

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Цыбиков Бэликто Батоевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 05.05.2026 13:42:25

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.06 Этика и психология делового общения**

**Зоотехния**

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

Обеспечивающая преподавание дисциплины кафедра **АТК**  
Квалификация **Зоотехник**  
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 являются 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:

Этика и психология делового 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**

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.

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.

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.

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.

Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании академии без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

**Критерии оценивания контрольной работы текущего контроля успеваемости обучающихся (рекомендуемое)**

Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов

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

Примерные критерии оценивания:

- 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).

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»	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"><b>Критерии оценивания контрольной работы участия обучающегося в активных формах обучения (доклады, выступления на семинарах, практических занятиях и пр.):</b></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	Обснование изменений
1			
2			
3			
4			
5			
6			