**Министерство общего и профессионального образования**

**Ростовской области**

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Ростовской области

«Ростовский торгово-экономический колледж»

**Комплект оценочных средств**

для проведения аттестации

по дисциплине цикла ОГСЭ

**ОГСЭ.05 Психология общения**

в рамках основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО

**38.02.03 Операционная деятельность в логистике**

г. Ростов-на-Дону

2020

Разработчик:

Пимоненко Е. С., преподаватель ГБПОУ РО «РТЭК»

|  |  |
| --- | --- |
| Рассмотрено на заседании цикловойметодической комиссии «ГСи ЮД»и рекомендовано к применениюпредседатель ЦМК\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М. П. СередаПротокол №\_\_\_\_\_от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г. | Утверждаю от «\_\_\_» \_\_\_\_ 2019 г.Заместитель директора по учебно-методической работе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_О.Е. Саенко |

**I. Паспорт комплекта оценочных средств**

**1. Область применения комплекта оценочных средств**

Комплект оценочных средств предназначен для оценки результатов обучения по дисциплине «Психология общения»

**КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Результаты освоения (объекты оценивания)** | **Основные показатели оценки результата и их критерии** | **Тип задания, № задания** | **Форма аттестации (в соответствии с учебным планом)** |
| ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.З3 Психологическое содержание общения | Демонстрировать умения применять приемы делового общенияПонимать структурные компоненты общения, учитывать их специфику в межличностном взаимодействии | *Задания №№ 1-7* | *Дифференцированный зачет* |
| У2Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельностиУ1 Управлять своим поведением в процессе межличностного общения и влиять на поведение партнера по общению | Демонстрировать владение техниками и приемам эффективного общения, разрешение смоделированных ситуаций общенияДемонстрировать навыки и умения саморегуляции поведенияв процессе межличностного общения  | *Задания №№ 8 - 14* |

**2. Комплект оценочных средств**

**2.1. Задания для проведения дифференцированного зачета**

ЗАДАНИЯ (теоретические)

1. Понятие об общении. Средства. Функции.
2. Виды уровней общения.
3. Коммуникативная сторона общения.
4. Интерактивная сторона общения.
5. Социально-перцептивная сторона общения.
6. Особенности восприятия информации в общении.
7. Коммуникативные барьеры в общении. Особенности речи.
8. Транзактный анализ общения.
9. Влияние репрезентативной системы на особенности восприятия информации в общении
10. Эмоции как регуляторы взаимодействия в общении.
11. Особые эмоциональные состояния.
12. Механизм обратной связи в общении
13. Порядок реагирования в контакте.
14. Приемы активного слушания
15. Техника «я - сообщение»
16. Общение и индивидуальные особенности личности
17. Психологические проблемы и особенности аргументации в общении.
18. Конфликты в общении.
19. Стратегии конфликтного взаимодействия.
20. Пути разрешения конфликта в общении.
21. Манипуляция в общении. Приемы защиты.

**2.1. Критерии оценивания**

* Оперирует основными понятиями психологии общения, правильно и точно описывает методики и техники убеждения, слушания, способы разрешения конфликтных ситуаций.
* Умеет анализировать смоделированные ролевые ситуации, демонстрирует владение приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения
* Отвечает на поставленные вопросы логично и последоватеьно, выражает свое мнение по обсуждаемой проблеме, приводит примеры при объяснении материала.

# 2.2. Эталоны ответов

"ОТЛИЧНО"

Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком с использованием терминологии. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.

"ХОРОШО"

Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием терминологии. Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.

"УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО"

Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

"НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО"

Ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная, терминология не используется. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента.