

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Цыбиков Бэликто Батоевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 16.05.2026 18:01:35
Уникальный программный ключ:
056af948c3e48c6f3c571e429957a8ae7b757ae8

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Бурятская государственная сельскохозяйственная академия имени В.Р. Филиппова»**

Агротехнический колледж

«УТВЕРЖДЕНО»

Директор колледжа
Очирова В.Н.

«06» мая 2025 г.

**Оценочные материалы
Дисциплины (модуля)**

ОГСЭ.05 Психология общения

Ветеринария

**Профиль получаемого профессионального образования при реализации программы среднего
общего образования: Естественнонаучный**

Обеспечивающая преподавание дисциплины кафедра **АТК**
Квалификация **Ветеринарный фельдшер**
Форма обучения **очная**
Форма промежуточной аттестации **Зачет**

ВВЕДЕНИЕ

1. Оценочные материалы по дисциплине (модулю) являются обязательным обособленным приложением к Рабочей программе дисциплины (модуля) и представлены в виде оценочных средств.
2. Оценочные материалы является составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения обучающимися указанной дисциплины (модуля).

3. При помощи оценочных материалов осуществляется контроль и управление процессом формирования обучающимися компетенций, из числа предусмотренных ФГОС СПО в качестве результатов освоения дисциплины (модуля).
4. Оценочные материалы по дисциплине (модулю) включают в себя:
 - оценочные средства, применяемые при промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины (модуля).
 - оценочные средства, применяемые в рамках индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов ВАРО;
 - оценочные средства, применяемые для текущего контроля;
5. Разработчиками оценочных материалов по дисциплине (модулю) являются преподаватели кафедры, обеспечивающей изучение обучающимися дисциплины (модуля), в Академии. Содержательной основой для разработки оценочных материалов является Рабочая программа дисциплины (модуля).

Перечень видов оценочных средств

Устный опрос. Защита рефератов. Обсуждение результатов тренинга. Разбор кейсов.

Средства для промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины

Нормативная база проведения промежуточной аттестации обучающихся по результатам изучения дисциплины:
Психология общения

- 1) действующее «Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГБОУ ВО Бурятская ГСХА»

Основные характеристики промежуточной аттестации обучающихся по итогам изучения дисциплины

1	2
Цель промежуточной аттестации -	установление уровня достижения каждым обучающимся целей обучения по данной дисциплине
Форма промежуточной аттестации -	зачёт / дифференцированный зачет
Место процедуры получения зачёта в графике учебного процесса	1) участие обучающегося в процедуре получения зачёта осуществляется за счёт учебного времени (трудоемкости), отведённого на изучение дисциплины 2) процедура проводится в рамках ВАРО, на последней неделе семестра
Основные условия получения обучающимся зачёта:	1) обучающийся выполнил все виды учебной работы (включая самостоятельную) и отчитался об их выполнении в сроки, установленные графиком учебного процесса по дисциплине

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Устный опрос по вопросам для обсуждения.

Защита рефератов.

Разбор кейсов:

Кейс 1.

Вы заметили, что один из сотрудников вашего отдела регулярно использует рабочее время для личных дел и часто уходит с работы раньше окончания рабочего дня. Что вы будете делать?

Ответ: В такой ситуации следует обратиться к этическим принципам, которые требуют справедливости и ответственности. Лучше всего обсудить эту проблему с руководством и предложить внести коррективы в систему контроля рабочего времени.

Кейс 2.

Ваш начальник дает вам задание выполнить проект, используя сомнительные методы работы, которые могут нанести вред окружающей среде. Как вы поступите?

Ответ: В такой ситуации важно придерживаться принципов ответственности и этики в отношении окружающей среды. Лучше всего обсудить с начальством возможные альтернативы и предложить варианты, которые не нарушают природные ресурсы и не наносят вред окружающей среде.

Кейс 3.

Вы обнаружили, что ваш коллега систематически критикует других сотрудников за их работу, создавая негативную атмосферу в коллективе. Что вы предпримете?

Ответ: В данной ситуации важно придерживаться принципов уважения и справедливости. Лучше всего обсудить эту проблему с руководством и предложить помощь коллеге в разрешении конфликтов и улучшении коммуникации в коллективе.

Кейс 4.

Ваш сотрудник постоянно использует неподходящий язык и неуважительное обращение при общении с коллегами. Как вы реагируете?

Ответ: В такой ситуации важно придерживаться принципов профессионализма и уважения к коллегам. Лучше всего обсудить с сотрудником его поведение и предложить помощь в развитии навыков эффективной коммуникации.

Кейс 5.

Вы обнаружили, что ваш начальник принимает взятки от поставщиков для заключения выгодных сделок. Как вы поступите?

Ответ: В данной ситуации я обратился бы к принципам честности и неприкосновенности закона. Лучше всего обсудить эту проблему с руководством или обратиться в органы контроля за коррупцией для расследования ситуации.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины (модуля)

Тема 1. Теоретические основы «Этики и психологии делового общения»

Вопросы для обсуждения:

1. Предмет «Этики и психологии делового общения», структура, функции, место в системе психологического знания.
2. Проблемы психологии общения в истории философской и психологической мысли.
3. Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия. Взаимосвязь общения и деятельности. Психологические, этические и социокультурные особенности процесса общения. Общение и социальные отношения.
4. Проблемы психологии делового общения в истории философской и психологической мысли.
5. Общая характеристика общения, его функции.
6. Проблемы психологии общения в истории философской и психологической мысли. Мыслители древности и Нового времени о людях как о субъектах общения. Психологическое направление в социологии.
7. Психология народов. Психология масс.
8. Психология межличностного общения.
9. Проблемы психологии личности и межличностного общения в трудах российских ученых.
10. Основные направления современной психологии Запада и проблемы психологии межличностного общения

Тема 2 Психологические особенности процесса общения

Вопросы для обсуждения:

1. Процесс общения и его аспекты: коммуникативный, интерактивный, перцептивный.
2. Структура, цели и функции общения. Классификация видов общения.
3. Техники и приёмы общения.
4. Стороны общения.
5. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Перцептивная сторона общения.
6. Взаимосвязь сторон общения.
7. Общение. Функции общения: инструментальная, интегративная, трансляционная, экспрессивная, функция самовыражения, функция социализации, функция социального контроля.
8. Виды общения: «контакт масок», примитивное общение, формально-ролевое общение, деловое общение, духовное общение, манипулятивное общение, светское общение.
9. Особенности общения.

Тема 3. Интерактивная сторона общения

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие интеракции в процессе общения.
2. Место взаимодействия в структуре общения. Виды социальных взаимодействий.
3. Транзактный анализ Э. Берна.
4. Механизмы процесса взаимодействия.
5. Открытость и закрытость общения.
6. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта.
7. Формы управления: приказ, убеждение, внушение, заражение.
8. Типы позиций по теории транзактного анализа Э. Бёрна

Тема 4. Перцептивная сторона общения

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие социальной перцепции.
2. Механизмы перцепции.
3. Социальный стереотип и предубеждение.
4. Факторы превосходства, привлекательности и отношения к нам.
5. Исследование эффектов восприятия человеком человека: «эффект ореола», «эффект проекции», «эффект первичности и новизны».
6. Механизмы восприятия: идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия.
7. Механизмы перцепции в общении с клиентом

Тема 5. Общение как коммуникация

Вопросы для обсуждения:

1. Средства, используемые в процессе передачи информации.
2. Языки общения: вербальный, невербальный.
3. Коммуникативная тактика и стратегия. Коммуникативные барьеры.
4. Речевая деятельность.
5. Культура и техника речи в сфере сервиса.
6. Роль комплимента в общении.
7. Техники ведения беседы. Техники активного слушания.
8. Техники налаживания контакта.
9. Невербальное общение.
10. Основные группы невербальных средств общения: кинесика, просодика, такесика и проксемика. Позы, жесты, мимика. Классификация жестов.
11. Вербальные средства общения
12. Невербальные средства общения. Дискуссия

Тема 6. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении

Вопросы для обсуждения:

1. Общие сведения о психологии личности.
2. Виды психических явлений: психические процессы, психические состояния, психические свойства.
3. Основы психологии личности: психологическая структура личности, темперамент, характер.
4. Типология темперамента.
5. Приемы саморегуляции поведения в межличностном общении.
6. Психологические основы общения в сфере сервиса.
7. Психологическая культура специалиста.
8. Роль имиджа в деловом общении
9. Психические свойства: темперамент, характер; их виды и особенности. Определение темперамента и характера человека по внешнему виду.
10. Понятие человека как индивида, личности, субъекта деятельности и индивидуальности
11. Типология личности по К.Г.Юнгу, ее значение в процессе общения, определение характера, его значение в деловом взаимодействии
12. Индивидуально-психологические качества личности. (Биологически обусловленные особенности темперамент, задатки, простейшие потребности. Социально обусловленные особенности направленность личности, моральные качества, мировоззрения).
13. Критика и комплементы в деловом общении.
14. Условия эффективного делового общения.
15. Механизмы воздействия в процессе общения.
16. Пути повышения эффективности общения.
17. Compliments в деловой коммуникации. Критика в деловой коммуникации

Тема 7. Формы делового общения

Вопросы для обсуждения:

1. Основные принципы и содержание ведущих форм делового общения: беседа и переговоры
2. Психологические особенности публичного выступления и презентации.
3. Деловая дискуссия.
4. Правила устройства на работу.
5. Специфика дистанционного делового общения.
6. Формы делового общения
7. Особенности делового общения в различных культурах.
8. Приемы в деловой коммуникации и их роль в установлении деловых контактов.
9. Различные формы приемов в деловой сфере (ланч, фуршет официальный обед, барбекю и т.д.)

Тема 8. Конфликты в деловом общении

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие конфликта. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.
2. Предпосылка возникновения конфликта в процессе общения.
3. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

4. Конфликты в личностно – эмоциональной сфере.
5. Правила поведения в условиях конфликта.
6. Предупреждение конфликтов
7. Основные стили поведения в конфликтной ситуации (конкуренции или соперничества, сотрудничества, компромисса, приспособления, игнорирования или уклонения).
8. Профилактика конфликтов в деловом общении.
9. Правила поведения в условиях делового конфликта
10. Поведение в конфликтах. Стратегии поведения в конфликте: партнерство, напористость.
11. Основные тактики (стили) поведения в конфликте: избегание, приспособление, конфронтация, компромисс, сотрудничество.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	
Критерии оценки к зачету и зачету с оценкой	
<p>зачет /оценка «отлично» (86-100 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему систематические и глубокие знания учебно-программного материала, умения свободно выполнять задания, предусмотренные программой в типовой ситуации (с ограничением времени) и в нетиповой ситуации, знакомство с основной и дополнительной литературой, усвоение взаимосвязи основных понятий дисциплины в их значении приобретаемой специальности и проявившему творческие способности и самостоятельность в приобретении знаний.</p> <p>зачет /оценка «хорошо» (71-85 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешное выполнение заданий, предусмотренных программой в типовой ситуации (с ограничением времени), усвоение материалов основной литературы, рекомендованной в программе, способность к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей работы над литературой и в профессиональной деятельности.</p> <p>зачет /оценка «удовлетворительно» (56-70 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, достаточном для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, знакомство с основной литературой, рекомендованной программой, умение выполнять задания, предусмотренные программой.</p> <p>незачет /оценка «неудовлетворительно» (менее 56 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, слабые побуждения к самостоятельной работе над рекомендованной основной литературой.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании академии без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.</p>	
Критерии оценивания контрольной работы текущего контроля успеваемости обучающихся (рекомендуемое)	
<p>Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов</p> <p>Критерии оценивания (устанавливаются разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся)</p> <p>Примерные критерии оценивания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе); – полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.); – сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала); – логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); – использование дополнительного материала; – рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся). <p>Шкала оценивания (устанавливается разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся)</p> <p>Примерная шкала оценивания:</p>	
Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса (задания); обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.
71-85 баллов «хорошо»	Обучающийся достаточно полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса (задания); обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно. Допускает 1-2 ошибки, исправленные с помощью наводящих вопросов.

56-70 баллов «удовлетворительно»	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание (вопрос), допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Отмечаются такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Критерии оценивания контрольной работы тестовых заданий

Материалы тестовых заданий

Материалы тестовых заданий следует сгруппировать по темам/разделам изучаемой дисциплины (модуля) в следующем виде:

Тема (темы) / Раздел дисциплины (модуля)

Тестовые задания по данной теме (темам)/Разделу с указанием правильных ответов.

Критерии оценивания (устанавливаются разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся)

Примерные критерии оценивания:

- отношение правильно выполненных заданий к общему их количеству

Шкала оценивания (устанавливается разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся)

Примерная шкала оценивания:

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Выполнено 86-100% заданий
71-85 баллов «хорошо»	Выполнено 71-85% заданий
56-70 баллов «удовлетворительно»	Выполнено 56-70% заданий
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Выполнено 0-56% заданий

Критерии оценивания контрольной работы темы эссе (рефератов, докладов, сообщений)

Перечень тем эссе/докладов/рефератов/сообщений и т.п.

Критерии оценивания (устанавливаются разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся)

Примерные критерии оценивания:

- полнота раскрытия темы;
- степень владения понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины;
- знание фактического материала, отсутствие фактических ошибок;
- умение логически выстроить материал ответа;
- умение аргументировать предложенные подходы и решения, сделанные выводы;
- степень самостоятельности, грамотности, оригинальности в представлении материала (стилистические обороты, манера изложения, словарный запас, отсутствие или наличие грамматических ошибок);
- выполнение требований к оформлению работы.

Шкала оценивания (устанавливается разработчиком самостоятельно с учетом использования рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся).

Примерная шкала оценивания письменных работ:

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
--	----------------------------------

86-100 баллов «отлично»	<p>Содержание работы в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано знание фактического материала, отсутствуют ошибки. Продемонстрировано уверенное владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи.</p> <p>Ответ четко структурирован и выстроен в заданной логике. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа укладывается в заданные рамки при сохранении смысла.</p> <p>Продемонстрировано умение аргументировано излагать собственную точку зрения. Видно уверенное владение освоенным материалом, изложение сопровождается адекватными иллюстрациями (примерами) из практики.</p> <p>Высокая степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала: стилистические обороты, манера изложения, словарный запас. Отсутствуют стилистические и орфографические ошибки в тексте.</p> <p>Работа выполнена аккуратно, без помарок и исправлений.</p>
71-85 баллов «хорошо»	<p>Содержание ответа в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано знание фактического материала, встречаются несущественные фактические ошибки.</p> <p>Продемонстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов.</p> <p>Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи.</p> <p>Ответ в достаточной степени структурирован и выстроен в заданной логике без нарушений общего смысла. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа незначительно превышает заданные рамки при сохранении смысла.</p> <p>Продемонстрировано умение аргументированно излагать собственную точку зрения, но аргументация не всегда убедительна. Изложение лишь отчасти сопровождается адекватными иллюстрациями (примерами) из практики.</p> <p>Достаточная степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала. Встречаются мелкие и не искажающие смысла ошибки в стилистике, стилистические штампы. Есть 1–2 орфографические ошибки.</p> <p>Работа выполнена аккуратно, без помарок и исправлений.</p>
56-70 баллов «удовлетворительно»	<p>Содержание работы в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано удовлетворительное знание фактического материала, есть фактические ошибки (25–30%).</p> <p>Продемонстрировано достаточное владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины, есть ошибки в употреблении и трактовке терминов, расшифровке аббревиатур.</p> <p>Ошибки в использовании категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи.</p> <p>Ответ плохо структурирован, нарушена заданная логика. Части ответа логически разорваны, нет связей между ними. Ошибки в представлении логической структуры проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа в</p>
	<p>существенной степени (на 25–30%) отклоняется от заданных рамок.</p> <p>Нет собственной точки зрения либо она слабо аргументирована. Примеры, приведенные в ответе в качестве практических иллюстраций, в малой степени соответствуют изложенным теоретическим аспектам.</p> <p>Текст работы примерно наполовину представляет собой стандартные обороты и фразы из учебника/лекций. Обилие ошибок в стилистике, много стилистических штампов. Есть 3–5 орфографических ошибок.</p> <p>Работа выполнена не очень аккуратно, встречаются помарки и исправления.</p>
0-55 баллов «неудовлетворительно»	<p>Содержание ответа не соответствует теме задания или соответствует ему в очень малой степени.</p> <p>Продемонстрировано крайне слабое владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (неуместность употребления, неверные аббревиатуры, искаженное толкование и т.д.), присутствуют многочисленные ошибки в употреблении терминов.</p> <p>Продемонстрировано крайне низкое (отрывочное) знание фактического материала, много фактических ошибок – практически все факты (данные) либо искажены, либо неверны.</p> <p>Ответ представляет собой сплошной текст без структурирования, нарушена заданная логика. Части ответа не взаимосвязаны логически. Нарушена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа более чем в 2 раза меньше или превышает заданный. Показаны неверные ассоциативные взаимосвязи категорий и терминов дисциплины.</p> <p>Отсутствует аргументация изложенной точки зрения, нет собственной позиции.</p> <p>Отсутствуют примеры из практики либо они неадекватны.</p> <p>Текст ответа представляет полную кальку текста учебника/лекций. Стилистические ошибки приводят к существенному искажению смысла. Большое число орфографических ошибок в тексте (более 10 на страницу).</p> <p>Работа выполнена неаккуратно, с обилием помарок и исправлений. В работе один абзац и больше позаимствован из какого-либо источника без ссылки на него.</p>
<p align="center">Критерии оценивания контрольной работы участия обучающегося в активных формах обучения (доклады, выступления на семинарах, практических занятиях и пр.):</p>	

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Полное раскрытие вопроса; указание точных названий и определений; правильная формулировка понятий и категорий; самостоятельность ответа, умение вводить и использовать собственные классификации и квалификации, анализировать и делать собственные выводы по рассматриваемой теме; использование дополнительной литературы и иных материалов и др.
71-85 баллов «хорошо»	Недостаточно полное, по мнению преподавателя, раскрытие темы; несущественные ошибки в определении понятий, категорий и т.п., кардинально не меняющих суть изложения; использование устаревшей учебной литературы и других источников
56-70 баллов «удовлетворительно»	Отражение лишь общего направления изложения лекционного материала и материала современных учебников; наличие достаточного количества несущественных или одной - двух существенных ошибок в определении понятий и категорий и т. п.; использование устаревшей учебной литературы и других источников; неспособность осветить проблематику учебной дисциплины и др.
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Темы не раскрыты; большое количество существенных ошибок; отсутствие умений и навыков, обозначенных выше в качестве критериев выставления положительных оценок и др.

ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ

Ведомость изменений

№ п/п	Вид обновлений	Содержание изменений, вносимых в ОПОП	Обнование изменений
1			
2			
3			
4			
5			
6			