

Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики»
(СибГУТИ)

Уральский технический институт связи и информатики (филиал) в г. Екатеринбурге
(УрТИСИ СибГУТИ)



Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

для специальности:

09.02.07 Информационные системы и программирование

Квалификация: программист

Год начала подготовки: 2024

Екатеринбург
2023

Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики»
(СибГУТИ)
Уральский технический институт связи и информатики (филиал) в г. Екатеринбурге
(УрТИСИ СибГУТИ)

Утверждаю
Директор УрТИСИ СибГУТИ
_____ Е.А. Минина
« ____ » _____ 2023 г.

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации
по учебной дисциплине

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

для специальности:

09.02.07 Информационные системы и программирование

Квалификация: программист

Год начала подготовки: 2024

Екатеринбург
2023

Оценочные средства составила:

Савина Н.Н. - преподаватель ЦК ГиСЭД кафедры ЭС

Одобрено цикловой комиссией

Гуманитарных и социально-
экономических дисциплин
кафедры Экономики связи.

Протокол 3 от 16.11.23

Председатель цикловой комиссии
Н.Н. Савина

Согласовано

Заместитель директора
по учебной работе

А.Н. Белякова

Оценочные средства составила:

Савина Н.Н. - преподаватель ЦК ГиСЭД кафедры ЭС

Одобрено цикловой комиссией

Гуманитарных и социально-
экономических дисциплин
кафедры Экономики связи.

Протокол ___ от _____

Председатель цикловой комиссии
_____ Н.Н. Савина

Согласовано

Заместитель директора
по учебной работе

_____ А.Н. Белякова

1 Требования к освоению дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины «Психология общения» обучающийся должен обладать, предусмотренными ФГОС СПО по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование, следующими умениями и знаниями (Таблица 1):

Таблица 1

Код ОК, ПК	Умения	Знания
ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09	<ul style="list-style-type: none"> - 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); - 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; - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации; - содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности; - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности).

Указанные умения и знания формируют общие компетенции (Таблица 2).

Таблица 2

Индекс компетенции	Компетенции (ФГОС)
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
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.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Психология общения» является дифференцированный зачет.

2 Показатели и критерии оценивания компетенций

В процессе изучения дисциплины осуществляется комплексная проверка следующих результатов обучения (Таблица 3):

Таблица 3

Индекс компетенции	Результаты обучения (описание компетенции)	Показатели оценки результата
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Владение актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью). Умение распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Владение механизмами функционирования организацией (предприятиями). Умение 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.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	Владение навыками оценки результатов решения задач профессиональной деятельности. Умение определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Владение психологическими основами деятельности коллектива, психологические особенности личности Умение организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

Индекс компетенции	Результаты обучения (описание компетенции)	Показатели оценки результата
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Владение навыками описания значимости своей профессии (специальности). Умение выделять наиболее значимое в устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста, применять современную научную профессиональную терминологию.
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.	Владение сущностью гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности). Умение демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Владение способами и методами содействия сохранению окружающей среды, ресурсосбережению.. Умение анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Владение способностью к саморазвитию и самовоспитанию в соответствии с общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества, к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности. Умение использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Владение языковыми средствами: умение ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства. Умение пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Процесс оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, представлен в таблице 4:

Таблица 4

Тип занятия	Номера тем (работ, занятий)	Оценочные средства
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам		
Лекции	Тема 1.2	дифференцированный зачет
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности		
Лекции	Тема 1.1, Тема 1.2, Тема 1.4, Тема 1.5, Тема 3.1	дифференцированный зачет
Практические занятия	Практические занятия 1,2,3,4 в соответствии с методическими указаниями по выполнению практических занятий.	дифференцированный зачет
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа в соответствии с методическими указаниями по выполнению самостоятельных работ.	дифференцированный зачет
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях		
Лекции	Тема 1.1, Тема 1.2, Тема 3.1	дифференцированный зачет
Практические занятия	Практические занятия 8,9, в соответствии с методическими указаниями по выполнению практических занятий.	дифференцированный зачет
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.		
Лекции	Тема 3.1	дифференцированный зачет
Практические занятия	Практические занятия 8,9, в соответствии с методическими указаниями по выполнению практических занятий.	дифференцированный зачет
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста		
Лекции	Тема 1.2, Тема 2.1, Тема 2.2, Тема 3.1	дифференцированный зачет
Практические занятия	Практическое занятие 5 6,7 в соответствии с методическими указаниями по выполнению практических занятий.	дифференцированный зачет
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.		
Лекции	Тема 1.2, Тема 2.1, Тема 3.1	дифференцированный зачет

Практические занятия	Практические занятия 5,8,9 в соответствии с методическими указаниями по выполнению практических занятий.	дифференцированный зачет
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях		
Лекции	Тема 1.3, Тема 1.4, Тема 1.5	дифференцированный за
Практические занятия	Практическое занятие 1,2,3,4 в соответствии с методическими указаниями по выполнению практических занятий.	дифференцированный зачет
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа в соответствии с методическими указаниями по выполнению самостоятельных работ.	дифференцированный зачет
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности		
Лекции	Тема 1.3, Тема 1.4, Тема 1.5	дифференцированный зачет
Практические занятия	Практические занятия 1,2,3,4 в соответствии с методическими указаниями по выполнению практических занятий.	дифференцированный зачет
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа в соответствии с методическими указаниями по выполнению самостоятельных работ.	дифференцированный зачет
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках		
Лекции	Тема 1.1, Тема 1.2, Тема 2.1, Тема 2.2, Тема 3.1	дифференцированный зачет
Практические занятия	Практические занятия 5,6,7,8,9 в соответствии с методическими указаниями по выполнению практических занятий.	дифференцированный зачет

4 Формы текущего контроля уровня сформированных компетенций (знаний, умений)

4.1 Практические занятия по учебной дисциплине:

Практическое занятие 1,2 «Самодиагностика уровня владения невербальными компонентами в процессе делового общения».

Практическое занятие 3,4 «Проведение деловой беседы»

Практическое занятие 5 «Самодиагностика на тему «Твоя конфликтность»».

Практическое занятие 6,7 «Составление правил поведения для выхода из конфликтов при изучении конкретных ситуаций».

Практическое занятие 8,9 «Разработка этических норм своей профессиональной деятельности».

Критерии оценки освоения

Усвоенные знания, умения проверяются в ходе ответа на контрольные вопросы к каждому практическому занятию. Объем и качество освоения обучающимися практического занятия, уровень сформированности компетенций оцениваются по результатам его защиты, и выставляется оценка в соответствии с таблицей 5.

Таблица 5

Оценка	Характеристика уровня освоения дисциплины
«отлично»	Работа выполнена полностью. Обучающийся при выполнении заданий грамотно сформулировал ответы на поставленные вопросы, решил верно все задачи.
«хорошо»	Работа выполнена полностью. Обучающийся при выполнении заданий совершил не более двух несущественных ошибок при ответах на поставленные вопросы и решил верно все задачи.
«удовлетворительно»	Работа выполнена полностью. Обучающийся при выполнении заданий совершил более двух несущественных ошибок при ответах на поставленные вопросы и не верно решил одну из предложенных задач.
«неудовлетворительно»	Работа выполнена частично. Обучающийся при выполнении заданий не ответил на поставленные вопросы и не решил задачи.

4.2 Тестирование обучающихся

Тестовые задания по разделу 1 «Психология общения».

Тестовые задания по разделу 2 «Конфликты и способы их предупреждения и разрешения».

Тестовые задания по разделу 2 «Этические формы общения».

Критерии оценки освоения

За правильный ответ на вопрос тестового задания выставляется положительная оценка - 1 балл.

За неправильный ответ на вопрос тестового задания выставляется отрицательная оценка - 0 баллов.

Таблица 6 - Шкала оценки:

Процент результативности (правильных ответов на вопросы тестового задания)	Оценка уровня подготовки
90 - 100	отлично
80 - 89	хорошо
70 - 79	удовлетворительно
менее 70	неудовлетворительно

4.3 Самостоятельные работы по дисциплине:

Самостоятельная работа по теме 1.5 «Подготовка к проведению деловой беседы».

Критерии оценки освоения

Усвоенные знания, умения проверяются в ходе выполнения заданий и при защите самостоятельной работы. Объем и качество освоения обучающимися самостоятельной работы, уровень сформированности компетенций оцениваются по результатам защиты самостоятельной работы и переводятся в оценку в соответствии с таблицей 7.

Таблица 7

Оценка	Характеристика уровня освоения дисциплины
«отлично»	Работа выполнена полностью. Обучающийся при выполнении заданий грамотно сформулировал ответы на поставленные вопросы, решил верно все задачи.
«хорошо»	Работа выполнена полностью. Обучающийся при выполнении заданий совершил не более двух несущественных ошибок при ответах на поставленные вопросы и решил верно все задачи.
«удовлетворительно»	Работа выполнена полностью. Обучающийся при выполнении заданий совершил более двух несущественных ошибок при ответах на поставленные вопросы и не верно решил одну из предложенных задач.
«неудовлетворительно»	Работа выполнена частично. Обучающийся при выполнении заданий не ответил на поставленные вопросы и не решил задачи.

5 Формы промежуточной аттестации уровня сформированных компетенций (знаний, умений)

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Психология общения» является дифференцированный зачет.

Вопросы для подготовки обучающихся к дифференцированному зачету:

1. Каковы основные элементы невербального общения?
2. Какова взаимосвязь элементов невербального общения?
3. Каково функциональное значение невербального общения?
4. Какие процедуры составляют невербального общения?
5. Как учитывается совместимость невербального общения?
6. Дать понятие, что такое «Деловая беседа»?
7. Рассказать правило ведение беседы?
8. Какие должны быть формы постановки вопросов?
9. Психологические особенности деловых дискуссий и публичных выступлений?
10. Перечислить виды бесед?
11. Понятие конфликтов и его структура?
12. Невербальное проявление конфликта?
13. Стратегия разрешение конфликтов?
14. Каковы основные элементы разрешения конфликтов?
15. Каково функциональное значение конфликтов?
16. Какие процедуры составляют разрешение конфликта?
17. Как учитывается совместимость конфликтующих сторон?
18. Понятие морали и этики?
19. Какие существуют категории этики?
20. Перечислить нормы морали?
21. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения?

Критерий оценки освоения

Усвоенные знания и умения проверяются в ходе ответа на вопросы. Объем и качество освоения обучающимися дисциплины, уровень сформированности дисциплинарных компетенций оцениваются по результатам текущих и промежуточной аттестации и переводятся в оценку в соответствии с таблицей 8.

Таблица 8

Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения дисциплины
«отлично»	Ответы на вопросы выполнены самостоятельно и без пересдачи. Обучающийся демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их при выполнении заданий повышенной сложности.

	сти.
«хорошо»	<p>Ответы на вопросы подготовлены самостоятельно, без пересдачи, но с замечаниями. Обучающийся демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при ответе на поставленные вопросы, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.</p>
«удовлетворительно»	<p>Задания выполнены недостаточно самостоятельно. Обучающийся демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе сдачи дифференцированного зачета допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний и умений по некоторым дисциплинарным компетенциям, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.</p>
«неудовлетворительно»	<p>Обучающийся не демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, проявляется недостаточность знаний и умений. Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний и умений.</p>

Литература

Основные электронные издания:

1. Акимова А.Р. Психология общения. Тренинг коммуникативных навыков : учебно-методическое пособие / А.Р. Акимова. - Москва : Флинта, 2023. - 117 с. - ISBN 978-5-9765-5365-1. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/390918/reading>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
2. Новикова С.С. Психология общения и переговоров: методическое пособие / С.С. Новикова. - Москва : Флинта, 2021. - 45 с. - ISBN 978-5-9765-4774-2. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/380543/reading> — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
3. Чернова Г. Р. Психология общения: Учебное пособие. Стандарт третьего поколения / Г.Р. Чернова, Т.В. Слотина. - Санкт-Петербург : Питер, 2021. - 240 с. - ISBN 978-5-4461-9396-7. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/378751/reading>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Дополнительные электронные издания:

- 1 Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92154.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.