

## Оценочные материалы при формировании рабочих программ дисциплин (модулей)

**Направление подготовки / специальность:** Психология

**Профиль / специализация:** Психология труда

**Дисциплина:** Психология профессионального общения

**Формируемые компетенции:** ПК-5

### 1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций.

Показатели и критерии оценивания компетенций

Объект оценки	Уровни сформированности компетенций	Критерий оценивания результатов обучения
Обучающийся	Низкий уровень Пороговый уровень Повышенный уровень Высокий уровень	Уровень результатов обучения не ниже порогового

Шкалы оценивания компетенций при сдаче экзамена

Достигнутый уровень результата обучения	Характеристика уровня сформированности компетенций	Шкала оценивания Экзамен или зачет с оценкой
Низкий уровень	Обучающийся: -обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала; -допустил принципиальные ошибки в выполнении заданий, предусмотренных программой; -не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании программы без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	Неудовлетворительно
Пороговый уровень	Обучающийся: -обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебной и предстоящей профессиональной деятельности; -справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой; -знаком с основной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; -допустил неточности в ответе на вопросы и при выполнении заданий по учебно-программному материалу, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Удовлетворительно
Повышенный уровень	Обучающийся: - обнаружил полное знание учебно-программного материала; -успешно выполнил задания, предусмотренные программой; -усвоил основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины; -показал систематический характер знаний учебно-программного материала; -способен к самостоятельному пополнению знаний по учебно-программному материалу и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности	Хорошо

Высокий уровень	Обучающийся: -обнаружил всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала; -умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой; -ознакомился с дополнительной литературой; -усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплин и их значение для приобретения профессии; -проявил творческие способности в понимании учебно- программногo материала.	Отлично
-----------------	--	---------

Шкалы оценивания компетенций при сдаче зачета

Достигнутый уровень результата обучения	Характеристика уровня сформированности компетенций	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся: - обнаружил на зачете всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала; - допустил небольшие упущения в ответах на вопросы, существенным образом не снижающие их качество; - допустил существенное упущение в ответе на один из вопросов, которое за тем было устранено студентом с помощью уточняющих вопросов; - допустил существенное упущение в ответах на вопросы, часть из которых была устранена студентом с помощью уточняющих вопросов	Зачтено
Низкий уровень	Обучающийся: - допустил существенные упущения при ответах на все вопросы преподавателя; - обнаружил пробелы более чем 50% в знаниях основного учебно-программного материала	Не зачтено

Описание шкал оценивания

Компетенции обучающегося оценивается следующим образом:

Планируемый уровень результатов освоения	Содержание шкалы оценивания достигнутого уровня результата обучения			
	Неудовлетворительно Не зачтено	Удовлетворительно Зачтено	Хорошо Зачтено	Отлично Зачтено
Знать	Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке в части междисциплинарных связей.

Уметь	Отсутствие у обучающегося самостоятельности в применении умений по использованию методов освоения учебной дисциплины.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении умений решения учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем.	Обучающийся продемонстрирует самостоятельное применение умений решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение умений решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.
Владеть	Неспособность самостоятельно проявить навык решения поставленной задачи по стандартному образцу повторно.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении навыка по заданиям, решение которых было показано преподавателем	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей

## 2. Перечень вопросов к экзамену, зачету

Примерный перечень вопросов к зачету

Компетенция ПК 5:

Понятие общения, структура общения и его виды. Социально-психологические закономерности профессионального общения.

2. Культура профессионального общения юриста.
3. Стили и модели профессионального общения.
4. Вербальное общение, монолог.
5. Диалог: структура и технология. Принципы диалога.
6. Средства невербального общения.
7. Психологический контакт и методика его установления.
8. Пространственная организация профессионального консультирования.
9. Эмпатия и антипатия в общении.
10. Психологическая защита и ее проявление в профессиональном общении.
11. Барьеры в общении, причины их возникновения. Устранение барьеров в профессиональном общении.
12. Взаимопонимание в общении. Этапы взаимопонимания. Причины отсутствия взаимопонимания в общении и их снятие.
13. Технология слушания в общении.
14. Психологическое влияние в профессиональном общении юриста.
15. Противостояние психологическому влиянию.
16. Проявление агрессии в общении. Особенности профессионального общения с людьми, находящимися в агрессивном состоянии.

17. Стресс в профессиональном общении. Особенности общения с людьми, находящимися в состоянии эмоционального стресса.
18. Стратегии межличностного взаимодействия (по Томасу Киллмену).
19. Причины профессиональных конфликтов, их предупреждение и разрешение.
20. Понятие медиации. Психологические основы медиации в переговорном процессе. Тактические психологические приёмы медиатора.

Примерный перечень вопросов к экзамену

Компетенция ПК 5:

1. Объект, предмет, задачи науки «Психология делового общения». Категориальный аппарат науки «Психология делового общения». Роль и значение науки «Психология делового общения» в современных условиях.
2. Теоретические предпосылки становления психологии делового общения.
3. Личностные, макро- и микро факторы детерминации поведения личности в деловом общении. 4. Социальные стереотипы и их значение для процесса делового общения.
5. Детерминация поведения личности в деловом общении.
6. Социальная установка личности и её роль в процессе делового общения.
7. Общение: понятие, структура, функции.
8. Психологические особенности коммуникативного компонента общения.
9. Барьеры коммуникации.
10. Психологические приемы привлечения внимания собеседника.
11. Психологические законы организации информации.
12. Психологические особенности интерактивного компонента общения.
13. Психологические особенности перцептивного компонента общения.
14. Деловое общение: понятие, формы.
15. Психологические особенности проведения деловой беседы.
16. Психологические особенности организации начала деловой беседы.
17. Психологические приемы влияния на партнера в процессе деловой беседы.
18. Психологические особенности фазы аргументации деловой беседы.
19. Психологические приемы нейтрализации замечаний собеседника.
20. Психологические особенности проведения деловых переговоров.
21. Психологические приемы подготовки к деловым переговорам.
22. Психологические приемы организации начала деловых переговоров.
23. Психологический климат в процессе деловых переговоров условия его создания.
24. Психологические правила активного слушания в процессе деловой беседы, переговоров.
25. Техника внушения.
26. Техника убеждения.
27. Техника подражания.
28. Техника заражения.
29. Национальные особенности ведения деловых переговоров.
30. Российские национальные особенности ведения деловых переговоров.
31. Психологические особенности организации и проведения деловых совещаний.
32. Психологические особенности публичного выступления.
33. Психологические особенности подготовки к публичному выступлению.
34. Психологические требования к публичному выступлению.
35. Спор: понятие, виды. Психологическая специфика спора.
36. Невербальные особенности в процессе делового общения.
37. Психологические особенности эффективности делового общения
38. НЛП в деловом общении.
39. Конфликты в деловом общении и пути их предупреждения, решения.
40. Трансактный анализ Э.Берна и эффективность делового общения.
41. Особенности делового общения в коллективе.

Образец экзаменационного билета

Дальневосточный государственный университет путей сообщения		
Кафедра (к704) Общая, юридическая и инженерная психология 2 семестр, учебный год	Экзаменационный билет № по дисциплине Психология профессионального общения для направления подготовки / специальности 37.03.01 Психология профиль/специализация Психология труда	«Утверждаю» Зав. кафедрой Леженина А.А., к. психол. наук, доцент «__» _____ 20__ г.
Психологические особенности организации начала деловой беседы. ПК 5		
Психологические приемы влияния на партнера в процессе деловой беседы. ПК 5		

Примечание. В каждом экзаменационном билете должны присутствовать вопросы, способствующих формированию у обучающегося всех компетенций по данной дисциплине.

**3. Тестовые задания. Оценка по результатам тестирования.**

Примерные задания теста

### Задание 1 (ПК 5)

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

- транзакция
- ролевые ожидания
- социальная роль
- психологический контакт

### Задание 2 (ПК 5)

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

Основные механизмы познания другого человека:

- эмпатия
- все ответы верны
- рефлексия
- идентификация

### Задание 3 (ПК 5)

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

Последовательность этапов делового общения:

- установление контакта
- выявление мотивов общения
- взаимодействие
- завершение общения

### Задание 4 (ПК 5)

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.

- примитивное
- закрытое
- ролевое
- открытое

### Задание 5 (ПК 5)

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

С точки зрения количества участников выделяют следующие виды общения: а) межличностное б) массовое в) частное г) официальное

### Задание 6 (ПК 5)

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

Какие компоненты включает в себя акустическая система невербальной коммуникации

- а) паузы
- б) покашливание
- в) мимика
- г) жесты

### Задание 7 (ПК 5)

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

Какие компоненты обычно выделяют в коммуникативном процессе

- а) вербальная коммуникация
- б) социальная перцепция
- в) невербальная коммуникация
- г) социальная интеракция

**Задание 8 (ПК 5)**

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

Механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению это

- а) рефлексия
- б) каузальная атрибуция
- в) идентификация
- г) эмпатия

**Задание 9 (ПК 5)**

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

Эффекты межличностного восприятия

- а) логическая ошибка
- б) новизна
- в) эмпатия
- г) аттракция

**Задание 10 (ПК 5)**

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

К причинам плохой коммуникации можно отнести

- а) отключение внимания
- б) физическое состояние
- в) потеря интереса
- г) отсутствие культуры

Полный комплект тестовых заданий в корпоративной тестовой оболочке АСТ размещен на сервере УИТ ДВГУПС, а также на сайте Университета в разделе СДО ДВГУПС (образовательная среда в личном кабинете преподавателя).

Соответствие между бальной системой и системой оценивания по результатам тестирования устанавливается посредством следующей таблицы:

Объект оценки	Показатели оценивания результатов обучения	Оценка	Уровень результатов обучения
Обучающийся	60 баллов и менее	«Неудовлетворительно»	Низкий уровень
	74 – 61 баллов	«Удовлетворительно»	Пороговый уровень
	84 – 75 баллов	«Хорошо»	Повышенный уровень
	100 – 85 баллов	«Отлично»	Высокий уровень

**4. Оценка ответа обучающегося на вопросы экзаменационного билета, зачета**

Оценка ответа обучающегося на вопросы экзаменационного билета, зачета

Элементы оценивания	Содержание шкалы оценивания			
	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Соответствие ответов формулировкам вопросов (заданий)	Полное несоответствие по всем вопросам	Значительные погрешности	Незначительные погрешности	Полное соответствие
Структура, последовательность и логика ответа. Умение четко, понятно, грамотно и свободно излагать свои мысли	Полное несоответствие критерию.	Значительное несоответствие критерию	Незначительное несоответствие критерию	Соответствие критерию при ответе на все вопросы.

Знание нормативных, правовых документов и специальной литературы	Полное незнание нормативной и правовой базы и специальной литературы	Имеют место существенные упущения (незнание большей части из документов и специальной литературы по названию, содержанию и т.д.).	Имеют место несущественные упущения и незнание отдельных (единичных) работ из числа обязательной литературы.	Полное соответствие данному критерию ответов на все вопросы.
Умение увязывать теорию с практикой, в том числе в области профессиональной работы	Умение связать теорию с практикой работы не проявляется.	Умение связать вопросы теории и практики проявляется редко	Умение связать вопросы теории и практики в основном проявляется.	Полное соответствие данному критерию. Способность интегрировать знания и привлекать сведения из различных научных сфер
Качество ответов на дополнительные вопросы	На все дополнительные вопросы преподавателя даны неверные ответы.	Ответы на большую часть дополнительных вопросов преподавателя даны неверно.	1. Даны неполные ответы на дополнительные вопросы преподавателя. 2. Дан один неверный ответ на дополнительные вопросы преподавателя.	Даны верные ответы на все дополнительные вопросы преподавателя.

Примечание: итоговая оценка формируется как средняя арифметическая результатов элементов оценивания.