Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Тюлегенова Раиса Амиржановна
Должность: Директор
Дата подписания: 19.06.2023 15:16:17
Уникальный программный ключ:
125b8acc44c5368c45bd8abf3dc3ced4a4ee7f7e8486c18da8ae0b889199a47

УТВЕРЖДАЮ
Директор Костанайского филиала
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»
_____/ Тюлегенова Р.А.
«26» августа 2021 г.

Фонд оценочных средств
для промежуточной аттестации

по дисциплине (модулю)
Практика межличностного общения

Направление подготовки (специальность)
38.03.01 Экономика

Направленность (профиль)
Бухгалтерский учёт и аудит

Присваиваемая квалификация (степень)
Бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Год набора 2019, 2020

Костанай, 2021

© Костанайский филиал ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Фонд оценочных средств принят

Учёным советом Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Протокол заседания № 11 от 26 августа 2021 г.

Председатель учёного совета филиала Р.А. Тюлегенова

Секретарь учёного совета филиала Н.А. Кравченко

Фонд оценочных средств рекомендован

Учебно-методическим советом Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Протокол заседания № 10 от 25 августа 2021 г.

Председатель
Учебно-методического совета Н.А. Нализко

Фонд оценочных средств разработан и рекомендован кафедрой социально-гуманитарных и естественнонаучных дисциплин

Протокол заседания № 12 от 29 июня 2021 г.

Заведующий кафедрой _____ Т.К. Нуртазенов

Автор (составитель)_____ Дубинин С.Н., профессор кафедры социально-гуманитарных и естественнонаучных дисциплин, доктор психологических наук

© Костанайский филиал ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Направление подготовки: 38.03.01 Экономика
Направленность: Бухгалтерский учёт и аудит
Дисциплина: Практика межличностного общения
Семестр изучения: 7 семестр
Форма промежуточной аттестации: Экзамен

Оценивание результатов учебной деятельности обучающихся при изучении дисциплины осуществляется по балльно-рейтинговой системе.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины «Практика межличностного общения» направлено на формирование следующих компетенций:

Коды компетенции (по ФГОС)	Содержание компетенций согласно ФГОС	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	
ОПК-4	Способностью находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность	***Пороговый уровень***	**Знать:** основные принципы делового общения; **Уметь:** применять основные правила делового общения в практической деятельности; **Владеть:** практическими навыками публичного выступления.
		Продвинутый уровень	**Знать:** основные принципы делового общения и электронных коммуникаций; **Уметь:** устанавливать и поддерживать деловые и межличностные отношения; **Владеть:** навыками деловых коммуникаций.
		Высокий уровень	**Знать:** теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации и приемы использования электронных коммуникаций; **Уметь:** уметь поддерживать электронные коммуникации **Владеть:** навыками делового общения и организации электронных коммуникаций
ПК-1	Способностью собрать и проанализировать исходные данные, необходимые для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность	***Пороговый уровень***	**Знать:** Понятия "источники информации", "информационный обзор", "аналитический отчёт"; **Уметь:** Собрать необходимые данные, используя отечественные и зарубежные источники информации; **Владеть:** Способами сбора, обработки и анализа данных, необходимых для подготовки информационного обзора и/или аналитического отчета.
		Продвинутый уровень	**Знать:** Способы сбора и анализа исходных данных, необходимых для подготовки

© Костанайский филиал ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

	хозяйствующих субъектов		информационного обзора и/или аналитического отчета; **Уметь:** Проанализировать необходимые собранные данные, используя отечественные и зарубежные источники информации; **Владеть:** Способностью, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные и проанализировать их.
		Высокий уровень	**Знать:** Принципы составления информационного обзора и/или аналитического отчета, используя отечественные и зарубежные источники информации; **Уметь:** Подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет, используя отечественные и зарубежные источники информации; **Владеть:** Способностью подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет, используя отечественные и зарубежные источники информации.

3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦЕПЛИНЕ

3.1 Виды оценочных средств

№ п/п	Код компетенции/ планируемые результаты обучения	Контролируемые темы/ разделы	Наименование оценочного средства для текущего контроля	Наименование оценочного средства промежуточной аттестации / № задания
1	ОПК-4 ПК-1	Характеристика общения	Фронтальный и индивидуальный опросы, письменная работа.	Комплексная письменная работа: контрольные вопросы № 1-7 контрольные задания № 1
2	ОПК-4 ПК-1	Средства общения	Фронтальный опрос, дискуссия, коллоквиум.	Комплексная письменная работа: контрольные вопросы № 1-2, контрольные задания № 2
3	ОПК-4 ПК-1	Факторы, обусловливающие эффективность общения	Собеседование, практическая работа, индивидуальные домашние задания	Комплексная письменная работа: контрольные вопросы № 1-3, контрольные задания № 3
4	ОПК-4 ПК-1	Свойства личности, влияющие на эффективность общения	Индивидуальный и фронтальный опросы, мультимедийная презентация.	Комплексная письменная работа: контрольные вопросы № 1-9, контрольные задания № 4
5	ОПК-4 ПК-1	Формы воздействия (влияния) на партнеров общения	Фронтальный опрос, письменная работа	Комплексная письменная работа: контрольные вопросы № 1-9, контрольные задания № 5

© Костанайский филиал ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

6	ОПК-4 ПК-1	Манипуляция	Собеседование, практическая работа, индивидуальные домашние задания	Комплексная письменная работа: контрольные вопросы № 1-6, контрольные задания № 6
7	ОПК-4 ПК-1	Личностные факторы, обусловливающие эффективность воздействий	Дискуссия, индивидуальный и фронтальный опросы, письменная работа	Комплексная письменная работа: контрольные вопросы № 1-5, контрольные задания № 7
8	ОПК-4 ПК-1	Коммуникативные эмоциональные состояния	Индивидуальный и фронтальный опросы, коллоквиум	Комплексная письменная работа: контрольные вопросы № 1-11, контрольные задания № 8
9	ОПК-4 ПК-1	Возрастные особенности общения	Собеседование, практическая работа, индивидуальные домашние задания	Комплексная письменная работа: контрольные вопросы № 1-2, контрольные задания № 9
10	ОПК-4 ПК-1	Особенности общения, связанные с полом	Собеседование, практическая работа, индивидуальные домашние задания	Комплексная письменная работа: контрольные вопросы № 1-9, контрольные задания № 10
11	ОПК-4 ПК-1	Потребность людей во взаимоотношениях	Дискуссия, индивидуальный и фронтальный опросы, сравнительная таблица	Комплексная письменная работа: контрольные вопросы № 1-4, контрольные задания № 11
12	ОПК-4 ПК-1	Установление взаимопонимания между общающимися	Собеседование, практическая работа, индивидуальные домашние задания	Комплексная письменная работа: контрольные вопросы № 1-6, контрольные задания № 12
13	ОПК-4 ПК-1	Психология конфликтов	Индивидуальный и фронтальный опросы, мультимедийная презентация	Комплексная письменная работа: контрольные вопросы № 1-4, контрольные задания № 13
14	ОПК-4 ПК-1	Межличностные отношения	Фронтальный и индивидуальный опросы, письменная работа.	Комплексная письменная работа: контрольные вопросы № 1-11, контрольные задания № 14
15	ОПК-4 ПК-1	Публичное выступление	Фронтальный опрос, дискуссия, коллоквиум.	Комплексная письменная работа: контрольные вопросы № 1-7, контрольные задания № 15
16	ОПК-4 ПК-1	Деловое общение	Индивидуальный и фронтальный опросы, мультимедийная презентация.	Комплексная письменная работа: контрольные вопросы № 1-7, контрольные задания № 16
17	ОПК-4 ПК-1	Педагогическое общение	Дискуссия, индивидуальный и фронтальный опросы, письменная работа	Комплексная письменная работа: контрольные вопросы № 1-11, контрольные задания № 17
18	ОПК-4 ПК-1	Общение и	Дискуссия,	Комплексная письменная

© Костанайский филиал ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

		межличностные отношения между медицинскими работниками и больными	индивидуальный и фронтальный опросы, сравнительная таблица	работа: контрольные вопросы № 1-5, контрольные задания № 18
19	ОПК-4 ПК-1	Межличностные отношения и общение в семье	Дискуссия, индивидуальный и фронтальный опросы, эссе	Комплексная письменная работа: контрольные вопросы № 1-12, контрольные задания № 19

Типовые задания, критерии и показатели оценивания в рамках промежуточной аттестации представлены в рабочей программе дисциплины (модуля). Полные комплекты оценочных средств и контрольно-измерительных материалов хранятся на кафедре.

3.2 Содержание оценочных средств

Промежуточная аттестация осуществляется по завершению периода обучения с целью определения степени достижения запланированных результатов обучения по дисциплине в форме подведения итогов балльно-рейтинговой системы оценивания и зачета, оценочным средством для проведения зачета является итоговое тестирование. Оценочные средства представлены комплектом заданий для комплексной письменной работы: контрольные вопросы и контрольные задания, которые предполагают четкий и развернутый письменный ответ по предлагаемым темам.

3.2.1 База контрольных заданий/вопросов промежуточной аттестации (комплексная письменная работа по темам)

№ п/п	Контрольные вопросы по темам
	Тема
1	**Характеристика общения.** 1. Понятие «общение» 2. С кем мы общаемся, или В каком случае следует говорить об общении? 3. Потребность в общении 4. Общение как ценность 5. Функции и цели общения 6. Виды общения 7. Способы общения.
2	**Средства общения.** 1. Речь, или вербальные средства общения 2. Невербальные средства общения
3	**Факторы, обусловливающие эффективность общения.** 1. Внешние факторы общения 2. Умение слушать, что говорят другие 3. Манеры (стили) общения
4	**Свойства личности, влияющие на эффективность общения.** 1. Экстравертированность – интровертированность 2. Эмпатийность 3. Властность 4. Конфликтность и агрессивность 5. Толерантность 6. Застенчивость

© Костанайский филиал ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

	7. Робость (социальная трусость) 8. Ригидность – мобильность 9. Психологический портрет субъекта затрудненного общения
5	**Формы воздействия (влияния) на партнеров общения.** 1. Неимперативные прямые формы воздействия 2. Внешнее внушение 3. Императивные прямые формы воздействий 4. Дисциплинарные меры воздействия 5. Угрозы (запугивание) 6. Самовосхваление и самоназидательность 7. Критика 8. Слухи и сплетни 9. Способы защиты от воздействий.
6	**Манипуляция.** 1. Характеристика манипулятивного общения 2. Демонстрация слабости, беспомощности 3. Заискивание, лесть, подхалимаж 4. Обман, ложь, вранье 5. Распознавание лжи 6. Манипулятивный (макиавеллический) тип личности
7	**Личностные факторы, обусловливающие эффективность воздействий.** 1. Коммуникативная культура 2. Авторитет источника информации 3. Конформность реципиента 4. Внушаемость и негативизм реципиента 5. Доверие – недоверие к источнику ин-формации.
8	**Коммуникативные эмоциональные состояния.** 1. Веселье 2. Смятение 3. Смущение 4. Стыд 5. Вина 6. Презрение 7. Обида 8. Гнев 9. Печаль 10. Горе 11. Страх.
9	**Возрастные особенности общения.** 1. Особенности общения в разные возрастные периоды развития 2. Возрастные особенности коммуникативных свойств личности
10	**Особенности общения, связанные с полом.** 1. Значимость общения для мужчин и женщин 2. Половые особенности социальной перцепции 3. Половые особенности выбора партнера по общению детьми 4. Круг общения у женщин и мужчин 5. Теснота общения и пол 6. Половые различия в использовании вербальных средств общения 7. Половые различия в использовании невербальных средств общения 8. Мужской и женский стили общения

© Костанайский филиал ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

	9. Особенности общения через Интернет
11	**Потребность людей во взаимоотношениях.** 1. Межличностные отношения и их классификация 2. Аффилиация 3. Остракизм 4. Одиночество
12	**Установление взаимопонимания между общающимися.** 1. Сущность взаимопонимания и этапы его установления 2. Восприятие партнера по общению и возникновение первого впечатления о нем 3. Самопрезентация 4. Изучение и понимание партнера по общению 5. Обеспечение понимания себя другим 6. Сближение позиций и поддержание взаимопонимания.
13	**Психология конфликтов.** 1. Конфликтные ситуации и конфликты 2. Фазы развития конфликта 3. Исходы конфликтных ситуаций 4. Агрессивное поведение как проявление конфронтации.
14	**Межличностные отношения.** 1. Отношения знакомства 2. Приятельские отношения. Симпатия и антипатия 3. Привязанность и дружба 4. Любовь 5. Вражда 6. Зависть 7. Ревность 8. Признательность (чувство благодарности) 9. Уважение 10. Альтруизм (заботливость) 11. Эгоизм
15	**Публичное выступление.** 1. Принципы информирования 2. Методы информирования 3. Оценка аудитории 4. Учет обстановки выступления 5. Вербальная и визуальная адаптация 6. Как сделать свою речь убедительной 7. Преодоление оратором нервозности.
16	**Деловое общение** 1. Деловая беседа (переговоры, прием посетителей) 2. Деловые споры 3. Деловое общение по телефону 4. Производственные конфликты 5. Проведение деловых собраний и совещаний 6. Стили руководства 7. Общительность руководителя и эффективность деятельности коллектива
17	**Педагогическое общение** 1. Характеристики педагогического общения 2. Умения учителя, влияющие на эффективность общения 3. Педагогический такт

© Костанайский филиал ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

	4. Культура речи учителя 5. Личностные особенности учителя, затрудняющие общение с учащимися 6. Виды воздействий учителя на учащихся 7. Психологическая характеристика различных форм воздействия учителя на учащихся 8. Стили педагогического общения 9. Взаимоотношения учителей с учащимися 10. Общение учителей с родителями учащихся 11. Поведение учителя в конфликтных ситуациях
18	**Общение и межличностные отношения между медицинскими работниками и больными** 1. Создание положительных взаимоотношений между врачом и больным 2. Взаимоотношения медицинской сестры и больного 3. Влияние профессиональной деформации медицинского персонала на общение с больными и с коллегами 4. Особенности эмоциональной сферы медицинских работников, влияющие на общение 5. Ятрогении как результат неправильного общения и взаимодействия медицинских работников с людьми
19	**Межличностные отношения и общение в семье** 1. Выбор партнера по браку 2. Коммуникативные потребности и цели, реализуемые в браке 3. Совместимость супругов 4. Отношения между супругами: кто в семье главный 5. Типы жен и особенности их общения 6. Привязанность детей к родителям 7. Стили общения и взаимодействия с детьми отцов и матерей 8. Воспитание детей родителями в процессе семейного общения 9. Отношение детей к матери и отцу 10. Удовлетворенность супругов браком 11. Кризисы в семейных отношениях 12. Общение и взаимоотношения пожилых родителей с родственниками

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации

Экзамен проводится в виде комплексной письменной работы. Комплексная письменная работа рассчитана на 30 билетов. В каждый билет входит по 2 контрольных вопроса и 1 задача. Время выполнения – 90 минут.

4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств

4.2.1 Критерии оценивания комплексной письменной работы

Максимальный балл за комплексную письменную работу — 40 баллов. (в %)

Оценка	Отлично/зачтено	Хорошо/зачтено	Удовлетворительно/ зачтено	Неудовлетворительно/не зачтено
Баллы	**36-40 баллов**	**30-35 баллов**	**20-29 баллов**	**0-19 баллов**
Уровень освоения проверяемых	**Высокий**	**Продвинутый**	**Пороговый**	**Недостаточный**

© Костанайский филиал ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

компетенций				
	Обучающийся полностью выполнил задание комплексной письменной работы, показал отличные знания и умения в рамках усвоенного учебного материала. (**90-100% заданий**) Обучающийся имеет глубокие знания учебного материала по пройденным темам, смог ответить на все контрольные вопросы и решить все задачи. Обучающийся демонстрирует знания теоретического и практического материала по изученным темам, не допускает ошибок при ответе. Комплексная письменная работа оформлена аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями.	Обучающийся полностью выполнил задание комплексной письменной работы, показал хорошие знания и умения, допустил незначительные ошибки в формулировках контрольных вопросов. (**75-89% заданий**). Обучающийся показал знание учебного материала, усвоил теоретический материал, комплексной письменной работы, но допустил незначительные ошибки, есть недостатки в оформлении комплексной письменной работы.	Обучающийся полностью выполнил задание комплексной письменной работы, но допустил существенные неточности в написании комплексной письменной работы, не на все контрольные вопросы были даны ответы. Обучающимся не качественно оформлена комплексная письменная работа, и имеет недостаточный уровень. (**50-74% заданий**)	Обучающийся не полностью выполнил задание комплексной письменной работы, при этом проявил недостаточный уровень знаний и умений, а также не способен пояснить полученный результат. Обучающийся не отвечает на контрольные вопросы комплексной письменной работы. (**0-49% заданий**)

4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

При подведении итогов изучения дисциплины учитываются результаты текущей и рубежной (по очной форме обучения) аттестации. Полученные за текущую и рубежную аттестацию баллы суммируются с баллами, полученными при прохождении промежуточной аттестации (в%):

1. 0 - 49% занятий – неудовлетворительно (не зачтено);
2. -50 – 74% занятий – удовлетворительно (зачтено);
3. 75 – 89% занятий – хорошо (зачтено);
4. 90 – 100% занятий – отлично (зачтено).

Особенности проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обозначены в рабочей программе дисциплины (модуля).

© Костанайский филиал ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Уровни сформированности компетенций определяется следующим образом:

1. Высокий уровень сформированности компетенций соответствует оценке «отлично» «А», «А-» («отлично») или зачтено, предполагает сформированность компетенций на высоком уровне, студент обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание пройденного учебно-программного материала, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с поставленными задачами, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ, обнаруживает умение самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок,уяснил взаимосвязь основных понятий дисциплины и их значение для приобретения профессии.

2. Продвинутый уровень соответствует оценке «хорошо» «В+», «В», «В-» («хорошо») или зачтено: студент твердо знает учебно-программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применить теоретические положения и владеет необходимыми навыками при выполнении практических задач.

3. Пороговый уровень соответствует оценке «удовлетворительно» «С+», «С», «С-», «D+», «D» («удовлетворительно») или зачтено: студент усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий, испытывает большие затруднения в систематизации учебного материала.

4. Недостаточный уровень соответствует оценке «неудовлетворительно» «F» («неудовлетворительно») или не зачтено: студент не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большим затруднением выполняет практические работы, не выполняет задания, предусмотренные формами текущего, рубежного и промежуточного контроля.

Многобалльная система оценки знаний

Баллы	***Оценка по буквенной системе***	***Цифровой эквивалент баллов***	***Оценка традиционная***	***Уровни освоения компетенций***
95-100	А	4,0	Отлично	Высокий уровень
90-94	А-	3,67		
85-89	В+	3,33	Хорошо	Продвинутый уровень
80-84	В	3,0		
75-79	В-	2,67		
70-74	С+	2,33	Удовлетворительно	Пороговый уровень
65-69	С	2,0		
60-64	С-	1,67		
55-69	Д+	1,33		
50-54	Д	1,0		
0-49	F	0	Неудовлетворительно	Не сформированный уровень

© Костанайский филиал ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Отметки о продлении срока действия

Фонд оценочных средств пролонгирован на 2022 / 2023 учебный год решением учёного совета Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «26» мая 2022 г. Протокол № 12
Фонд оценочных средств пролонгирован на 2023 / 2024 учебный год решением учёного совета Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «25» мая 2023 г. Протокол № 10
Фонд оценочных средств пролонгирован на 20___ / 20___ учебный год решением учёного совета Костанайского филиала ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «____» _____ 20____ г. Протокол № ____