МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ЧЕБОКСАРСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ) МОСКОВСКОГО ПОЛИТЕХНИЧЕСКОГО УНИВЕРСИТЕТА



УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала
_____ А.В. Агафонов
«_27_» _октября_ 2021 г.
М.П.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«ОГСЭ.05 Психология общения»

(код и наименование дисциплины)

Уровень профессионального образования	**Среднее профессиональное образование**
Образовательная программа	**Программа подготовки специалистов среднего звена**
Специальность	**38.02.07 Банковское дело**
Квалификация выпускника	**Специалист банковского дела**
Форма обучения	**очная**
Год начала обучения	**2022**

Чебоксары, 2021

Фонд оценочных средств предназначен для промежуточной аттестации оценки результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» обучающимися по специальности: 38.02.07 Банковское дело.

Организация-разработчик: Чебоксарский институт (филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Московский политехнический университет»

Разработчик: Антонова Людмила Виталиевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры «Социально-гуманитарные дисциплины»

ФОС одобрен на заседании кафедры (протокол № 2, от 16.10. 2021).

Пояснительная записка

Фонд оценочных средств по дисциплине ОГСЭ.05 «Психология общения» обучающимися подготовлен в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 5 февраля 2018 г., №67 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 февраля 2018 г. № 50135).

В соответствии с требованиями ФГОС фонды оценочных средств призваны способствовать оценке качества. Оценка качества подготовки обучающихся и выпускников осуществляется в двух основных направлениях:

- оценка уровня освоения дисциплин;
- оценка компетенций обучающихся.

Фонды оценочных средств призваны оценить умения, знания, практический опыт и освоенные компетенции по результатам освоения учебных дисциплин и профессиональных модулей.

Фонды оценочных средств разработаны для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.07 Банковское дело (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация)

В соответствии с требованиями ФГОС Чебоксарским институтом (филиалом) Московского политехнического университета для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей программы подготовки специалистов среднего звена (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) разработаны фонды оценочных средств, позволяющие оценить умения, знания, практический опыт и освоенные компетенции.

В соответствии с Приказом Министерства просвещения РФ от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» освоение образовательной программы среднего профессионального образования, в том числе отдельной части или всего объема учебного предмета, курса, дисциплины (модуля) образовательной программы, сопровождается текущим контролем успеваемости и промежуточной аттестацией обучающихся. Формы, периодичность и порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся определяются образовательной организацией самостоятельно.

1.ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Назначение: Фонд оценочных средств предназначен для промежуточной аттестации результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» обучающимися по специальности: 38.02.07 Банковское дело.

Уровень подготовки: базовый

Форма контроля: *зачёт (2 семестр)*

Умения, знания и компетенции, подлежащие проверке:

№	Наименование	Метод контроля Текущий контроль
Компетенции		
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.

ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ПК 1.1.	Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов;	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
ПК 2.1.	Оценивать кредитоспособность клиентов;	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
Умения		
У 1.	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
У 2.	налаживать контакт, обеспечивать эффективную коммуникацию с клиентом;	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
У 3.	использовать навыки саморегуляции в стрессовых ситуациях; применять техники и правила веде-ния делового общения	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
У 4.	применять техники и приемы распознавания признаков манипуляции, внушения; распознавать и избегать открытых конфликтов	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
З 1.	взаимосвязь общения и деятельности цели,	устный опрос;

	функции, виды и уровни общения;	самостоятельная работа; тестирование.
З 2.	роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении;	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
З 3.	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
З 4.	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
З 5.	правила эффективной коммуникации, принципы делового общения; навыки саморегуляции стрессовых состояний;	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
З 6.	признаки манипуляции и способы защиты от манипуляции;	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.
З 7.	основные типы и последствия конфликтов, способы регуляции конфликтов	устный опрос; внеаудиторная самостоятельная работа; тестирование.

2. КОМПЛЕКТ МАТЕРИАЛОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

В состав комплекта входят задания для обучающихся. Задания включают в себя вопросы, ориентированные на проверку освоения компетенций.

Оценка сформированности компетенции: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ОК 10, ПК 1.1, ПК 2.1

Зачёт 2 семестр

Типовые вопросы для контроля приобретенных умений

1. Что представляет собой психология общения как наука?

Психология общения представляет собой науку, изучающую и решающую проблемы, которые возникают при установлении контакта между людьми.

2. Что представляет собой сущность общения?

Сущность общения заключается в процессе передачи информации между людьми с целью установления контакта и достижения общей цели.

3. Какова классификация общения по характеру?

По характеру общение разделяют на продуктивное (творческое) и непродуктивное (формальное).

4. Какова классификация общения по целям?

По целям общение разделяют на утилитарное и неутилитарное.

5. Какова классификация общения по направленности?

По направленности общение разделяют на гуманистическое и манипулятивное.

6. Какова классификация общения по формам проявления?

По формам проявления общение разделяют на непосредственное и опосредованное, формальное и неформальное.

7. Какова классификация общения по степени искренности?

По степени искренности общение разделяют на открытое и закрытое.

8. Какие выделяются функции общения?

Коммуникативная, интерактивная, перептивная.

9. Что представляет собой коммуникативная функция общения?

Коммуникативная функция общения— это взаимный обменинформацией между партнёрами по общению.

10. Назовите основные барьеры общения.

Барьеры взаимодействия, барьеры восприятия и понимания, коммуникативные барьеры.

11. Назовите основные коммуникативные барьеры.

Семантический барьер, логический барьер, стилистический барьер, фонетический барьер.

12. Что представляет собой интерактивная функция общения?

Интерактивная функция общения— это общение, включающее в себя взаимодействиелюдей между собой при осуществлении ими совместной деятельности.

13. Назовите 5 стратегий интеракции.

Сотрудничество, соперничество, компромисс, приспособление, избегание.

14. Что такое партнерские отношения?

Партнерские отношения – это взаимодействие между несколькими людьми или предприятиями, в результате которого каждый участник получает собственные выгоды.

15. Какие бывают формы партнерских отношений?

Коммерческое, некоммерческое, полное, ограниченное, стратегическое.

16. Какие бывают виды партнерских отношений?

Гражданское партнерство, социальное партнерство, государственно-частное партнерство

17.Что представляют собой перцептивная функция общения?

Перцептивная сторона общения — это восприятие человеком своего собеседника в процессе коммуникации, основанное на полном взаимопонимании.

18.Какие бывают механизмы перцептивного общения?

Идентификация, стереотипизация, эмпатия, аттракция, рефлексия, казуальная атрибуция.

19.Что такое вербальное общение?

Вербальное общение — это обмен информацией между людьми с помощью слов.

20.Что такое невербальное общение?

Невербальное общение — это обмен информацией между людьми без использования слов.

21.Какие бывают невербальные средства общения?

Оптокинетические, паралингвистические, экстралингвистические, проксемические, тактильные, ольфакторные.

22.Какие средства общения относятся к оптокинетическим?

Жестикуляция, мимика, пантомимика, направление взгляда, визуальный контакт, покраснение и побледнение кожи, стереотипы моторики.

23.Какие средства общения относятся к паралингвистическим?

Интенсивность, тембр, интонация голоса, качество голоса, диапазон голоса, тональность голоса.

24.Какие средства общения относятся к экстралингвистическим?

Паузы, темп речи, связанность речи, смех, покашливание, заикание.

25.Какие средства общения относятся к проксемическим?

Физическая дистанция контакта, персональное пространство, угол поворота к собеседнику.

26.Какие средства общения относятся к тактильным?

Рукопожатия, объятия, поцелуи, похлопывания, толчки, поглаживания, касания, пощёчины, удары.

27.Какие средства общения относятся к ольфакторным?

Естественные и искусственные запахи человека, запахи окружающей среды, в которой происходит общение.

28.Что такое монологическая коммуникация?

Это форма коммуникации, в которой один человек передает информацию без непосредственного взаимодействия с другими участниками.

29.Что такое диалогическая коммуникация?

Это обмен информацией двух или более лиц, часто построенный в форме дискуссии, с обсуждением различных точек зрения.

30.Какие функции выполняют невербальные сообщения при взаимодействии свербальными?

Выделяют несколько функций, которые невербальные сообщения выполняют при взаимодействии с вербальными: дополнения, или сопровождения

(включая дублирование и усиление) вербальных сообщений; опровержения вербальных сообщений; замещения вербальных сообщений; регулирования разговора.

31. Что такое социальная роль?

Социальная роль — фиксация определенного положения, которое занимает тот или иной индивид в системе общественных отношений.

32. Чем отличается социальная роль от социального статуса?

Статус описывает общество в неподвижности, то есть раскрывает статистическую картину мира. Роль описывает общество в движении, то есть раскрывает динамическую картину мира.

33. Какие могут быть выделены характеристики социальных ролей?

Эмоциональность, способ получения, масштаб, формализация, мотивация.

34. Какие бывают стили делового общения?

Ритуальный, манипулятивный, гуманистический.

35. Что такое ритуальный стиль делового общения?

Это стиль делового общения, в соответствии с которым главной задачей партнеров является поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как о члене общества.

36. Что такое манипулятивный стиль делового общения?

Это стиль делового общения, при котором к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей.

37. Что такое гуманистический стиль делового общения?

Это стиль делового общения, который направлен на совместное изменение представлений обоих партнеров, предполагает удовлетворение потребностей в понимании, сочувствии, сопереживании.\

38. Раскройте понятие «конфликт».

Это резкое обострение противоречий и столкновение двух или более участников в процессе решения проблемы, имеющей деловую или личную значимость для каждой из сторон.

39. Раскройте понятие «конфликтогены».

Это слова, действия (или бездействие), способствующие возникновению и развитию конфликта.

40. Какие бывают типы конфликтов по степени остроты противоречий?

Недовольство, разногласие, противоречие, размолвка, раздор, перебранка, стычка, ссора, скандал, вражда и война.

41. Какие бывают типы конфликтов по проблемно-деятельностному признаку?

Управленческие, педагогические, производственные, экономические, политические, творческие, семейные.

42. Какие бывают типы конфликтов постепени вовлеченности людей в конфликт?

Внутриличностные, межличностные, между личностью и группой, межгрупповые, межколлективные, межпартийные, межгосударственные.

43. В чем разница между функциональными и дисфункциональными конфликтами?

Функциональный конфликт ведет к положительным последствиям для индивидов, группы или организации, дисфункциональный конфликт приводят к снижению личной удовлетворенности, группового сотрудничества и эффективности организации.

44. Какие бывают причины конфликтов?

Организационные, эмоциональные, социально-трудовые, конфликты потребностей, конфликты интересов, конфликты ценностей.

45.Какие существуют методы управления конфликтом?

Внутриличностные, структурные, межличностные, переговоры, ответные агрессивные действия.

Перечень критериев для оценки уровня освоения дисциплины при проведении промежуточной аттестации (зачёт):

Шкала оценивания	**Описание**
Зачтено	Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
Не зачтено	Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков по этапам (уровням) сформированности компетенций, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	**Знать**: 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 **Уметь:** 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 наставника)
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	**Знать**: номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации. **Уметь**: 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	**Знать**: современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования **Уметь**: применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	**Знать**: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности **Уметь**: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	**Знать**: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений **Уметь**: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	**Знать:** сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности **Уметь:** описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	**Знать**: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности **Уметь**: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	**Знать**: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности **Уметь**: 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

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	**Знать**: основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; банковские продукты и услуги. **Уметь:** выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности
ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов	**Знать:** взаимосвязь общения при осуществлении расчетно-кассового обслуживания **Уметь**: консультировать клиентов по вопросам открытия банковских счетов, **Иметь практический опыт:** осуществления расчетно-кассового обслуживания клиентов
ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов;	**Знать:** состав и содержание основных источников информации о клиенте; **Уметь:** консультировать заемщиков по условиям предоставления и порядку погашения кредитов; **Практический опыт:** оценки кредитоспособности клиентов