



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФГБОУ ВО «ИГУ»

Факультет бизнес-коммуникаций и информатики

Кафедра сервиса и сервисных технологий

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине Б1.В.21 Эмоциональный интеллект

направление подготовки 43.03.01 Сервис

направленность (профиль) Организационно-управленческая деятельность и технологии
продвижения в сфере персональных услуг и гостинично-
ресторанного сервиса

Одобен
УМК факультета бизнес-коммуникаций
и информатики

Разработан в соответствии с ФГОС ВО

с учетом требований проф. стандарта

Председатель УМК

В.К. Карнаухова

ФИО, должность, ученая степень, звание

подпись, печать

Разработчики:



(подпись)

доцент

(занимаемая должность)

М.Г. Синчурина

(инициалы, фамилия)



(подпись)

доцент

(занимаемая должность)

Н.А. Антонова

(инициалы, фамилия)



(подпись)

доцент

(занимаемая должность)

Е.А. Волохова

(инициалы, фамилия)

Цель фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Б1.В.21 Эмоциональный интеллект». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля (в следующих формах: тест, устный опрос, конспект лекций, эссе, практическое задание, глоссарий по предмету, решение задач) и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к зачету.

Структура и содержание заданий – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Б1.В.21 Эмоциональный интеллект».

1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-7 Способен организовывать внешнее и внутреннее коммуникативное пространство предприятий сферы сервиса	ПК-7.1	Владеет приемами конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров
	ПК-7.2	Осуществляет коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач

2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций

№ п/п	Раздел, тема	Код индикатора компетенции	Наименование ОС	
			ТК	ПА
1	Понятие и структура эмоционального интеллекта	ПК-7.1	Тест, УО, КЛ, Эссе	Тест
2	Идентификация и понимание эмоций	ПК-7.1	Тест, Пз, Эссе, Гл, РЗ, УО	Тест
3	Управление эмоциями	ПК-7.1	Тест, УО, Пз, Эссе, Гл	Тест

2.2. Критерии оценивания результатов обучения для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Тест	Студентом даны правильные ответы на 71%-100% заданий	Зачтено
	Студентом даны правильные ответы менее чем на 70% заданий	Незачтено

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Устный опрос	1. Знает понятия основных разделов программы изучаемого курса; 2. Приобрел необходимые умения и навыки, освоил вопросы практического применения полученных знаний, не допустил фактических ошибок при ответе; 3. Достаточно последовательно и логично излагает теоретический материал, допуская лишь незначительные нарушения последовательности изложения и некоторые неточности; 4. Показывает всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их	Зачтено
	1. Фрагментарные знания базовых понятий; 2. Слабо выражена способность к самостоятельному аналитическому мышлению, имеются затруднения в изложении материала, отсутствуют необходимые умения и навыки; 3. Допущены грубые ошибки и незнание терминологии, отказ отвечать на дополнительные вопросы, знание которых необходимо для получения положительной оценки; 4. Ответ содержит существенные пробелы в знаниях основного содержания темы	Незачтено
Конспект лекций	В конспекте описан оптимальный объем текста, присутствует логичное построение и связность. Раскрытие темы представлено достаточно полно. Работа оформлена аккуратно	Зачтено
	Текст конспекта не соответствует теме или не отражает ключевых положений изучаемой темы	Незачтено
Эссе	В результате работы студента изложены основные проблемы с развёрнутыми пояснениями и анализом примеров, иллюстрирующих изучаемую проблему. Студент демонстрирует удовлетворительные навыки работы сбора материала и умение аргументировать выводы. Результаты работы оформлены в соответствии с требованиями	Зачтено
	Описанный результат работы не раскрывает содержание проблемы и/или является плагиатом	Незачтено
Практическое задание	Задание выполнено верно. Выбран оптимальный путь решения. Присутствует развернутое описание алгоритма решения	Зачтено
	В работе получен неверный ответ, связанный с грубыми ошибками допущенными в ходе решения, либо решение отсутствует полностью	Незачтено

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Глоссарий по предмету	В результате работы представлены основные соответствующие термины. конкретизация их трактовки в соответствии со спецификой изучения дисциплины. Оформление результатов соответствует требованиям и представлено в срок	Зачтено
	В результате работы студента не был проработан материал источников, выбраны не все главные термины (в малом количестве), работа не оформлена и/или представлена не в срок	Незачтено
Решение задач	Решение задачи выполнено верно. Выбран оптимальный путь решения. Присутствует развернутое описание алгоритма решения	Зачтено
	В задаче получен неверный ответ, связанный с грубыми ошибками допущенными в ходе решения, либо решение отсутствует полностью	Незачтено

2.3. Оценочные средства для текущего контроля (примеры)

2.3.1. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ПК-7.1
2	ПК-7.1
3	ПК-7.1
4	ПК-7.1
5	ПК-7.1
6	ПК-7.1
7	ПК-7.1
8	ПК-7.1
9	ПК-7.1
10	ПК-7.1
11	ПК-7.1
12	ПК-7.1

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	b
2	a
3	a, c
4	c, d, e
5	a
6	b
7	a
8	b, c, e
9	b, c, e, f
10	a, c, d
11	a, b, d, e
12	b, c, e

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Может ли живой человек не испытывать эмоций?

- a. может не испытывать эмоций
- b. всегда испытывает эмоции

№ 2. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Несут ли эмоции в себе информацию?

- a. да
- b. нет

№ 3. Задание с множественным выбором. Выберите 2 правильных ответа.

Какое разделение эмоций является верным. Выберите несколько ответов

- a. Эффективные и неэффективные эмоции
- b. Положительные и отрицательные эмоции
- c. Эмоции, адекватные ситуации и неадекватные ситуации

№ 4. Задание с множественным выбором. Выберите 3 правильных ответа.

Что относится к "быстрым" телесным методам нейтрализации собственных эмоций.

Выберите все варианты

- a. Переключение на логику
- b. Вербализация эмоций
- c. Дыхательные техники
- d. Мышечная релаксация
- e. Физическая активность

№ 5. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Какая часть мозга отвечает за возникновение и обработку эмоций?

- a. Лимбическая система мозга
- b. Неокортекс

с. Рептильный мозг

№ 6. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Эмоции не влияют на наше мышление и не участвуют в процессе принятия решений

- a. верно
- b. неверно

№ 7. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Имеет ли возникновение и изменение эмоций логические закономерности?

- a. да
- b. нет

№ 8. Задание с множественным выбором. Выберите 3 правильных ответа.

Отметьте профилактические ментальные методы усиления эффективного эмоционального состояния. Выберите все правильные ответы

- a. Локализация
- b. Взгляд непросвещённого
- c. Тумблер
- d. Физическая адаптация
- e. Ресурсное состояние

№ 9. Задание с множественным выбором. Выберите 4 правильных ответа.

Отметьте профилактические ментальные методы нейтрализации собственных эмоций. Выберите все правильные ответы

- a. Дыхательные методики
- b. Умение переводить проблемы в цели
- c. Рефрейминг
- d. Мышечная релаксация
- e. Ритуалы
- f. Схема ABC

№ 10. Задание с множественным выбором. Выберите 3 правильных ответа.

Отметьте принципы управления эмоциями других. Выберите все правильные ответы

- a. Принцип целеполагания
- b. Принцип эмпатии
- c. Принцип цивилизованного влияния
- d. Принцип принятия эмоций других людей

№ 11. Задание с множественным выбором. Выберите 4 правильных ответа.

Что относится к "быстрым" ментальным методам нейтрализации эмоций. Выберите все варианты

- a. Вербализация эмоций
- b. Выход в метапозицию
- c. Глубокая мышечная релаксация
- d. Записывание эмоций
- e. Переключение на логику
- f. Запоминание эмоций

№ 12. Задание с множественным выбором. Выберите 3 правильных ответа.

Отметьте принципы управления собственными эмоциями. Выберите несколько ответов.

- a. принцип определения паралингвистических эмоций;
- b. принцип ответственности за свои эмоции;
- c. принцип принятия всех своих эмоций;
- d. принцип эмоционального самоопределения
- e. принцип целеполагания в управлении эмоциями;

2.3.2. Конспекты лекций для оценки компетции «ПК-7.1»

№ 1. Структура эмоционального интеллекта.

Законспектируйте лекцию, найдите дополнительные теоретические источники по теме

2.3.3. Практические задания для оценки компетции «ПК-7.1»

№ 2. Дневник эмоций.

«Дневник эмоций». КАЖДЫЙ ДЕНЬ. Завести дневник. Определите для себя наиболее удобное время (утро, вечер). В это время вы **ежедневно** будете записывать результаты работы за день. На протяжении всего дня отслеживайте, какие эмоции вы испытываете, чем вызваны эти эмоции, отслеживайте общий фон настроения.

В выбранное вами время зафиксируйте

наиболее сильные эмоции вам запомнились за сегодняшний день, в какие моменты они возникли

факты (ситуация, человек, которые с этим связаны)

физические ощущения возникали в теле во время переживания этих эмоций

мысли, которые посещали вас в этот момент.

№ 3. Идентификация эмоций.

1. Найти по 1 пословице, или поговорке, или цитате о каждой из 4 эмоций (страх, гнев, печаль, радость), понять способствует ли она ОСОЗНАНИЮ своих эмоций.

2. Вспомните и опишите ситуацию, когда Вы вовремя не смогли осознать свои эмоции и последствия были для Вас печальными, тяжелыми, неэффективными.

3. Разложить по таблице СПЕКТР/СОСТОЯНИЕ 3 из перечисленных состояний: скука, ненависть, желание мстить, истерика, беспомощность, смятение, обида

4.

Спектр Состояние	Интенсив- ность страха	Интенсив- ность гнева	Интенсив- ность печали	Интенсив- ность радости	Что-то еще

№ 4. Методы "быстрой" нейтрализации собственных эмоций.

Выполните упражнение «Взгляд непросвещенного»: обратите внимание: этот взгляд фокусируется на позитивных и приятных глазу картинах, а никак не наоборот! Как известно, «к хорошему быстро привыкаешь». К чему хорошему вы успели окончательно и бесповоротно привыкнуть за последнее время? К вашей квартире? Даче? Кошке? К мобильному телефону? К вашему городу? К вашим друзьям? А теперь выберите 2 из этих явлений или

придумайте свои и посмотрите на них взглядом непросвещенного. Найдите в них удивительное, неповторимое, прекрасное, нужное – всё самое позитивное и положительное.

№ 5. Профилактические методы нейтрализации собственных эмоций.

Выполните упражнения «Неприятная ситуация»

Вспомните какую-то ситуацию в своей жизни, связанную с поведением другого человека, которая была Вам неприятна. Проанализируйте ее с точки зрения метода АВС. Изменилось ли Ваше отношение к ситуации?

2.3.4. Эссе для оценки компетенции «ПК-7.1»

№ 6. Умение спонтанно распознавать эмоции.

Задание «Напоминалки». КАЖДЫЙ ДЕНЬ. Организуйте систему напоминаний в вашем телефоне (не менее 2-х напоминаний в день). Сделайте это случайным образом. В момент возникновения сигнала определите, какие эмоции вы испытывали непосредственно перед сигналом (НЕ в момент сигнала, потому что, скорей всего, в момент сигнала вы будете испытывать легкое раздражение) и запишите. Занесите запись в дневник в форме эссе.

3. Промежуточная аттестация

3.1. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности

Зачет является заключительным этапом процесса формирования компетенций обучающегося при изучении дисциплины и имеет целью проверку и оценку знаний обучающегося по теории, и применению полученных знаний, умений и навыков при решении практических задач.

Зачет проводится по расписанию, сформированному учебно-методическим управлением, в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком. Зачет принимается преподавателем, ведущим лекционные занятия.

Зачет проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины. Обучающимся на зачете представляется право выбрать один из билетов. Время подготовки к ответу составляет 30 минут. По истечении установленного времени обучающийся должен ответить на вопросы билета. Результаты зачета оцениваются по четырехбалльной системе и заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость и зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положительные оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдается не позднее следующего дня в деканат.

В случае неявки обучающегося на зачет в зачетно-экзаменационную ведомость делается отметка «не явка». Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по дисциплине, должны ликвидировать академическую задолженность в установленном локальными нормативными актами порядке.

3.2. Вопросы к зачету

№	Вопрос	Код компетенции
1.	1. Когда появилось понятие "эмоциональный интеллект"?	ПК-7.1
2.	2. Каковы научные подходы к понятию?	ПК-7.1
3.	3. Назовите основные научные труды по теме.	ПК-7.1
4.	4. Опишите структуру эмоционального интеллекта	ПК-7.1

№	Вопрос	Код компетенции
5.	Несут ли эмоции в себе информацию? Имеет ли возникновение и изменение эмоций логические закономерности? Влияют ли эмоции на наше мышление? Участвуют в процессе принятия решений?	ПК-7.1
6.	Что такое эмоция?	ПК-7.1
7.	Назовите основные эмоции	ПК-7.1
8.	С точки зрения эмоционального интеллекта правильным ли является разделение на положительные и отрицательные эмоции?	ПК-7.1
9.	Что такое "эмоциональные коктейли"?	ПК-7.1
10.	Из каких четырех навыков состоит эмоциональная компетентность?	ПК-7.1
11.	Когда бывают полезны эмоции из класса страха?	ПК-7.1
12.	Когда бывают полезны эмоции из класса гнева?	ПК-7.1
13.	Когда бывают полезны эмоции из класса радости?	ПК-7.1
14.	Когда бывают полезны эмоции из класса печали?	ПК-7.1
15.	Что такое "амортизация" в эмоциональном интеллекте?	ПК-7.1
16.	Назовите социальные стереотипы, мешающие осознанию эмоций	ПК-7.1
17.	В чем отличия между осознанием и пониманием эмоций?	ПК-7.1
18.	Эмоции и мотивация: расскажите, на что нас мотивирует каждая из базовых эмоций (гнев, страх, печаль и радость)?	ПК-7.1
19.	Назовите три основных метода осознания эмоций других людей	ПК-7.1
20.	Как поведение человека может помочь нам понять, какие эмоции он испытывает (паралингвистический аспект)	ПК-7.1
21.	Алгоритм управления собственными эмоциями	ПК-7.1
22.	Что такое квадрант управления собственными эмоциями? Из чего он состоит?	ПК-7.1
23.	«Быстрые» методы нейтрализации собственных эмоций.	ПК-7.1
24.	Способы и методики управления эмоциями с помощью дыхания	ПК-7.1
25.	Способы управления импульсивными эмоциями	ПК-7.1
26.	Профилактические телесные методы нейтрализации собственных эмоций	ПК-7.1
27.	Профилактические ментальные методы нейтрализации собственных эмоций	ПК-7.1
28.	Схема ABC	ПК-7.1
29.	Рефрейминг	ПК-7.1
30.	"Быстрые" способы усиления собственных эффективных эмоций	ПК-7.1
31.	Способы поддержания собственного эффективного эмоционального состояния	ПК-7.1
32.	Алгоритм управления эмоциями других	ПК-7.1
33.	Типичные ошибки при управлении эмоциями других	ПК-7.1

№	Вопрос	Код компетенции
34.	Что такое квадрант управления эмоциями других людей? Из чего он состоит?	ПК-7.1
35.	«Быстрые» методы нейтрализации эмоций других людей.	ПК-7.1
36.	"Быстрые" способы усиления эффективных эмоций других людей	ПК-7.1
37.	Способы поддержания эффективного эмоционального состояния у других людей	ПК-7.1
38.	Внедрение эмоциональной компетентности в организации	ПК-7.1

3.3. Тематика курсовых работ

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

3.4. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ПК-7.1
2	ПК-7.1
3	ПК-7.1
4	ПК-7.1
5	ПК-7.1
6	ПК-7.1
7	ПК-7.1
8	ПК-7.1
9	ПК-7.1
10	ПК-7.1
11	ПК-7.1
12	ПК-7.1

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	b
2	a
3	a, c
4	c, d, e

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
5	a
6	b
7	a
8	b, c, e
9	b, c, e, f
10	a, c, d
11	a, b, d, e
12	b, c, e

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Может ли живой человек не испытывать эмоций?

- a. может не испытывать эмоций
- b. всегда испытывает эмоции

№ 2. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Несут ли эмоции в себе информацию?

- a. да
- b. нет

№ 3. Задание с множественным выбором. Выберите 2 правильных ответа.

Какое разделение эмоций является верным. Выберите несколько ответов

- a. Эффективные и неэффективные эмоции
- b. Положительные и отрицательные эмоции
- c. Эмоции, адекватные ситуации и неадекватные ситуации

№ 4. Задание с множественным выбором. Выберите 3 правильных ответа.

Что относится к "быстрым" телесным методам нейтрализации собственных эмоций.

Выберите все варианты

- a. Переключение на логику
- b. Вербализация эмоций
- c. Дыхательные техники
- d. Мышечная релаксация
- e. Физическая активность

№ 5. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Какая часть мозга отвечает за возникновение и обработку эмоций?

- a. Лимбическая система мозга
- b. Неокортекс
- c. Рептильный мозг

№ 6. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Эмоции не влияют на наше мышление и не участвуют в процессе принятия решений

- a. верно
- b. неверно

№ 7. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Имеет ли возникновение и изменение эмоций логические закономерности?

- a. да
- b. нет

№ 8. Задание с множественным выбором. Выберите 3 правильных ответа.

Отметьте профилактические ментальные методы усиления эффективного эмоционального состояния. Выберите все правильные ответы

- a. Локализация
- b. Взгляд непросвещённого
- c. Тумблер
- d. Физическая адаптация
- e. Ресурсное состояние

№ 9. Задание с множественным выбором. Выберите 4 правильных ответа.

Отметьте профилактические ментальные методы нейтрализации собственных эмоций. Выберите все правильные ответы

- a. Дыхательные методики
- b. Умение переводить проблемы в цели
- c. Рефрейминг
- d. Мышечная релаксация
- e. Ритуалы
- f. Схема ABC

№ 10. Задание с множественным выбором. Выберите 3 правильных ответа.

Отметьте принципы управления эмоциями других. Выберите все правильные ответы

- a. Принцип целеполагания
- b. Принцип эмпатии
- c. Принцип цивилизованного влияния
- d. Принцип принятия эмоций других людей

№ 11. Задание с множественным выбором. Выберите 4 правильных ответа.

Что относится к "быстрым" ментальным методам нейтрализации эмоций. Выберите все варианты

- a. Вербализация эмоций
- b. Выход в метапозицию
- c. Глубокая мышечная релаксация
- d. Записывание эмоций
- e. Переключение на логику
- f. Запоминание эмоций

№ 12. Задание с множественным выбором. Выберите 3 правильных ответа.

Отметьте принципы управления собственными эмоциями. Выберите несколько ответов.

- a. принцип определения паралингвистических эмоций;
- b. принцип ответственности за свои эмоции;

- с. принцип принятия всех своих эмоций;
- д. принцип эмоционального самоопределения
- е. принцип целеполагания в управлении эмоциями;