

**Комитет по образованию Санкт-Петербурга
Санкт-Петербургское государственное автономное
профессиональное образовательное учреждение
«Морская техническая академия имени адмирала Д.Н. Сенявина»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор

В.А. Никитин
«04» декабря 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
учебной дисциплины/профессионального модуля
ОП.08 Психология делового общения и конфликтология

программы подготовки специалистов среднего звена по специальности

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Номер регистрации _____

Санкт-Петербург
2024г.

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования **43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)**, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации № 777 от 26 августа 2022 года (ред. от 03.07.2024), зарегистрированного Министерством юстиции России рег. № 70278 от 29.09.2022 г.;

в соответствии с учебным планом образовательной программы подготовки специалистов среднего звена СПб МТА им. адмирала Д. Н. Сенявина;

с учетом примерной программы по дисциплине, входящей в примерную образовательную программу СПО по специальности 26.02.05, включенную в реестр ПОП СПО (Приказ ФГБОУ ДПО ИРПО от 07.04.2023 № П-162).

Рассмотрено на заседании цикловой методической комиссии, протокол № 2 от «3» декабря 2024 г.

Председатель ЦМК

_____ / _____ /

Разработчики:

Согласовано:

Начальник методического отдела

_____ /Е.В. Зарипова/

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств.
2. Результаты освоения учебного модуля, подлежащие проверке.
3. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестации.
4. Список рекомендуемой литературы.

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Оценочные средства (ОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебного модуля.

Оценочные средства включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с рабочей программой ОП. 08 Психология делового общения и конфликтология по специальности среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины		
<u>Знать:</u> цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; специфика делового общения, структура коммуникативного акта и условия установления контакта; нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приёмы общения, правила слушания ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды; техники работы в команде	Демонстрация знания о цели, функции, видах и уровнях общения; роли и ролевые ожидания в общении; специфики делового общения, структура коммуникативного акта и условия установления контакта; нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приёмы общения, правила слушания ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды; техники работы в команде	Устный опрос. Тестирование. Оценка выполнения ситуационных задач. Дифференцированный зачёт
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины		
<u>Уметь:</u> планировать прогнозировать и анализировать деловое общение;	Демонстрация на практических занятиях отработанных умений по выстраиванию эффективных деловых общений, по	

применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению с соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами	осуществлению коммуникации с окружающими, вести деловую переписку, осуществлять саморегуляцию поведения, учитывать особенности партнера при общении, распознавать попытки манипулирования окружающими, эффективно разрешать конфликтные ситуации	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения индивидуальных и групповых заданий. Оценка результата выполнения практических работ. Текущий контроль в форме собеседования, решения ситуационных задач
---	--	---

Формы контроля: контроль знаний обучающихся проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

Текущая аттестация обучающихся – оценка знаний и умений проводится постоянно с помощью контрольных заданий, на практических занятиях, по результатам самостоятельной работы обучающихся.

Промежуточная аттестация обучающихся по учебной дисциплине проводится в форме дифференцированного зачёта.

3.ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО И ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ

Вопросы к дифференцированному зачёту

1. Значение понятия психология. Основные психологические особенности личности, влияющие на успешность общения.
2. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Социальная роль.
3. Классификация общения. Виды, функции общения.
4. Структура и средства общения. Единство общения и деятельности.
5. Понятие социальной перцепции. Перцептивная сторона общения.
6. Общение как восприятие людьми друг друга.
7. Взаимодействие как организация совместной деятельности.
8. Общение как взаимодействие.
9. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
10. Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
11. Общение как обмен информацией: основные элементы коммуникации.
12. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.
13. Невербальная коммуникация.
14. Деловая этика и деловой этикет.
15. Деловая беседа.
16. Деловая переписка.
17. Общие правила оформления документов.
18. Деловые телефонные переговоры.
19. Формы постановки вопросов.
20. Формы делового общения и их характеристики.
21. Деловой этикет и его значение для взаимодействия.
22. Основные принципы деловой риторики. Приемы убеждения. Приемы работы с аудиторией.
23. Самопрезентация, правильная подборка материала, правильная подача.
24. Основные приемы психологического воздействия.
25. Приемы распознавания нестандартного поведения.
26. Приемы манипулирования окружающими, распознавание по внешним признакам.
27. Понятие конфликта и его структура.
28. Невербальное проявление конфликта. Стратегия разрешения конфликтов.
29. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
30. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.
31. Выполнение теста «Моя стрессоустойчивость» с самоанализом.

Критерии оценки:

«отлично» - обучающийся точно, чётко, последовательно и обоснованно отвечает на заданный вопрос; приводит практические примеры.

«хорошо» - обучающийся чётко, последовательно и обоснованно отвечает на заданный вопрос, но в приведенных практических примерах содержатся 1-2 неточности.

«удовлетворительно» - обучающийся недостаточно точно, чётко, последовательно и обоснованно отвечает на поставленный вопрос, но при помощи наводящих вопросов преподавателя старается исправить свои неточности в ответе; практические примеры полностью отсутствуют в ответе.

«неудовлетворительно» - обучающийся не может ответить на теоретический вопрос.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Задание 1

Инструкция: в каком из следующих отношений находятся пары понятий:

1. Психика – темперамент
2. Темперамент – характер
3. Темперамент – эмоции
4. Моторная сфера – темперамент
5. Темперамент – экстраверсия
6. Темперамент – сила нервной системы
7. Сангвиник – холерик

Задание 2

Инструкция: представьте, что Вы – капитан судна. Лиц, каких типов темперамента Вы хотели бы видеть на следующих должностях?

- ✓ Вахтенный матрос
- ✓ Квалифицированный матрос
- ✓ Вахтенный моторист
- ✓ Квалифицированный моторист
- ✓ Судовой рефрижераторный машинист
- ✓ Судовой электрик
- ✓ Судовой повар

Задание 3

Инструкция: бытует мнение, что для совместной жизни или деятельности надо выбирать или очень похожего на тебя человека или же – свою полную противоположность. На чём основывается это мнение? Согласны ли Вы с ним? Возьмите для примера любой вид совместной деятельности и определите для него наилучших и наихудших партнеров из перечисленных ниже пар (свой выбор аргументируйте):

- а) сангвиник - меланхолик;
- б) сангвиник - холерик;
- в) сангвиник - флегматик;
- г) сангвиник - сангвиник;
- д) меланхолик - холерик;
- е) меланхолик - флегматик;
- ж) меланхолик - меланхолик;
- з) холерик - флегматик;
- и) холерик - холерик;
- к) флегматик - флегматик.

Задание 4

Инструкция: решите следующие психологические задачи, основываясь на знаниях темперамента, восприятия и понимания в процессе общения.

1. Опишите ситуации, в которых проявляются следующие свойства темперамента: активность, реактивность, экстраверсия-интроверсия, пластичность - ригидность, темп реакции, эмоциональная устойчивость, сензитивность.
2. Определите, какие свойства или тип темперамента лежат в основе следующего поведения.
 - а) При поручении ответственного задания инженер быстро разработал план конструкции, сделал расчеты и за короткий срок выполнил чертеж.

- б) Порученное задание вызвало у работника недовольство, он долго не мог приступить к выполнению, говоря о том, что это задание слишком сложно для него.
- в) Прежде, чем выполнять данное задание, сотрудник долго раздумывал, тщательно проверял все данные, а затем приступил к работе над чертежом.
- г) Курсант при выполнении работы часто переключается с одного вида деятельности на другой, отвлекается на посторонние разговоры. При возникновении затруднений в решении теряет к задаче всякий интерес. С удовольствием выполняет задания только среднего уровня сложности.
- д) Курсант, получив вопрос на уроке в присутствии начальника учебной части, начал говорить тихим голосом, затем сбился и в целом ответить на вопрос не смог, хотя, как выяснилось, материал знал.
- е) Экономист планового отдела обладает высокой работоспособностью, надолго сосредотачивается на кропотливом деле, не спеша его выполняет, практически не допускает ошибок.
- ж) При составлении проекта инженер-конструктор сильно увлекается, придумывает различные варианты, полностью поглощен работой и раздражается, когда его отвлекают.
- з) Секретарша очень сильно реагирует на замечания начальника, долго переживает из-за допущенных ошибок, малейшие неприятности могут вызвать ухудшение настроения. Если необходимо срочно выполнить работу, не может сразу сосредоточиться.
- и) Павел очень терпелив. Он может часами выполнять кропотливую работу, которая вызвала бы раздражение у другого человека.
- к) Кирилл не выносит, когда приходится терять время в транспортных пробках. Он включает звуковой сигнал или грозит кулаком всем, кто его задерживает.
- л) Сообщение о том, что его доклад перенесен с вчерашнего урока на следующий, заметно расстроило курсанта Ковалева, и он плохо спал ночью.

3. Как поведут себя люди с различными типами темперамента в следующих ситуациях:

- а) По неожиданному требованию начальника нужно срочно приехать на работу в выходной.
- б) Человек опаздывает на поезд из-за поломки машины.
- в) Происходит сбой в работе компьютера и потеряно большое количество информации.
4. Напишите рекомендации о том, как можно взаимодействовать с людьми различных типов темперамента.

Задание 5

Инструкция: подберите пословицы, поговорки, цитаты, отражающие психологический смысл руководства и личность руководителя.

Критерии оценки:

«отлично» - обучающийся глубоко и полно характеризует ситуацию в практическом задании, последовательно перечисляет действия и аргументирует каждый этап, не допускает ошибок в решении практической задачи.

«хорошо» - обучающийся глубоко и полно характеризует ситуацию в практическом задании, последовательно перечисляет действия и аргументирует каждый этап с учётом специфики выбранной деятельности, но допускает 1-2 ошибки в решении и оформлении практической задачи.

«удовлетворительно» - обучающийся недостаточно глубоко и полно характеризует ситуацию в практическом задании, путается в последовательности перечисления действия, не соблюдает алгоритм действий при решении задач с учётом специфики выбранной деятельности и допускает до 5 ошибок в решении задач.

«неудовлетворительно» - обучающийся не может выполнить данное задание.

ТЕСТ «МОЯ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ»

**МУДРЫЕ СДЕРЖАННЫЕ ТЕЛОМ; ОНИ ТАКЖЕ СДЕРЖАННЫ В СЛОВЕ;
МУДРЫЕ СДЕРЖАННЫ УМОМ; ОНИ ПО ИСТИНЕ ВО ВСЁМ СДЕРЖАНЫ.**

Стезя добродетели, IV – III вв. до н.э.

Инструкция: пройдите тест и выполните самоанализ.

Задание: обведите кружком подходящий вариант вашего ответа на каждое утверждение, ответы должны быть искренними.

утверждения	редко	иногда	часто
Я думаю, что меня недооценивают в коллективе	1	2	3
Я стараюсь что-то делать, даже если не совсем здоров	1	2	3
Я постоянно переживаю за качество того, что делаю	1	2	3
Я постоянно переживаю за качество того, что делаю	1	2	3
Я не терплю критики в свой адрес	1	2	3
Я бываю раздражителен	1	2	3
Я стараюсь быть лидером там, где это возможно	1	2	3
Меня считают человеком настойчивым и напористым	1	2	3
Я страдаю бессонницей	1	2	3
Своим недугам я могу дать отпор	1	2	3
Я болезненно переживаю неприятности	1	2	3
У меня не хватает времени на отдых	1	2	3
У меня возникают конфликтные ситуации	1	2	3
У меня не хватает времени на отдых	1	2	3
У меня не хватает времени для любимых дел	1	2	3
Я все делаю быстро	1	2	3
Я испытываю страх за своё будущее	1	2	3
Я часто переживаю из-за своих необдуманных поступков	1	2	3

Обработка результатов: посчитайте баллы, которые Вы набрали, и определите, каков уровень вашей стрессоустойчивости, по таблице:

Суммарное число баллов	Уровень Вашей стрессоустойчивости
51-54	Очень низкий
53-50	Низкий
49-46	Ниже среднего
45-42	Чуть ниже среднего
41-38	Средний
37-34	Чуть выше среднего
33-30	Выше среднего
29-26	Высокий
25-18	Очень высокий

Чем меньше баллов вы набрали, тем выше ваша стрессоустойчивость, и наоборот.

ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ

Инструкция: из предложенных вариантов ответов выбери один правильный и запиши его букву, установите соответствие между терминами и определениями.

Вопрос 1. Процесс, который называется общением:

Варианты ответа

- а) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация. Опосредованная различными видами массовой информации;
- б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающейся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;
- в) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определённым действиям или решениям;
- г) деление власти между партнерами.

Вопрос 2. Как называется общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.):

Варианты ответа

- а) манипулятивное;
- б) светское;
- в) деловое;
- г) домашнее.

Вопрос 3. Прямым общением называют:

Варианты ответа

- а) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;
- б) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;
- в) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому;
- г) неполный психологический контакт при помощи письменных принадлежностей между участниками общения.

Вопрос 4. При каком стиле общения оба участника чувствуют себя личностью:

Варианты ответа

- а) авторитарный;
- б) демократический;
- в) индивидуальный;
- г) групповой.

Вопрос 5. Массовое общение подразумевает:

Варианты ответа

- а) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;
- б) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников;

- в) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации;
- г) непосредственные контакты людей независимо от окружающей среды.

Вопрос 6. По содержанию общение делят:

Варианты ответа

- а) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностьное;
- б) опосредованное, непосредственное, прямое, косвенное;
- в) биологическое, социальное;
- г) материальное, непосредованное.

Вопрос 7. Что понимается под «такесикой»:

Варианты ответа

- а) процесс передачи вербальной информации;
- б) прикосновение людей друг к другу во время общения;
- в) визуальный контакт;
- г) невербальное общение.

Вопрос 8. Коммуникативной стороной общения называют:

Варианты ответа

- а) обмен информацией;
- б) восприятие друг друга;
- в) взаимодействие;
- г) дружеское общение.

Вопрос 9. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:

Варианты ответа

- а) качества голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком;
- б) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;
- в) жесты, мимику, пантомимику;
- г) только качество голоса.

Вопрос 10. Форма познания иного человека, основанная к нему положительных чувств, называется:

Варианты ответа

- а) аттракция;
- б) идентификация;
- в) рефлексия;
- г) кинесика.

Вопрос 11. Что является особенностью невербального общения

Варианты ответа

- а) отсутствие возможности подделать эти импульсы;
- б) его проявления обусловлено импульсами нашего подсознания;
- в) оба ответа правильны.

Вопрос 12. Что относится к неречевому общению:

Варианты ответа

- а) взгляд;
- б) телефонный разговор;
- в) чтение стихотворения вслух;

г) молчание.

Вопрос 13. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

Варианты ответа

- а) механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- б) психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции;
- в) потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции;
- г) потребности адресата манипуляции.

Вопрос 14. Кинестетическими средствами невербального общения выступают.

Варианты ответа

- а) поза, мимика;
- б) рукопожатие;
- в) покашливание;
- г) все перечисленное.

Вопрос 15. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предполагает:

Варианты ответа

- а) сокрытие важных смысловых дискурсов информации;
- б) утаивание информации;
- в) дозирование информации;
- г) отсутствие информации.

Вопрос 16. Если руководитель стремиться завоевать командную роль относительно делового партнера, пытается провести свою позицию по спорному вопросу, несмотря на возражения его партнеров, и проявляет при этом максимум активности, то такое поведение относится к стратегии:

Варианты ответа

- а) сотрудничества;
- б) компромисса;
- в) ухода;
- г) соперничества.

Критерии оценки:

«отлично» – 15-16 верных ответов.

«хорошо» – 12-14 верных ответов.

«удовлетворительно» – 9-11 верных ответов

«неудовлетворительно» – менее 9 правильных ответов.

НАПИСАНИЕ РЕФЕРАТОВ

Последовательность работы над рефератом.

1. Определить совместно с преподавателем или выбрать из предложенного списка тему реферата.
2. Подобрать и изучить необходимый материал по теме реферата (книги, справочники, интернет-сайты, статьи и т.д.). Составить список использованной литературы.
3. Определить структуру работы (составить план).
4. Обосновать актуальность темы реферата.

5. Оформить введение, основную часть и заключение работы.
6. Подготовить и оформить приложения.
7. Оформить титульный лист.
8. Представить работу для проверки преподавателю (можно частями по ходу выполнения или при наличии вопросов).
9. Подготовить презентацию.
10. Подготовиться к защите реферата.

Выбор темы реферата

Работа над рефератом начинается с выбора темы исследования. Заинтересованность автора в проблеме определяет качество проводимого исследования и соответственно успешность его защиты. При определении темы реферата стоит учитывать его информационную обеспеченность.

Рекомендуемый список тем рефератов:

1. Психологическая коррекция стиля общения.
2. Рациональная организация рабочего времени.
3. Этика цветовой гаммы.
4. Правила сервировки и поведения за столом.
5. Искусство макияжа. 17. Этика ведения телефонных переговоров.
6. Технологии создания имиджа.
7. Риторический инструментарий деловой речи.
8. Техника речи.
9. Речевой этикет.
10. Логические правила аргументации.
11. Способы опровержения доводов оппонентов.
12. Изучение внутреннего состояния собеседника.
13. Выслушивание собеседника как психологический прием.
14. Постановка вопросов и техника ответов на них.
15. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседников.
16. Приемы защиты от некорректных собеседников.
17. Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения.
18. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседника.
19. Национальные особенности невербального общения.
20. Организация и проведение дискуссий.
21. Прием посетителей и общение с ними.
22. Пути разрешения конфликтов.
23. Системообразующие качества личного обаяния.
24. Дипломатические приемы и их организация.
25. Особенности убеждения аудитории.
26. Техника выхода из депрессии.
27. Технология разрешения конфликтных ситуаций

Критерии оценки:

«отлично»-выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована ее актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы. Тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

«хорошо» - основные требования к написанию и защите реферата выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в сужениях, не выдержан объем реферата, имеются упущения в оформлении, не допускает существенных неточностей в ответе на дополнительный вопрос.

«удовлетворительно» - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично, допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы во время защиты, отсутствует вывод.

«неудовлетворительно» - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

4. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

4.1. Основные печатные и электронные издания

1. Кислицына, И. Г. Психология делового общения : учебное пособие : [16+] / И. Г. Кислицына ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 112 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381> (дата обращения: 17.04.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1886-6. – Текст : электронный.

2. Якуничева, О. Н. Психология общения : учебник для спо / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 4-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 224 с. — ISBN 978-5-507-46668-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/314819> (дата обращения: 11.04.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4.1. Дополнительные источники

1. Самостоятельно разработанные образовательной организацией материалы по сервисной деятельности по видам транспорта.