

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

**Направление: 37.04.01 Психология**

**Направленность (профиль): Психология труда**

**Дисциплина: Технологии профессиональной коммуникации**

**Формируемые компетенции:**

**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
		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 объёме, 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-программного материала.	Отлично
-----------------	---	---------

Описание шкал оценивания

Компетенции обучающегося оценивается следующим образом:

Планируемый уровень результатов освоения	Содержание шкалы оценивания достигнутого уровня результата обучения			
	Неудовлетворитель	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	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	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельно-му применению знаний в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке в части междисциплинарных
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 экзаменам, зачетам, курсовому проектированию, лабораторным занятиям. Образец экзаменационного билета**

УК 4, УК 5, ПК 1

1. Коммуникация. Формы коммуникации.
  2. Структура коммуникационного процесса Эффективность коммуникации.
  3. Коммуникативная компетентность. Знания, умения, навыки составляющие коммуникативную компетентность.
  4. Коммуникативный тренинг как метод развития компетентности.
  5. Вербальная коммуникация, средства вербальной коммуникации.
  6. Психотехнические приемы и правила речевой деятельности. Культура речи.
  7. Невербальная коммуникация, невербальные средства коммуникации.
  8. Слушание как процесс коммуникации. Причины трудностей эффективного слушания. Приемы эффективного слушания.
  9. Виды слушания: направленное критическое, эмпатическое, нереплексивное, активное рефлексивное; их функции ситуации и правила использования.
  10. Понимание в коммуникации. Причины ограничения понимания.
  11. Обратная связь в коммуникации, функции, виды.
  12. Техники установления обратной связи: расспрашивание, перефразирование, отражение, резюмирование.
  13. Виды вопросов, способы постановки вопросов и ответов на них.
  14. Монологическая форма коммуникации: лекция, публичная речь, презентация.
  15. Лекция. Этапы подготовки и чтения лекции.
  16. Условия эффективного построения коммуникации в процессе чтения лекции.
  17. Публичная речь. Этапы подготовки и произнесения публичной речи. Требования к публичной речи и публичному выступлению.
  18. Презентация. Компоненты презентации. Этапы подготовки к презентации.
  19. Факторы успешной презентации. Признаки эффективной презентации.
  20. Аргументация и построение возражений на презентациях.
  21. Беседа. Этапы проведения беседы.
  22. Факторы компетентности обсуждаемых вопросов.
  23. Групповая дискуссия. Этапы проведения групповой дискуссии. Эффекты групповой дискуссии.
- Правила эффективной дискуссии.
24. Влияние на людей в процессе коммуникации. Техники психологического влияния на людей.
  25. Общие коммуникативные барьеры.
  26. Специфические коммуникативные барьеры.
  27. Психологические коммуникативные барьеры.
  28. Письменная деловая коммуникация в профессиональной деятельности
  29. Функции, особенности и правила письменной деловой коммуникации.
  30. Преимущества, недостатки письменной деловой коммуникации и их преодоления.

Ситуационная задача 1

В вашем учреждении есть работа, которую бы вы хотели делать. Но вам поручают лишь неинтересные, не творческие дела.

Вопросы:

Как вы будете добиваться того, чего вы хотите?

Что такое самопрезентация ?

Дайте определение понятия "аттракция".

Ситуационная задача 2

Человек обвиняет другого в чём-то, в чём тот на самом деле не виноват. Однако второй не может доказать свою невиновность и краснеет. «Ага, честный человек не покраснеет, когда его ругают, значит ты виноват!».

Вопрос: в чём ошибка и какова её причина?

Ситуационная задача 3

Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какой стиль межличностного взаимодействия описан в указанном примере?

Вопросы:

Какой стиль межличностного взаимодействия описан в указанном примере?

Характеристика общения?

Ситуационная задача 4

Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку

издалека и наклонит корпус вперед, ко с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей.

Вопросы:

Где величина межличностной дистанции длиннее, где короче и почему? Какие приемы сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Перечислите факторы, влияющие на выбор дистанции в процессе общения.

Ситуационная задача 5

Первое впечатление о другом человеке в силу сложившихся обстоятельств оказалось отрицательным. При дальнейшем взаимодействии в сознание воспринимающего попадает лишь та информация о воспринимаемом, которая по преимуществу отрицательна.

Вопросы: Как называется этот эффект? О какой стороне общения здесь идет речь? Как можно избежать его?

Ситуационная задача 6

Вы заведующий отделением гинекологии. У одного из ваших ординаторов пациентка 36 лет, с диагнозом миома матки, узнав о диагнозе, отказывается от лечения. От палатной медсестры он узнал о том, что она стала раздражительной, вспомнила, что у одной ее знакомой такое лечение не привело к нужному результату, но унесло много времени и сил. Врач не смог убедить пациентку в необходимости лечения и обратился к вам.

Вопрос: предложите врачу план педагогической беседы с пациенткой для того, чтобы убедить ее в необходимости адекватного лечения.

Задача 1

Оратор уделяют внимание только подготовке материала. Затем он выходит и начинает озвучивать его, не обращая внимания на настроение аудитории. Его речи тоже лишена эмоционального посыла. Она написаны сухо, информативно и рассчитана на интеллектуальное восприятие.

Вопрос:

Изучите представленную ситуацию и сформулируйте допущенные оратором ошибки. Как надо изменить выступление, чтобы сделать его успешным.

Задача 2

Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Вопрос:

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

Задача 3

«Расшифруйте» позы и жесты Вашего партнера:

расстегнут пиджак;

руки скрещены на груди, кулаки сжаты;

сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку;

голова слегка наклонена набок;

медленно снимает очки, тщательно протирает стекла;

прикрывает рот рукой во время своего высказывания;

прикрывает рот во время слушания;

старается не смотреть на Вас.

Задача 4

Преподаватель на занятии делает замечание студентам по поводу плохой посещаемости лекций. В ответ они утверждают, что подготовятся самостоятельно по учебнику и «чужим» лекциям, а напрасно тратить время они не намерены. После этого преподаватель проводит опрос по материалу лекции и выставляет двойки всей группе. Группа студентов отправляется к заведующему кафедрой и жалуется на предвзятое к ним отношение преподавателя.

Вопросы:

1. Определите, к какому типу конфликтов соответствует данный инцидент.

2. Проанализируйте и оцените действия участников инцидента при условии.

3. Какие пути управления конфликтом Вы предлагаете?

Задача 5

Больная К., 75 лет пришла по записи на прием к врачу. Оказалось, что ее амбулаторной карты нет. Медицинская сестра сказала, чтобы она шла в регистратуру и взяла там свою карту или пусть сидит и ждет, когда ее принесут. Через 30 минут ожидания карточку так и не принесли. Медицинская сестра сказала, что ее карту потеряли. Женщина стала возмущаться, что ее карту постоянно не могут найти и теряют. На что медсестра ей ответила: «А я то при чем? Вот кто теряет, тому и предъявляйте претензии».

Возник конфликт, после которого женщина написала жалобу главному врачу.

#### Задача 6

Преподаватель замещает занятия молодого ассистента. Предлагает студентам выполнить самостоятельную работу, используя знания и практические умения предыдущего материала. Результаты показывают, что студенты не владеют им. Преподавателю становится ясно, что необходимо повторное изучение материала.

Вопросы:

1. Проанализируйте и оцените действия участников ситуации.
2. Как поступить в этой ситуации преподавателю?
3. Как это сделать тактично, чтобы не уронить честь молодого коллеги?

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

#### УК 4

1. Предпочитаемое человеком коммуникативное поведение, представляющее сочетание усвоенных способов общения с другими людьми – это

1. стиль общения
2. тактика общения
3. уровни общения
4. функции общения

2. Какую стратегию поведения в конфликтной ситуации, реализующуюся в частном достижении цели ради условного равенства Вы выберете:

1. сотрудничество
2. компромисс
3. избегание
4. противодействие

3. Определите стиль общения человека, который в процессе взаимодействия постоянно стремится подчинить себе окружающих людей, оказать на них влияние, а также достичь определенных целей за счет других \_\_\_\_\_ (авторитарный)

Проанализируйте ситуацию и определите вид коммуникации: «В класс входит учитель, ученики дружно встают», «Понравившееся выступление приветствуют аплодисментами». \_\_\_\_\_ (ритуальная)

5. Человек сосредотачивает внимания только на своих интересах, полностью игнорируя интересы партнера. Он уверен, что выйти победителем из конфликта может только один участник, что означает поражение второго. Он будет настаивать на своем, не принимая во внимание позицию другой стороны. Такой стиль поведения в конфликтной ситуации называется \_\_\_\_\_ (соревнование / конкуренция) Оба названия правильные

6. «Чтобы я выиграл, ты тоже должен выиграть». Такая стратегия поведения в конфликте называется \_\_\_\_\_ (сотрудничество)

7. Что Вы НЕ отнесете к основным объективным признакам конфликта:

1. личностные качества участников
2. наличие противоречия, столкновения
3. инцидент
4. взаимодействие

8. В экстремальной ситуации руководитель использовал директивную форму взаимодействия, взял под контроль поведение сотрудников, четко обозначив требования, не предполагающие обсуждения. Какой тип межличностного общения был использован руководителем:

1. ритуальный
2. императивный
3. манипулятивный
4. гуманистический

#### УК 5

1. Для результативного делового и профессионального общения Вам необходимо (множественный выбор):

1. знать приемы точной передачи информации,
2. освоить технику постановки вопросов,
3. научиться слушать и понимать партнера,
4. уметь защищать свою точку зрения и отстаивать общие интересы

2. Выберите фразу, характерную для рефлексивного слушания:

1. Не могли бы вы пояснить это (примером)?
2. спасибо, все понятно,

3. обсудим эту ситуацию в дальнейшем,
4. мой заместитель Вам перезвонит.
3. Вам необходимо начать беседу. Какие методы Вы выберете:
  1. снятия напряжения,
  2. риторические вопросы,
  3. открытые вопросы,
  4. прямой подход.
4. Трактовка «взгляда в сторону» при общении означает множественный выбор:
  1. страх и желание уйти,
  2. не понял, повтори,
  3. пренебрежение,
  4. хочу подчинить себе.
5. Выступление перед аудиторией, обсуждение интересных фактов, событий, новых открытий, является примером \_\_\_\_\_ (информационного, информационный) уровня общения
6. Ваш собеседник минимально вмешивается в Вашу речь, при этом максимально сосредоточен на ней, использует главным образом невербальные средства коммуникации. Определите вид слушания:
  1. эмпатическое
  2. критическое
  3. рефлексивное
  4. нерефлексивное
7. Во время обсуждения нового проекта, один из участников слушает предложение собеседника, дает ему обратную связь в форме уточняющих вопросов, повторяет важные детали этой информации, проявляет знаки, подтверждающих ценность диалога. Определите вид слушания \_\_\_\_\_ (активным, активное, активным слушанием, активное слушание)
8. «... я понимаю ваше возмущение несправедливым отношением!», «...я вижу, что ты грустишь...». Эти фразы используются при \_\_\_\_\_ (эмпатическом, эмпатическое, эмпатическом слушании, эмпатическое слушание) слушании

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

Механизм познания партнера по общению, когда человек полностью отождествляет себя с собеседником, ставит себя на место другого, действует с его позиции, называется:

1. стереотипизация
2. аттракция
3. идентификация
4. конформизм

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, курсового проектирования.**

Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета

Элементы оценивания	Содержание шкалы оценивания			
	Неудовлетворитель	Удовлетворитель	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	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.