

Оценочные материалы при формировании рабочих программ дисциплин (модулей)

Направление подготовки / специальность: Психология

Профиль / специализация: Психология труда

Дисциплина: Технологии профессиональной коммуникации

Формируемые компетенции: УК-4

УК-5

ПК-1

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 или зачета с оценкой

Достигнутый уровень результата обучения	Характеристика уровня сформированности компетенций	Шкала оценивания Экзамена
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 и задач к экзамену, зачету. Образец экзаменационного билета.

Примерный перечень вопросов к зачету и экзамену.

Примерный перечень вопросов к зачету

Компетенция УК 4:

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
3. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
4. Способы передачи и приема информации.
5. Факторы эффективной коммуникации.
6. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
7. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
8. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
9. Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.
10. Приемы устранения коммуникативных барьеров.

Примерный перечень вопросов к экзамену

Компетенция УК 5:

1. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
2. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.
3. Какие особенности невербальной коммуникации необходимо учитывать для того, чтобы избежать межкультурных конфликтов?
4. Каковы основные особенности употребления политкорректной лексики в английском и русском языках?
5. Каковы достоинства и недостатки использования английского языка в качестве корпоративного в российских компаниях?
6. С какими проблемами психологического и культурологического характера сталкиваются участники переговоров, представляющие разные этнокультуры?
7. Каковы основные различия в культуре переговоров на Западе и на Востоке?

Компетенция ПК 1:

1. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
2. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.

Примерные практические задачи (задания) и ситуации

Компетенция УК 4, УК 5, УК 6:

Задание 1. Вам представлены мини-ситуации. Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую Вы от него ждете. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что Вами было высказано. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то Вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения. Было высказано несколько положений, и Вы хотите привлечь к ним внимание. Партнер не согласился с частью из сказанного Вами, и Вы хотите уточнить причину этого неприятия. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и Вы хотите поговорить об этом более конкретно. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером.

Задание 2. Сформулируйте конструктивное одобрение, адресованное сотруднику, который выполнил данное ему задание в установленный срок и на необходимом уровне качества. 2. Сформулируйте конструктивное критическое сообщение, адресованное сотруднику, который обедает в вашем общем кабинете и не убирает после себя использованную посуду. 3. Вы – руководитель отдела. Сформулируйте конструктивное критическое сообщение, адресованное сотруднику Вашего отдела, который приходит на работу в неопрятном виде. 4. Ваш руководитель, рассерженный в связи с нарушением дисциплины некоторыми сотрудниками, обратился к Вам со словами: «Вот Вы – психолог! Можете Вы с ними что-нибудь сделать?». Сформулируйте реплику, отражающую конструктивное принятие обратной связи. 5. Сформулируйте конструктивное критическое сообщение, адресованное сотруднику, который пренебрежительно отзываясь обо «всех психологах».

Образец экзаменационного билета

Дальневосточный государственный университет путей сообщения		
Кафедра (к704) Общая, юридическая и инженерная психология 3 семестр, учебный год	Экзаменационный билет № по дисциплине Технологии профессиональной коммуникации для направления подготовки / специальности 37.04.01 Психология профиль/специализация Психология труда	«Утверждаю» Зав. кафедрой Леженина А.А., к. психол. наук, доцент «__» _____ 20__ г.
1. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности. УК 4		
2. С какими проблемами психологического и культурологического характера сталкиваются участники переговоров, представляющие разные этнокультуры? УК 5		
3. Задача (задание). Сформулируйте конструктивное одобрение, адресованное сотруднику, который выполнил данное ему задание в установленный срок и на необходимом уровне качества.		

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

3. Тестовые задания. Оценка по результатам тестирования.

Примерные задания теста

Задание 1 (УК 4)

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

Специфика деловых коммуникаций заключается в том, что: а) возникают между субъектами, которые участвуют в совместной деятельности, ориентированной на достижение определенной цели; б) возникают в процессе обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом; в) возникают в процессе передачи информации посредством жестов, мимики, телодвижений; г) возникают в процессе взаимодействия людей с помощью речи.

Задание 2 (УК 5)

Приведите в возрастающей последовательности...:

Перцептивной стороной общения является: а) обмен информацией между участниками общения; б) взаимодействие участников общения; в) взаимовлияние друг на друга участников общения; г) восприятие друг друга партнерами по общению.

Задание 3 (УК 4)

Коммуникации – это _____ информацией, идеями, мнениями между субъектами взаимодействия.

Задание 4 (УК 5)

Условие задания:

Приведите в соответствие.

Различают следующие основные функции делового общения: а) инструментальная функция 1) раскрывает общение как средство объединения людей б) интегративная функция 2) функция передачи конкретных способов деятельности, оценок и т. д. в) трансляционная функция 3) регламентация поведения и деятельности г) функция социального контроля 4) характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия 5) определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста

Задание 5 (УК 4)

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

В общении выделяют следующие стороны: а) интерактивную б) взаимодействие в) управление впечатлениями г) коммуникативную д) восприятие людьми друг друга е) передачу, обмен информацией ж) перцептивную з) противодействие и) коммуникативные барьеры к) приспособление и оппозицию

Задание 6 (УК 5)

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

6 Совокупность государственных контрактов на выполнение работ и/или оказание услуг в социальной сфере за счет средств бюджета — это: А) целевая программа Б) имущественный взнос В) социальный заказ Г) все ответы верны

Задание 7 (УК 4)

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

Обязательным элементом процесса коммуникации должен быть Варианты ответов: 1. реклама 2. стимулирование сбыта 3. обратная связь 4. все перечисленные

Задание 8 (ПК 1)

Выберите правильный вариант ответа.

Условие задания:

Метод сбора первичной информации это: Варианты ответов: 1. эксперимент 2. работа с научной литературой 3. работа со статистическими данными 4. работа с документацией предприятия

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, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета.

Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) 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.