



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФГБОУ ВО «ИГУ»

САФ Байкальской международной бизнес-школы (института)

Кафедра стратегического и финансового менеджмента

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДИСЦИПЛИНЫ

ОГСЭ.04 Психология общения

Специальность 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Квалификация выпускника - бухгалтер

Форма обучения очная

**Рекомендовано кафедрой
стратегического и финансового менеджмента
Протокол № 8 от 16 февраля 2024 г.
Зав. кафедрой **О.В. Курганская****

Иркутск 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	3
2. СТРУКТУРА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	5
3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	6
4. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ФОРМИРОВАНИЕ КОМПЕТЕНЦИЙ	11
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ	13

1. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств по дисциплине «ОГСЭ.04 Психология общения» разработаны для специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)» и являются приложением к рабочей программе дисциплины. Фонды оценочных средств (ФОС) позволяют оценить достижение запланированных по отдельным дисциплинам результатов обучения.

Обучающийся, освоивший дисциплину ОГСЭ.04 Психология общения, должен обладать следующими общими компетенциями (далее – ОК), соответствующими основным видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО по специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»:

Код ОК	Умения	Знания
<p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;</p>	<p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>	<p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
<p>ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p>	<p>номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>

<p>ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.</p>	<p>содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
<p>ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.</p>	<p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
<p>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>	<p>особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p>
<p>ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p>описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p>сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения</p>

<p>ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связанные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>
--	--	---

При разработке фондов оценочных средств программы «ОГСЭ.04 Психология общения» использованы:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)».

Положение о ФОС для контроля знаний, обучающихся по программам среднего профессионального образования в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Иркутский государственный университет».

2. СТРУКТУРА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОГСЭ.04 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

№п/п	Тема из рабочей программы	Наименование оценочного средства	Компетенции
1	Тема 1. Введение в учебную дисциплину	Устный опрос, тест, самостоятельная работа	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
2	Тема 2. Коммуникативная функция общения	Устный опрос, тест, самостоятельная работа	ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09
3	Тема 3. Интерактивная функция общения	Устный опрос, тест, самостоятельная работа	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06
4	Тема 4. Перцептивная функция общения	Устный опрос, тест, самостоятельная работа	ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09

5	Тема 5. Средства общения	Устный опрос, тест, самостоятельная работа	ОК 03, ОК 04, ОК 05
6	Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении	Устный опрос, тест, самостоятельная работа	ОК 03, ОК 04, ОК 05
7	Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов	Устный опрос, тест, самостоятельная работа	ОК 01, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09,

3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Темы для самостоятельной работы, (подготовка доклада)

1. Теории развития личности в общении.
2. Стили общения.
3. Технология беспроблемного общения Т.Гордона.
4. Технология подлинного общения Э.Берна.
5. Технология спонтанности Ф.Перлза.
6. Технология моделирования успеха в общении Р.Бэндлера и Дж. Гриндера
7. Основные понятия и аксиомы нейролингвистического программирования
8. Технология идеального общения Ч.Тойча и Дж. Тойч.
9. Психологическая коррекция стиля общения.
10. Выслушивание собеседника как психологический прием.
11. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников.
12. Приемы защиты от некорректных собеседников.
13. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседника.
14. Национальные особенности невербального общения.
15. Национальные стили ведения переговоров.
16. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.

Доклад должен отвечать следующим требованиям:

Четкость постановки проблемы в рамках заявленной темы.

Эрудиция: знание и логическое изложение фактического материала, знакомство с именами известных историков.

Понимание отличия между источниками и историографическим материалом.

Понимание отличий между учебным, публицистическим, научно-популярным и научным текстами.

Умение вычленять причинно-следственные связи. Способность анализировать исторические знания.

Проявление творческого и самостоятельного мышления.

Наличие навыков владения литературным языком. Стиль и форма изложения материала

Материал доклада сопровождается визуальным рядом - презентацией.

Продолжительность доклада не более 10 минут.

Критерии оценивания докладов для проведения текущего контроля по дисциплине

Шкала оценивания	Критерии
5 (отлично)	Обучающийся: - на защите доклада полно и логически последовательно излагает материал, дает правильное определение основных понятий; - демонстрирует понимание материала, обосновывает свои суждения, делает самостоятельные выводы и умозаключения; - излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка; - использует наглядный материал (презентация)
4 (хорошо)	- Доклад выполнен в соответствии с требованиями, но содержит фактические неточности; - обучающийся испытывает затруднения в ответах на дополнительные вопросы - защита доклада не сопровождается наглядным материалом (презентацией)
3 (удовлетворительно)	Обучающийся: - испытывал трудности в подборе материала, его структурировании, использовал в основном, учебную литературу и не использовал дополнительные источники информации; - материал излагает непоследовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов; - не отвечает на вопросы; - не использует наглядный материал (презентацию)
2 (неудовлетворительно)	Обучающийся: - тема доклада не раскрыта - обучающийся не ориентируется в тексте доклада; - допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл; - беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Типовые задания теста:

Коммуникативная сторона общения это

- а) обмен информацией
- б) восприятие и понимание друг друга
- в) взаимодействие друг с другом

2. Что свойственно манипуляторному стилю общения?

- а) имеет тайный характер намерений
- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка
- в) предполагает ясность внутренних приоритетов
- г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.

3. Определите пропущенное слово, вставив верное:

Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

- а) личностным
 - б) деловым
 - в) ролевым
4. Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией?
- а) психическое заражение
 - б) конформность
 - в) убеждение
 - г) подражание
5. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?
- а) убеждение
 - б) психическое заражение+
 - в) эмпатия.
6. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?
- а) понимание целей партнера
 - б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения+
 - в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
 - г) знание индивидуальных особенностей партнера
7. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:
- а) оперативка
 - б) переговоры+
 - в) брифинг
 - г) совещания+
 - д) беседа+
 - е) видеоконференция
8. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?
- а) примитивное
 - б) закрытое
 - в) ролевое
 - г) открытое
9. Отметьте этапы делового общения:
- а) установление контакта
 - б) выявление мотивов общения
 - в) взаимодействие
 - г) завершение общения
 - д) все варианты верны
10. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:
- а) эмпатия
 - б) все ответы верны
 - в) рефлексия
 - г) идентификация

11. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:
- неформальное общение
 - деловое общение
 - конфиденциальное общение
12. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:
- восприятие
 - коммуникация
 - взаимодействие
13. Обратная связь:
- препятствует коммуникативному процессу
 - способствует коммуникативному процессу
 - иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
14. Вербальные коммуникации – это:
- язык телодвижений и параметры речи
 - устные и письменные
 - знаковые и тактильные
15. К невербальным средствам коммуникации не относят:
- нерефлексивное слушание +
 - взгляд
 - тактильный контакт
16. Стилль поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.
- соперничество
 - компромисс
 - избегание
17. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект
- духовное
 - примитивное
 - манипулятивное
 - деловое
18. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции
- аффекторы
 - эмблемы
 - иллюстраторы
 - регуляторы
19. Какие из указанных выражений характеризуют речь?
- средство хранения и передачи познавательного и социального опыта многих поколений.
 - система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения.
 - общение, направленное на передачу мыслей, выражение чувств и воли посредством языка

20. Свойства речи – это:

- а) темп речи
- б) громкость речи
- в) тембр речи
- г) количество пауз

21. Максимум напористости и максимум кооперативности (выигрыш-выигрыш) – это:

- а) избегание
- б) противоборство
- в) уступчивость
- г) сотрудничество

22. Манипулятивный стиль общения

- а) имеет тайный характер намерений;
- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;
- в) предполагает ясность внутренних приоритетов;
- г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами

23. Минимум напористости и максимум кооперативности (проигрыш-выигрыш) – это:

- а) сотрудничество
- б) избегание
- в) противоборство
- г) уступчивость
- д) компромисс.

4. Какой тип вопроса, предоставляет отвечающему возможность самостоятельно выстроить свой ответ:

- а) открытый
- б) закрытый
- в) альтернативный.

25. Согласно учению З. Фрейда, жизнь в целом и большинство конкретных поступков человека определяется:

- а) мышлением;
- б) бессознательным;
- в) разумом;

Критерии оценивания теста

Требования: количество выполненных заданий в %	Оценка
86 – 100	«отлично»
71 – 85	«хорошо»
56 – 70	«удовлетворительно»
От 55 и меньше	«неудовлетворительно»

Примерный перечень вопросов на экзамен по дисциплине «ОГСЭ.04 Психология общения»

1. Проблема общения в психологии.

2. Роль общения в профессиональной деятельности.
3. Виды общения.
4. Структура общения.
5. Функции общения.
6. Стили общения.
7. Эффекты межличностного восприятия.
8. Механизмы взаимопонимания в общении.
9. Трудности и дефекты межличностного общения.
10. Имидж и самопрезентация.
11. Структура межличностного взаимодействия.
12. Стратегии и тактика взаимодействия.
13. Формы стратегического поведения в общении.
14. Правила корпоративного поведения в команде.
15. Понятие коммуникации.
16. Коммуникативные барьеры.
17. Технологии обратной связи.
18. Процесс общения и его аспекты.
19. Средства общения.
20. Коммуникативное намерение.
21. Средства вербального общения.
22. Слушание в межличностном общении.
23. Виды и функции слушания.
24. Приемы эффективного слушания.
25. Невербальные средства взаимодействия.
26. Общение в системе социальных отношений.
27. Группа, виды групп.
28. Социальные стереотипы и роли личности в общении медицинских работников.
29. Психологические особенности социальных ролей «больной» и «пациент».
30. Пациент как участник общения.
31. Взаимное влияние людей в процессе общения.
32. Понятие делового общения.
33. Психология публичного выступления.
34. Деловые переговоры.
35. Деловой этикет в профессиональной деятельности, этические принципы общения.
36. Общее понятие конфликта.
37. Виды конфликтов и их особенности.
38. Структура и динамика конфликта.
39. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
40. Значение конфликтов в жизни и профессиональной деятельности человека.
41. Стресс и его характеристика.
42. Профилактика стрессов.

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ФОРМИРОВАНИЕ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценка	Уровень освоенности знаний и умений	Сформированность компетенций
Отлично /зачтено	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала;	Обучаемый должен 100% подтвердить наличие компетенций, либо при 90% сформированных

	<ul style="list-style-type: none"> - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий, в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на основные вопросы, а также на дополнительные вопросы; - умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы. 	компетенций, из которых не менее 2/3 оценены отметкой «хорошо», остальные с отметкой «отлично»
Хорошо / зачтено	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания; - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. <p>Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений задаваемых вопросов, присутствует неуверенность в ответах на дополнительные вопросы</p>	Обучаемый должен продемонстрировать наличие 70% сформированных компетенций, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо»
Удовлетворительно /зачтено	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знания теоретического материала; 	При наличии у обучаемого более 50% сформированных

	<ul style="list-style-type: none"> - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение, без грубых ошибок, решать практические задания 	компетенций по дисциплине, при имеющейся возможности формирования компетенций на последующих этапах обучения
Неудовлетворительно /не зачтено	<p>Обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускает принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы; - отсутствие знаний и не понимание основных понятий и категорий дисциплины; - непонимание сущности дополнительных вопросов; - отсутствие умения выполнять практические задания; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности 	При наличии у обучаемого сформированных компетенций по дисциплине менее 50% компетенций

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется по итогам текущего контроля и промежуточной аттестации.

1. Текущий контроль.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся.

Текущий контроль проводится как:

- контроль тематический – по итогам изучения определенных тем;
- рубежный – контроль определенного раздела или нескольких разделов, перед тем,

как приступить к изучению очередной части учебного материала.

Контроль самостоятельной работы осуществляется в течение всего обучения. Формы контроля: опрос; сообщения (доклады), контрольные задания, тестовые задания; практические задания и пр.

2. Промежуточная аттестация.

Цель промежуточной аттестации: проверка базовых знаний дисциплины и практических навыков, полученных при изучении дисциплины и уровня сформированности компетенций.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины. Промежуточная аттестация проводится по итогам семестра в соответствии с учебным планом, ОПОП и календарным учебным графиком. Учебным планом по данной дисциплине предусмотрен экзамен.

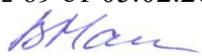
Полученная оценка учитывает совокупные (промежуточные и окончательные) результаты обучения по дисциплине. В результате проведения экзамена обучающемуся выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно». Оценка результатов обучения по дисциплине проводится на основе результатов тестирования или собеседования.

Перечень оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1.	Сообщение (доклад)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов
2.	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. дисциплины	Вопросы по темам/разделам
3.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий
4.	Экзамен	Средство, позволяющее оценить знания, умения и владения обучающегося по учебной дисциплине	Перечень вопросов и заданий для подготовки к промежуточной аттестации. Банк тестовых заданий к экзамену

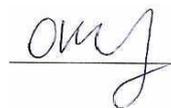
Документ составлен в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утвержденного приказом Минобрнауки РФ № 69 от 05.02.2018 г.

Автор ФОС



В.М. Максимова

Зав. кафедрой стратегического и финансового менеджмента



О.В. Курганская