

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«КУЗБАССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Т.Ф. ГОРБАЧЕВА»

филиал КузГТУ в г. Прокопьевске

Пудов Евгений Юрьевич
я подтверждаю этот
документ своей
удостоверяющей
подписью
2025.08.27 10:07:
03+07'00'

УТВЕРЖДАЮ

Директор филиала

Е.Ю. Пудов

« 24 » 05 2024 г.

Фонд оценочных средств по дисциплине

Психология общения

Специальность «23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей»

Присваиваемая квалификация
«Специалист»

Формы обучения
очная

Прокопьевск 2024 г.

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры информационных технологий, машиностроения и автотранспорта

Протокол № 10 от « 23 » мая 2024 г.

Заведующий кафедрой
информационных технологий, машиностроения
и автотранспорта



С.В. Горюнов

Согласовано учебно-методической комиссией

Протокол № 10 от « 24 » мая 2024 г.

Заместитель директора по учебной работе



Е.С. Голикова

1 Паспорт фонда оценочных средств

№	Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
1	Раздел 1. Теоретические и практические основы психологии общения	1.1. Проблема общения в психологии и профессиональной деятельности 1.2. Психологические особенности процесса общения 1.3. Интерактивная сторона общения 1.4. Перцептивная сторона общения 1.5. Общение как коммуникация 1.6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении 1.7. Этика в деловом общении	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 08	Знания: - правил ведения деловых переговоров; - актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить; - основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - психологических приемов общения; - номенклатуры информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; - приемов структурирования информации; - способов оформления результатов поиска информации; - индивидуальных особенности личности; - особенности каждого типа темперамента; - что лежит в основе характера; - современной научной и профессиональной терминологии; - возможных траекторий профессионального развития и самообразования; - что составляет психологическую культуру; - правил обращения с людьми; - психологию коллектива; - психологию личности; - основ проектной деятельности; - особенностей социального и культурного контекста; - правил оформления документов; - взаимосвязи общения и деятельности, цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевых ожиданий в общении; - видов социальных взаимодействий; - механизмов взаимопонимания в общении; - техники и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; - этических принципов общения;	Устный или письменный опрос

			- источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; - основных характеристик понятия «общение»; - какую роль играет общение в профессиональной деятельности; - особенностей вербального и невербального общения; - сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; - значимости профессиональной деятельности по специальности; - индивидуально-психологических особенностей личности с учетом поведения в различных ситуациях; - основных ресурсов, задействованные в профессиональной деятельности; - путей обеспечения ресурсосбережения; - основных методов изучения личности; - современных средств и устройств информатизации; - психологических особенностей ведения деловой документации; - правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; - основных общеупотребительных глаголов (бытовая и профессиональная лексика); - лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; - особенностей произношения; - правил чтения текстов профессиональной направленности; - особенностей делового общения; - приемов ведения деловой беседы; - техники ведения телефонных переговоров; - порядка выстраивания презентации; - психологических основ общения с заказчиками; - форм и содержание учетной документации; - мер безопасности при работе с электрооборудованием и электрическими инструментами; - правила техники безопасности и охраны труда в профессиональной деятельности - правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности - основы здорового образа жизни - условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности - средства профилактики перенапряжения	
--	--	--	---	--

			Умения: - убеждать; - возражать; - 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; - рефлексировать; - слушать; - определять задачи 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; - выстраивать траектории профессионального и личностного развития; - расположить к себе; - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; - выделять специфические особенности вербального и невербального общения с учетом социального и культурного контекста; - компетентно излагать свои мысли на государственном языке; - грамотно оформлять документы; - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - анализировать; - работать с информацией; - описывать значимость своей специальности; - посмотреть на себя со стороны; - адекватно оценивать свои достоинства и недостатки;	
--	--	--	--	--

			- определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности; - применять методы диагностики с целью изучения собственной личности; - применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - вести деловую переписку; - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; - строить разговор с собеседником с учетом правил деловых переговоров; - выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; - принимать автомобиль на диагностику, проводить беседу с заказчиком для выявления его жалоб на работу автомобиля, проводить внешний осмотр автомобиля, составлять необходимую документацию; - применять информационно-коммуникационные технологии при составлении отчетной документации по проведению технического обслуживания автомобилей; - отчитываться перед заказчиком о выполненной работе; - оформлять учетную документацию; - читать и интерпретировать данные, полученные в ходе диагностики, делать выводы, определять по результатам диагностических процедур неисправности электрических и электронных систем автомобилей; - безопасное и качественное выполнение регламентных работ по разным видам технического обслуживания: проверка состояния элементов электрических и электронных систем автомобилей, выявление и замена неисправных; - соблюдать меры безопасности при работе с электрооборудованием и электрическими инструментами; - соблюдать безопасные условия труда в профессиональной деятельности - соблюдать нормы экологической безопасности - применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности - пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности	
--	--	--	---	--

				Практический опыт: - приемка и подготовка автомобиля к диагностике; - сдача автомобиля заказчику; - оформление первичной документации для ремонта; - оценка результатов диагностики технического состояния электрических и электронных систем автомобилей; - подготовка инструментов и оборудования к использованию в соответствии с требованиями стандартов рабочего места и охраны труда; - оценка результатов диагностики технического состояния трансмиссии, ходовой части и механизмов управления автомобилей; - выполнение регламентных работ технических обслуживаний ходовой части и органов управления автомобилей; - подготовка автомобиля к ремонту; - оформление первичной документации для ремонта
--	--	--	--	---

2 Типовые контрольные задания или иные материалы

2.1 Оценочные средства при текущем контроле

Текущий контроль по разделу «Теоретические и практические основы психологии общения» будет заключаться в устном или письменном опросе обучающихся по контрольным вопросам:

1. Предмет и задачи науки «Психология общения».
2. Функции общения.
3. Структура общения.
4. Средства общения.
5. Место психологии общения в системе профессиональной деятельности
6. Темперамент.
7. Темперамент в общении
8. Характер
9. Влияние характера человека на успешность общения
10. Типы собеседников
11. Психологические приемы, позволяющие расположить собеседника к себе
12. Что значит «слышать» и «слушать»?
13. Умение слушать, как инструмент эффективного общения
14. Барьеры в общении
15. Деловая этика и этикет как элементы культуры делового общения.
16. Что определяет успех в публичном выступлении?
17. Особенности публичного выступления как формы делового общения
18. Составляющие успеха деловой беседы
19. Правила обращения с людьми.

Критерии оценивания:

90...100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;

80...89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой из вопросов;

60...79 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;

0...59 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы или при правильном и неполном ответе только на один из вопросов.

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	2	3	4	5

2.2 Оценочные средства при промежуточной аттестации

Формой промежуточной аттестации является зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций.

Исходя из определения компетенции - «ситуативная категория, выражается в готовности к осуществлению деятельности в конкретной профессиональной ситуации» оцениваем сформированность компетенций по конкретным профессиональным ситуациям.

Ситуация 1. Вы беседуете с человеком, от которого зависит решение жизненно важного для вас вопроса, но вы не согласны с его доводами. Возразите ему, но так, чтобы он не обиделся и стал бы вас внимательно слушать.

Ситуация 2. В процессе беседы у вас с собеседником возникли разногласия. Но вот после очередного его высказывания вы поняли, что он прав.

Как вы поступите, чтобы у него возникло желание помочь вам в решении вашей проблемы?

Ситуация 3. Вы пришли к собеседнику с плохой миссией: сказать ему об его ошибке в деловой сделке. Как вы это сделаете, чтобы уменьшить моральный ущерб вашего визита?

Ситуация 4. У вас деловая встреча. Вы входите в кабинет, но голова того, к кому вы вошли, опущена. Ваши действия?

Ситуация 5. Вы идете к начальнику с вопросом точно зная, что ваши точки зрения по решению этого вопроса расходятся. Как добьетесь успеха?

Как будете учитывать их индивидуальные особенности?

Ситуация 6. Вы идете к начальнику, не зная его точки зрения на вопрос, с которым вы идете. В процессе беседы выясняется, что ваши точки зрения расходятся.

Стратегия вашего поведения?

Ситуация 7. На совещании один сотрудник разволновался и, потеряв контроль над собой, стал громче говорить. Какая фраза, не обидев его, дала бы ему понять, что необходимо взять себя в руки? Скажите ее!

Ситуация 8. Вы находитесь в одном из подразделений вашей фирмы, где разбирается жалоба. Работа уже подходит к концу, но раздается звонок, вам нужно срочно прибыть на внеочередное заседание депутатской группы. Вы прерываете работу и собираетесь уходить (времени хватит только для того, чтобы доехать). В этот момент к вам подошла одна из сотрудниц этого подразделения. Она хочет (по ее словам) сообщить вам нечто чрезвычайно важное. Вы знаете, как знают и другие, что она – любительница «подавать сигналы», выискивать и вскрывать недостатки там, где их часто и нет. Как правило, из того, что она говорит, – 20 % все же есть рационального. Откажите этой женщине в аудиенции и одновременно вызовите у нее положительные эмоции.

Ситуация 9. У вас деловая встреча. Вам хочется решить вопрос в свою пользу.

Какая фраза может помочь вам?

Критерии оценивания:

90...100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;

80...89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой из вопросов;

60...79 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе только на один из вопросов;

0...59 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы или при правильном и неполном ответе только на один из вопросов.

2.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Порядок организации проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлен в Положении о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования в КузГТУ (Ип 06/-10).