Частное профессиональное образовательное учреждение

Вологодский кооперативный колледж

Комплект контрольно-оценочных средств

по учебной дисциплине

Психология общения

по специальности

43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Вологда, 2020

Рассмотрено на заседании цикловой
комиссии технологии и сервиса
Протокол № 1 от «02» сентября 2020
Председатель цикловой комиссии
_____ М.И.Гадаева

Утверждаю
Заместитель директора по учебной работе
_____ А.А. Дроздова

Одобрено на заседании методического совета
Протокол № 1от 09.09.2020

Организация-разработчик: ЧПОУ Вологодский кооперативный колледж

Разработчик:

Майорова Н.В.	преподаватель	ЧПОУ ВКК
(ФИО)	*(должность)*	*(место работы)*

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело учебной дисциплины Психология общения.

1 ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины (УД) Психология общения ППССЗ по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело.

1.2 Результаты освоения программы учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате освоения программы УД у обучающихся должны быть сформированы следующие профессиональные компетенции (ПК) и общие компетенции (ОК).

Таблица 1. Показатели оценки сформированности ОК

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Выстраивает траектории профессионального и личностного развития, выполняет рефлексивный анализ	Индивидуальный, фронтальный устный опрос; письменный опрос; экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, по практическим занятиям
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с колегами, руководством, клиентами.	Организовывает работу коллектива и команды; взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами	Индивидуальный, фронтальный устный опрос; письменный опрос; экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, по практическим занятиям
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Излагает свои мысли на государственном языке;	Индивидуальный, фронтальный устный опрос; письменный опрос; экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, по практическим занятиям
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач;	Индивидуальный, фронтальный устный опрос; письменный опрос; экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, по практическим занятиям

В ходе освоения УД обучающиеся осваивают следующие знания и умения.

Таблица 3. Показатели оценки освоения знаний и умений

Результаты	Основные показатели оценки	Формы и методы контроля и

	результата	оценки
выстраивать траектории профессионального и личностного развития	- демонстрация способности выстраивать траектории профессионального и личностного развития.	Индивидуальный/фронтальный устный опрос; письменный опрос; экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, по практическим занятиям
организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	- демонстрация способности организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Индивидуальный/фронтальный устный опрос; письменный опрос; экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, по практическим занятиям
излагать свои мысли на государственном языке;	- грамотность изложения своих мыслей на государственном языке;	Индивидуальный/фронтальный устный опрос; письменный опрос; экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, по практическим занятиям
применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;	- применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач.	Индивидуальный/фронтальный устный опрос; письменный опрос; экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, по практическим занятиям
возможные траектории профессионального развития и самообразования	- использование возможных траектории профессионального развития и самообразования	Индивидуальный/фронтальный устный опрос; письменный опрос; экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, по практическим занятиям
психология коллектива; психология личности;	- использование необходимой информации по психологии коллектива; психологии личности	Индивидуальный/фронтальный устный опрос; письменный опрос; экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, по практическим занятиям
особенности социального и культурного контекста;	- использование необходимой информации об особенностях социального и культурного контекста	Индивидуальный/фронтальный устный опрос; письменный опрос; экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, по практическим занятиям
современные средства и устройства информатизации;	- использование современных средств и устройств информатизации	Индивидуальный/фронтальный устный опрос; письменный опрос; экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, по практическим занятиям

1.3 Формы промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Обязательной формой аттестации по итогам освоения программы УД является дифференцированный зачет.

II КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Предметом оценки освоения УД являются умения и знания, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций. Контроль и оценка этих дидактических единиц осуществляются с использованием следующих форм и методов.

Таблица 5. Контроль и оценка освоения УД Психология общения

Элемент УД (раздел, тема)	**Текущий контроль**		**Промежуточная аттестация**		
	Оценочное средство	**Проверяемые умения, знания**	**Форма контроля**	**Оценочное средство**	**Проверяемые умения, знания**
Тема 1. Общение как социально - психологическая категория.	Фронтальный опрос по теории; проверка домашних заданий; практические работы.	**умения:** выстраивать траектории профессионального и личностного развития организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами излагать свои мысли на государственном языке; применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; **знания:** возможные траектории профессионального развития и	Дифференцированный зачет	Дифференцированный зачет состоит из 6 вариантов по 3 задания (2 теоретических и 1 практического).	**умения:** выстраивать траектории профессионального и личностного развития организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами излагать свои мысли на государственном языке; применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; **знания:** возможные траектории профессионального развития и самообразования психология коллектива;

		самообразования психология коллектива; психология личности; особенности социального и культурного контекста; современные средства и устройства информатизации;			психология личности; особенности социального и культурного контекста; современные средства и устройства информатизации;
Тема 2. Коммуникативная сторона общения	Фронтальный опрос по теории; проверка домашних заданий; практические работы.				
Тема 3. Перцептивная сторона общения	Фронтальный опрос по теории; проверка домашних заданий; практические работы.				

Тема 4. Интерактивная сторона общения	Фронтальный опрос по теории; проверка домашних заданий; практические работы.	**умения:** выстраивать траектории профессионального и личностного развития организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами излагать свои мысли на государственном языке; применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; **знания:** возможные траектории профессионального развития и самообразования психология коллектива; психология личности;			
Тема 5. Конфликт	Фронтальный опрос по теории; проверка домашних заданий; практические работы.				

Тема 6. Общие сведения об этической культуре	Фронтальный опрос по теории; проверка домашних заданий; практические работы.	особенности социального и культурного контекста; современные средства и устройства информатизации ;			
Тема 7. Формы делового общения и их характеристики	Фронтальный опрос по теории; проверка домашних заданий.				

2.2 Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации по дисциплине

Промежуточная аттестация по дисциплине проходит в форме дифференцированного зачета, включает в себя 6 вариантов по 3 задания (2 теоретических, 1 практическое).

Содержание заданий

Примерный перечень теоретических вопросов для дифференцированного зачета

1. Раскройте предмет психологии общения, основную проблематику психологии.
2. Объясните значение общения для межличностных и общественных отношений.
3. Раскройте структуру общения, опишите значение сторон общения.
4. Опишите средства общения и объясните их значение в своей профессиональной деятельности.
5. Раскройте принцип единства общения и деятельности.
6. Проанализируйте общение как один из видов деятельности.
7. Назовите типологию общения.
8. Перечислите важнейшие функции общения.
9. Назовите знаки и знаковые системы в коммуникативных процессах.
10. Раскройте общение как взаимодействие. Перечислите виды взаимодействия.
11. Объясните суть теории транзактного анализа Э.Берна.
12. Назовите виды позиций взаимодействия и виды игр в рамках транзактного анализа, приведите примеры.
13. Объясните коммуникативную функцию речи и основные модели вербальной коммуникации.
14. Проанализируйте проблему эффективности коммуникативного воздействия.
15. Назовите классификацию невербальных средств общения и системы невербальной коммуникации.
16. Выделите важнейшие функции невербального поведения в структуре общения.
17. Раскройте виды, правила и техники слушания.
18. Объясните коммуникативные и психологические барьеры в общении.
19. Объясните перцептивную сторону общения, перечислите механизмы взаимопонимания и феномены межличностного восприятия.
20. Назовите понятие перцепции, историческое изменение этого понятия.
21. Объясните особенности интерпретации внешности человека.
22. Назовите эмоциональные аспекты межличностного восприятия и феномены аттракции.
23. Раскройте понятие конфликта, его структуру и классификацию. Объясните общие причины конфликта.
24. Объясните правила поведения в конфликте и стратегии его разрешения.
25. Раскройте сущность понятий этика и мораль, опишите формирование данных понятий на протяжении истории.
26. Объясните значение делового этикета в своей профессиональной деятельности.
27. Раскройте правила ведения деловой беседы.

Примерный перечень практических заданий

1. На основе конкретной ситуации определить основные техники общения с сотрудником.
2. Решить производственные задачи, используя приемы и тактики повышения эффективности общения.
3. Подготовить речь-презентацию, используя основные техники и приемы.
4. Решить конфликтные ситуации (определить вид, причины, стратегии поведения, способы профилактики).
5. Определить ошибки делового общения на основе конкретных ситуаций.

Критерии оценивания результатов дифференцированного зачета

Оценка «отлично» ставится обучающемуся, при условии, если он правильно раскрыл все теоретические вопросы и выполнил практическое задание.

Оценка «хорошо» ставится обучающемуся, при условии, если он правильно выполнил одно из двух теоретических заданий и практическое задание; или не полностью раскрыл первое задание, правильно решил не менее трёх вопросов второго задания и выполнил практическое задание.

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся, при условии, если он раскрыл не полностью теоретический вопрос и правильно выполнил практическое задание; или точно раскрыл два теоретических вопроса, но не справился с выполнением практического задания.

Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающемуся, при условии, если он выполнил одно задание и менее.

Задание

Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет	Дисциплина **«Психология общения»**
ВАРИАНТ № 1	

1. Раскройте понятие конфликта, его структуру и классификацию. Объясните общие причины конфликта.

2. Определите правильный вариант ответа на поставленные вопросы:

А) Какие из перечисленных категорий, не входят в структуру общения:

1) коммуникация;
2) интеракция;
3) симплификация;
4) перцепция;

Б) Укажите тип общения, который реализуется при неравноправных позициях партнеров и представляет собой субъект - объектные отношения:

1) императивное;
2) монологическое;
3) манипулятивное;
4) диалогическое;

В) Какая функция общения реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности:

1) формирующая;
2) подтверждающая;
3) внутриличностная;
4) прагматическая;

Г) Выберите из предложенных неправильный вариант при классификации общения «по контакту с собеседником»:

1) непосредственное и опосредованное;
2) кратковременное и длительное;
3) ролевое и личностное;
4) межличностное и массовое;

Д) Выберите проксемические особенности невербального общения:

1) рукопожатие;
2) личная пространственная территория человека;
3) энергетика речи;
4) пунктуальность;

Е) Определите вид барьера, к которому можно отнести: неприязнь и недоверие к человеку

1) барьеры понимания;
2) барьеры социально-культурного различия;

3) барьеры отношения;
4) барьеры слушания;

3. **Практическое задание:** Вы хотели бы высказать критические замечания в адрес своего подчиненного, безответственность которого привела к серьезным проблемам в выполнении задания (свадебный торт плохо держит форму, в результате нарушения технологии приготовления). Составьте примерный план вашего обращения к нему.

2.3 Перечень практических работ

Таблица 6. Практические работы по УД Психология общения

№	Название практического занятия	Кол-во часов
1	Общение в профессиональной деятельности специалиста по поварскому и кондитерскому делу	2
2	Коммуникативные и психологические барьеры в общении	2
3	Невербальная коммуникация	2
4	Методы развития коммуникативных способностей	2
5	Восприятие реципиента и коммуникатора в процессе общения	2
6	Игры и позиции взаимодействия в рамках трансактного анализа	2
7	Решение ситуационных задач на тему «Мое поведение в конфликте»	2
8	Анализ моральных проблем и принятие этических решений	2