

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Фонды оценочных средств по дисциплине
ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Утверждено
Протокол №5
от «23» июня 2021 г.

Пермь, 2021

Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Психология общения** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

38.02.07 Банковское дело (направленность : не предусмотрена)

ОК.3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

ОК.4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ОК.5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	38.02.07 Банковское дело (направленность: не предусмотрена) на базе основного общего
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	5
Объем дисциплины (з.е.)	1
Объем дисциплины (ак.час.)	36
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	28
Проведение лекционных занятий	14
Проведение практических занятий, семинаров	14
Самостоятельная работа (ак.час.)	8
Формы текущего контроля	Письменное контрольное мероприятие (3)
Формы промежуточной аттестации	Зачет (5 триместр)

Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/413575>
2. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/450947>
3. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/493942>

Дополнительная:

1. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/455694>
2. Рамендик, Д. М. Тренинг личностного роста : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 136 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07706-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/452564>
3. Зуб, А. Т. Управленческая психология : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Т. Зуб. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 372 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-8432-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/450705>
4. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/434159>
5. Корнеев, С. С. Психология и этика профессиональной деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. С. Корнеев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 304 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11483-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/456862>
6. Коноваленко, В. А. Управленческая психология : учебник для среднего профессионального образования / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко, А. А. Соломатин. — Москва : Издательство Юрайт, 2017. — 368 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-4564-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/393195>

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Психология общения**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции и
критерии их оценивания**

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
ОК.3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Знать механизмы взаимопонимания в общении, техники и приемы общения; уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> не знает уровни и виды общения, инструменты саморегуляции и самоменеджмента; не умеет планировать собственную деятельность и свое развитие; не владеет методиками и техниками саморазвития <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> знает уровни и виды общения, инструменты саморегуляции и самоменеджмента; не умеет планировать собственную деятельность и свое развитие; не владеет методиками и техниками саморазвития <p style="text-align: center;">Хорошо</p> знает уровни и виды общения, инструменты саморегуляции и самоменеджмента; умеет планировать собственную деятельность и свое развитие; частично владеет методиками и техниками саморазвития <p style="text-align: center;">Отлично</p> знает уровни и виды общения, инструменты саморегуляции и самоменеджмента; умеет планировать собственную деятельность и свое развитие; владеет методиками и техниками саморазвития
ОК.4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> не знает инструментов эффективного взаимодействия в командной работе, принципов и способов построения команды, механизмы социально-психологической адаптации людей с ограниченными возможностями; не умеет конструктивно разрешать конфликты в коллективе и эффективно взаимодействовать с другими людьми; не владеет приемами и тактиками участия в групповых обсуждениях и конструктивного разрешения конфликтных

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p>Неудовлетворител ситуаций</p> <p>Удовлетворительн знает инструменты эффективного взаимодействия в командной работе, принципы и способы построения команды, механизмы социально-психологической адаптации людей с ограниченными возможностями; не умеет конструктивно разрешать конфликты в коллективе и эффективно взаимодействовать с другими людьми; не владеет приемами и тактиками участия в групповых обсуждениях и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций</p> <p>Хорошо знает инструменты эффективного взаимодействия в командной работе, принципы и способы построения команды, механизмы социально-психологической адаптации людей с ограниченными возможностями; умеет конструктивно разрешать конфликты в коллективе и эффективно взаимодействовать с другими людьми; не владеет приемами и тактиками участия в групповых обсуждениях и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций</p> <p>Отлично знает инструменты эффективного взаимодействия в командной работе, принципы и способы построения команды, механизмы социально-психологической адаптации людей с ограниченными возможностями; умеет конструктивно разрешать конфликты в коллективе и эффективно взаимодействовать с другими людьми; владеет приемами и тактиками участия в групповых обсуждениях и конструктивного разрешения конфликтных ситуаций</p>
ОК.5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на	Знать функции, виды и уровни устного общения, особенности социального и культурного контекста деловой письменной	<p>Неудовлетворител Не знает функции, виды и уровни устного общения; не знает особенности социального и культурного контекста деловой</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	коммуникации, правила оформления документов; уметь логично и четко формулировать свои мысли при устном и письменном взаимодействии; грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке; проявлять толерантность в рабочем коллективе.	<p>Неудовлетворител письменной коммуникации; не знает правила оформления документов; не умеет логично и четко формулировать свои мысли при устном и письменном взаимодействии.</p> <p>Удовлетворительн Знает функции, виды и уровни устного общения; знает особенности социального и культурного контекста деловой письменной коммуникации; не знает правила оформления документов; не умеет логично и четко формулировать свои мысли при устном и письменном взаимодействии.</p> <p>Хорошо Знает функции, виды и уровни устного общения; знает особенности социального и культурного контекста деловой письменной коммуникации; знает правила оформления документов; не умеет логично и четко формулировать свои мысли при устном и письменном взаимодействии</p> <p>Отлично Знает функции, виды и уровни устного общения; знает особенности социального и культурного контекста деловой письменной коммуникации; знает правила оформления документов; умеет логично и четко формулировать свои мысли при устном и письменном взаимодействии</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Зачет

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 43 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 43 балла

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ОК.3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие ОК.4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Личность в деловом общении Письменное контрольное мероприятие	Знает индивидуальные и личностные особенности, способствующие эффективному деловому общению; методы диагностики личностных качеств. Умеет описывать темпераментальные и личностные характеристики, использовать информацию о личности собеседника для коррекции собственного поведения в общении.
ОК.3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие ОК.4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами ОК.5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Деловое общение и карьерный успех Письменное контрольное мероприятие	Знает методы планирования и организации деятельности и общения; методы и приемы целеполагания; основные механизмы формирования доверия в деловом взаимодействии. Умеет формулировать цели и планировать деловое взаимодействие, собственное развитие.

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ОК.3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие ОК.4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами ОК.5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Конфликт. Виды, причины, способы разрешения Письменное контрольное мероприятие	Знает типологию конфликтов, структурные компоненты конфликта и описания конфликтной ситуации, личностные особенности, которые способствуют конфликтности в общении; умеет описывать и анализировать конфликт или конфликтную ситуацию, применять навыки саморегуляции при решении в ситуации конфликтного взаимодействия

Спецификация мероприятий текущего контроля

Личность в деловом общении

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Демонстрирует осведомленность в типах темперамента, может назвать черты личности, которые способствуют успешному деловому общению	10
Знает и может назвать методики оценки личностных и индивидуальных особенностей, которые можно применять в диагностике сотрудников	10
Умеет применять (использовать) приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения, используя информацию о личности собеседника	7
Умеет учитывать знания индивидуальных особенностей в общении	3

Деловое общение и карьерный успех

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы самостоятельной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
Умеет сформулировать цели и задачи для делового взаимодействия и саморазвития; может сформулировать методы для достижения поставленных целей и задач	13
знает и применяет на практике основные механизмы формирования доверия в деловом взаимодействии, техники и приемы общения, правила слушания и методы убеждения	10

Знает виды социальных взаимодействий, роли и ролевые ожидания и применяет их на практике для планирования делового взаимодействия	7

Конфликт. Виды, причины, способы разрешения

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
может отвечать на вопросы о конфликтной ситуации, анализировать ситуацию конфликта и рекомендовать стратегии решения конфликта	17
способен проанализировать конфликтную ситуацию, выделить структурные блоки конфликта, определить субъектов конфликта, обнаружить объект конфликта, охарактеризовать уровень конфликта и описать конфликтную ситуацию	13
демонстрирует владение основными понятиями конфликтологии, знает структуру и функции конфликта	10