки

№	Тип (вид) задания	Критерии оценки
1.	Тесты	Таблица 4. Шкала оценки образовательных достижений
2.	Устные ответы	Таблица 5. Критерии и нормы оценки устных ответов
3.	Практическая работа	Выполнение не менее 80% – положительная оценка
4.	Проверка конспектов, рефератов, творческих работ, презентаций	Соответствие содержания работы, заявленной теме; правилам оформления работы

Таблица 4 - Шкала оценки образовательных достижений (тестов)

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
89 ÷ 80	4	хорошо
79 ÷ 70	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Таблица 5 - Показатели оценки устных ответов

Оценка	Показатели оценки
«5»	Глубокое и полное владение содержанием учебного материала, в котором обучающийся легко ориентируется, умеет применить теоретические знания при решении практических ситуаций, высказать и обосновать свои суждения, грамотное и логичное построение высказывания
«4»	Полное освоение учебного материала, грамотное его изложение, владение понятийным аппаратом, но содержание и/или форма ответа имеют отдельные недостатки
«3»	Знание и понимание основных положений учебного материала, неполное и/или непоследовательное его изложение, неточности в определении понятий, отсутствие обоснования высказываемых суждений
«2»	Незнание содержания учебного материала, неумение выделять главное и второстепенное, ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочное и неуверенное изложение материала
«1»	Полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать

3.2. МАТЕРИАЛЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ
Работа по заполнению сравнительных таблиц

- 1. Раздел 1. Психологические основы общения.**
 Тема 1.3. Эмоции в общении.

	Функция оценки	Функция мобилизации	Функция следообразования	Функция компенсации	Функция коммуникации
эмоции					
чувства					
аффект					
страсть					

- 2. Раздел 2. Индивидуальные особенности личности и психологические проблемы общения**

Тема 2.1 Общение и индивидуальные особенности личности. Понятие темперамента, учение В. И. Павлова о типах ВНД.

Тип темперамента	Положительные характеристики и поведения	Отрицательные характеристики и поведения	Рекомендованные профессии	Рекомендованные виды общения

- 3. Раздел 2. Индивидуальные особенности личности и психологические проблемы общения**

Тема 2.4 Особенности речи. Приемы оценки и устранения барьеров речи.

	прием	оценка	устранение
барьер №1			

Работа с конспектами лекций

- 1. Раздел 1. Психологические основы общения.**
 Тема 1.1. Процесс общения как категория изучения в психологии.
- 2. Раздел 1. Психологические основы общения**
 Тема 1.3. Эмоции в общении. Этика общения и культура общения. Определение понятий
- 3. Раздел 2. Индивидуальные особенности личности и психологические проблемы общения.**
 Тема 2.8 Манипуляции в общении. Подготовка и проведение делового совещания

Работа с презентациями

- 1. Раздел 1. Психологические основы общения**
Тема 1.3. Эмоции в общении. Невербальная коммуникация
- 2. Раздел 2. Индивидуальные особенности личности и психологические проблемы**
Тема 2.1 Общение и индивидуальные особенности личности. Влияние темперамента на уровень конфликтности
- 3. Раздел 2. Индивидуальные особенности личности и психологические проблемы**
Тема 2.2. Особенности восприятия информации в общении. Общение в профессиональной деятельности
- 4. Раздел 2. Индивидуальные особенности личности и психологические проблемы**
Тема 2.7 Конфликты в деловом общении

3.3. ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

№ п/п	Тема программы	Форма задания	Количество часов
	Раздел 1. Психологические основы общения		
	Тема 1.2. Характеристика процесса общения		
1.	Практическая работа №1. Тренинг «Учимся взаимопониманию»	<i>Сообщения, решение ситуативных задач</i>	2
	Тема 1.3. Эмоции в общении.		
2.	Практическая работа №2. Невербальная коммуникация	<i>Презентации</i>	2
3.	Практическая работа №3. Умение слушать и вести беседу	<i>Сообщения, доклады</i>	2
4.	Практическая работа №4. Правила культуры общения	<i>Доклады</i>	2
	Раздел 2. Индивидуальные особенности личности и психологические проблемы общения		
	Тема 2.1 Общение и индивидуальные особенности личности.		
5.	Практическая работа №5. Влияние темперамента на уровень конфликтности	<i>Тест; презентации</i>	2
6.	Практическая работа №6. «Влияние темперамента на межличностные отношения в группе»	<i>Доклады, решение ситуативных задач</i>	2
	Тема 2.3 Коммуникативная сторона общения.		
7.	Практическая работа №7. «Тренинг коммуникативных умений и навыков»	<i>Сообщения, доклады</i>	2
	Тема 2.6 Конфликт в общении		
8.	Практическая работа №8. Отработка навыков убеждения	<i>Разработка инструкции</i>	2
	Тема 2.7 Конфликты в деловом общении		
9.	Практическая работа №9. Пути разрешения	<i>Тестирование;</i>	2

	конфликтных ситуаций	<i>решение ситуативных задач; сообщения</i>	
10.	Практическая работа № 10. Анализ конфликтных ситуаций.	<i>Решение ситуативных задач</i>	2
	ИТОГО		20

3.4. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ФОРМ КОНТРОЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

№ п/п	Тема программы	Форма задания	Количество часов
	Раздел 2. Индивидуальные особенности личности и психологические проблемы общения		
	Тема 2.1 Общение и индивидуальные особенности личности		
1.	Личностные особенности, проявляющиеся в общении	<i>Доклад</i>	2
	Тема 2.2. Особенности восприятия информации в общении		
2.	Общение в профессиональной деятельности	<i>Презентация</i>	4
	Тема 2.6 Конфликт в общении		
3.	Конфликт в общении	<i>Доклад</i>	3
	Тема 2.7 Конфликты в деловом общении		
4.	Конфликты в деловом общении	<i>Презентация</i>	4
5.	Нравственные эталоны и образцы поведения	<i>Доклад</i>	2
	Тема 2.8 Манипуляции в общении		
6.	Поиск информации и подготовка докладов	<i>Доклад</i>	5
	ИТОГО		20

3.5 МАТЕРИАЛЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы к дифференцированному зачету по курсу ОГСЭ. 03. Психология общения

1. Предмет психологии общения. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
2. Содержание, цель и средства общения.
3. Значение общения для развития индивида. Качественное отличие общения человека от общения животных.
4. Конкретные научные подходы к изучению общения в западной традиции XX века.
5. Разработка проблем общения в отечественной психологии.
6. Понятие коммуникативной ситуации. Виды коммуникаций. Структура.
7. Массовая коммуникация и ее специфика.
8. Барьеры межличностной коммуникации. Классификации барьеров, способы преодоления.
9. Использование знаковых систем в коммуникативном процессе. Вербальная коммуникация. 10. Варианты речевого поведения: говорение и слушание. Приемы эффективного слушания. Рефлексивное и нерефлексивное слушание.
11. Проблема эффективности публичного выступления. Критерии эффективности. Факторы успешности публичного выступления.
12. Невербальная коммуникация, ее виды.
13. Интерактивная сторона общения. Структура взаимодействия.
14. Виды взаимодействия. Проблемы кооперации и конфликта.

15. Манипулирование в общении.
16. Специфика межличностного взаимодействия.
17. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия.
18. Межличностное влияние. Цели и виды влияния. Конформизм.
20. Воздействие, способы и механизмы воздействия.
21. Межличностное общение. Его виды.
22. Понимание в процессе межличностного общения. Свойства личности как предпосылка понимания другого человека. Стереотипы и их роль в понимании.
23. Деловое общение и его специфика.
24. Стадии организации и ведения деловых переговоров.
25. Трудности и дефекты общения. Дефицитное общение.