



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Институт технологий (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования «Донской государственный
технический университет» в г. Волгодонске Ростовской области
(ИТ (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**



УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора
Н.М. Сидоркина
«22» апреля 2024 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине
« Психологический практикум »
для обучающихся по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
Профиль «Сервис транспортных средств»
2023 года набора

Волгодонск
2024

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Психологический практикум» составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавра) (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08/06/2017 № 514)

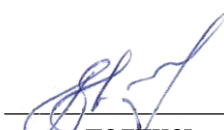
Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» протокол № 9 от 22.04.2024 г.

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Доцент


_____ Г.В. Зеленова
подпись

Заведующий кафедрой


_____ В.И. Кузнецов
подпись

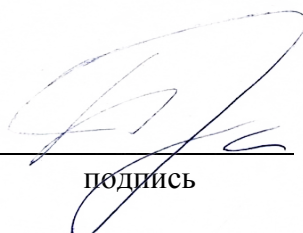
Согласовано

Заместитель директора ООО "Мастер-Сервис"


_____ подпись

Гончаров Р.А.

Технический директор ООО «АЦД»


_____ подпись

А.С. Трегубов

**Лист визиования оценочных материалов (оценочных средств)
на очередной учебный год**

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Психологический практикум» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.
Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____
Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов
«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Психологический практикум» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.
Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____
Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов
«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Психологический практикум» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.
Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____
Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов
«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Психологический практикум» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.
Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____
Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов
«__» _____ 20__ г.

Содержание

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	5
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	5
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	8
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	10
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	11

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)

Оценочные материалы (оценочные средства) прилагаются к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (оценочные средства) используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего периода обучения по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения (табл. 1).

Таблица 1 Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины

Код компетенции	Уровень освоения	Дескрипторы компетенции (результаты обучения, показатели достижения результата обучения, которые обучающийся может продемонстрировать)	Вид учебных занятий, работы ¹ , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции ²	Контролируемые разделы и темы дисциплины ³	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенций ⁴
УК-3	УК-3.1	Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия	Лек, П.р., Ср лекция	1.1, 1.2, 1.3, 1.4,1.5,1.6.1.7,1.8,1.9,1.10,1.11, 1.12,	Контрольные вопросы	Ответы на контрольные вопросы; Выполнение практической работы и ее защита по контрольным вопросам в форме собеседования
	УК-3.2	Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста	Лек, П.р., Ср работа в малых группах		Практическая работа	
	УК-3.3	Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем	Лек, П.р., Ср работа в малых группах, анализ практических работ		Практическая работа	

¹ Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа

² Необходимо указать активные и интерактивные методы обучения (например, интерактивная лекция, работа в малых группах, методы мозгового штурма, решение творческих задач, работа в группах, проектные методы обучения, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей и др.), способствующие развитию у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

³ Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

⁴ Необходимо выбрать критерий оценивания компетенции: посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; подготовка к лабораторным занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов, эссе, рефератов; умение отвечать на вопросы по теме лабораторных работ, познавательная активность на занятиях, качество подготовки рефератов и презентацией по разделам дисциплины, контрольные работы, экзамены, умение делать выводы и др.

УК-6	УК-6.1	Знает основные принципы самовоспитания и самообразования, исходя из требований рынка труда	Лек, П.раб., Ср лекция	2.1,2.2,.3,2.4,2.5,2.6,2.7,2.8,2.9,2.10,2.11,2.12,2.13,2.14,2.15,2.16.2.17,2.18	Контрольные вопросы	Ответы на контрольные вопросы; Выполнение практической работы и ее защита по контрольным вопросам в форме собеседования
	УК-6.2	Умеет управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни				
	УК-6.3	Владеет способами управления своей познавательной деятельностью и удовлетворения образовательных интересов и потребностей				

1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По дисциплине «Психологический практикум» предусмотрены следующие виды контроля: промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части – **не предусмотрен на заочной форме обучения.**

Промежуточная аттестация по дисциплине «Психологический практикум» проводится в форме экзамена.

В табл. 2 приведено весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

Таблица 2. Весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий

Текущий контроль (50 баллов ⁵)= не предусмотрен						Промежуточ ная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам текущего контроля и промежуточ ной аттестации
Блок 1			Блок 2				
Лекцио нные занятия (X ₁)	Практи ческие заняти я (Y ₁)	Лаборат орные занятия (Z ₁)	Лекцион ные занятия (X ₂)	Практич еские занятия (Y ₂)	Лаборат орные занятия (Z ₂)	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – неудовлетво рительно; 41-60 – удовлетвори тельно; 61- 80 – хорошо; 81-100 балла – отлично
-	-	-	-	-	-		
Сумма баллов за 1 блок = X ₁ + Y ₁			Сумма баллов за 2 блок = X ₂ + Y ₂				

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы (табл.3):

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

⁵ Вид занятий по дисциплине (лекционные, практические, лабораторные) определяется учебным планом. Количество столбцов таблицы корректируется в зависимости от видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Распределение баллов по блокам, по каждому виду занятий в рамках дисциплины определяет преподаватель. Распределение баллов по дисциплине утверждается протоколом заседания кафедры.

По заочной форме обучения мероприятия текущего контроля не предусмотрены.

Вид учебных работ по дисциплине	Количество баллов	
	1 блок	2 блок
<i>Текущий контроль (50 баллов)</i>		
Посещение занятий		
Выполнение заданий по дисциплине (УО), в том числе:		
- устный опрос (УО, Д, С)	-	-
- практические задания (ПЗ)	-	-
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Зачет с оценкой в устной форме		

Зачет с оценкой является формой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине. По результатам зачета обучающемуся выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценка «отлично» ставится студенту, если он в целом справился с поставленными речевыми задачами. Его высказывание было связанным и логически последовательным. Диапазон используемых языковых средств достаточно широк. Языковые средства были правильно употреблены, практически отсутствовали ошибки нарушающие коммуникацию или они были незначительны. Объем высказывания соответствовал тому, что задано программой на данном году обучения. Наблюдалась мягкость речи и достаточно правильное произношение. Речь была эмоционально окрашена, в ней имели место не только передача отдельных фактов, но и элементы их оценки, выражения собственного мнения.

Оценка «хорошо» ставится студенту, если он в целом справился с поставленными речевыми задачами. Его высказывание было связным и последовательным. Использовался довольно большой объем языковых средств, которые были употреблены правильно. Однако были сделаны отдельные ошибки, нарушающие коммуникацию. Темпы речи были несколько замедленные. Отмечались ошибки в произношении. Речь была недостаточно эмоционально окрашена. Элементы оценки имели место, но в большей степени высказывание содержало информацию и отражало конкретные факты.

Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, если он сумел в основном решить поставленную речевую задачу, но диапазон языковых средств был ограничен, объем высказывания не достиг нормы. Студент допускал языковые ошибки. В некоторых местах нарушалась последовательность высказывания. Практически отсутствовали элементы оценки и выражения собственного мнения. Речь не была эмоционально окрашена. Темп речи был достаточно замедленным.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл. 1).

Оценка «неудовлетворительно» ставится на зачете, если:

- обучающийся только частично справился с решением коммуникативной задачи. Высказывание было небольшим по объему (не соответствовало требованиям программы). Отсутствовали элементы собственной оценки. Было допущено большое количество ошибок, как языковых, так и фонетических.
- имеются систематические пропуски обучающийся практических занятий по неуважительным причинам;
- во время текущего контроля обучающийся набрал недостаточные для допуска к зачету баллы.

Компетенция(и) или ее часть (и) не сформированы.

1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Психологический практикум» осуществляется по регламенту промежуточной аттестации.

Формы промежуточного контроля знаний:

- устный опрос (УО);
- практические задания (ПЗ);

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Защита практических заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с расписанием занятий. Преподаватель проверяет правильность выполнения практического задания студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: в процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с практическим заданием, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его, собрать достаточный фактический материал, показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами науки и общества, со направлением обучения студента и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Итоговый контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины «Психологический практикум» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на экзамене.

2. Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

2.1. Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний

Вопросы для устного опроса (доклада, сообщения)

1. Основные сферы применения практических знаний по психологии.
2. Психология и сервис.
3. История практической психологии и ее современное состояние.
4. Основные виды воздействия: убеждение, внушение, подражание, подкрепление, заражение.
5. Виды личных и деловых отношений.
6. Атрибуты внешности клиента.
7. Мимика, жесты, поза, походка, осанка, речь как выражение психического состояния.
8. Психологическая культура сервиса, как уровень развития психологических умений и навыков работников отрасли.

9. Проблема правильного распознавания индивидуальных особенностей и психологического состояния человека.
10. Основные признаки телесной конституции и особенности речи людей с характерами разных типов.
11. Опишите основные телесные сигналы функционально-эмоционального состояния человека.
12. Содержание и разновидности внешнего облика человека /положительная позиция/
13. Содержание и разновидности внешнего облика человека /нейтральная и слабая пассивная позиция/
14. Содержание и разновидности внешнего облика человека /отрицательная позиция/
15. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии: конструктивная, деструктивная и конформистская.
16. Алгоритм деятельности руководителя в процессе управления конфликтами
17. Организационно-методические основы социально-психологического тренинга.
18. Теоретико-методические основы социально-психологического тренинга. Цели, задачи и принципы социально-психологического тренинга.
19. Технология проведения социально-психологического тренинга.
20. Взаимодействие в конфликте.

Критерии оценивания устного опроса (доклада, сообщения):

Максимальная оценка – 5 баллов.

5 баллов - ставится, если студент: полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

4 балла - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

3 балла - ставится, если студент 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.

1-2 балла - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Вопросы к зачету по дисциплине «Психологический практикум»

1. Содержание и разновидности внешнего облика человека
2. Устойчивые и случайные формы поведения.
3. Формы эмоционально-волевой регуляции поведения.
4. Черты личности. Их признаки и выявление в поведении.
5. Уровень притязаний его значение и методики выявления.
6. Темперамент и характер в структуре личности.
7. Уровни рефлексии.
8. Ценности личности и поведение.

9. Особенности выявления и фиксации признаков психологических качеств в ходе наблюдения.
10. Убеждение и внушение как способы воздействия
11. Установление отношений эмпатии с клиентом в начале беседы.
12. Предварительная оценка личностных особенностей клиента в ходе беседы.
13. Активации и пробуждение интереса интервьюируемого.
14. Техники построения вопросов, направленных на выявление личностных качеств интервьюируемых.
15. Приемы активизации и нейтрализации участников в свободных дискуссиях.
16. Приемы отражения словесных уловок в дискуссиях теоретические основы и особенности использования.
17. Выявление скрытых тенденций рыночного спроса разных социальных групп.
18. Влияние внешних факторов на психологические исследования в условиях реальной деятельности.
19. Факторы и способы повышения мотивации.
20. Выявление социальных групп с однородной потребительской активностью.
21. Методы психологического воздействия в процессе межличностного взаимодействия
22. Теория влияния внешнего облика и речевого поведения работника сервиса на личность потребителя
23. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии
24. Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения
25. Методология и методика социально-психологического исследования
26. Основные технологии практической психологии
27. Социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия
28. Психическая саморегуляция специалиста сервиса
29. Психологическая культура работников сервиса
30. Направленность личности. Система взглядов и убеждений.

2.2 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений

Практические задания по дисциплине «Психологический практикум»

1. Сформулируйте факторы привлекательности во взаимоотношении специалиста по сервису и клиента. Обоснуйте ответ
2. Какие качества, по Вашему мнению, наиболее присущи юности, а не зрелому возрасту: бестактность, скупость, максимализм, уважение к друзьям, нетерпимость, хамство, раздражительность, занудство, лицемерие, правдивость, искренность, вспыльчивость, любезность, кокетство, мужество, стеснительность, общительность, мудрость. Аргументируйте свой ответ
3. Ситуационная задача «Встреча клиента». Какие шаги следует предпринять, чтобы правильно встретить перспективного клиента?
4. Покажите на примерах связь эмоциональных реакций с их физиологическим проявлением.
5. Какие типы темперамента психологически совместимы и почему?
6. Опишите основные телесные сигналы функционально-эмоционального состояния человека.
7. Алгоритм деятельности руководителя в процессе управления конфликтами
8. Какие качества, по Вашему мнению, наиболее присущи зрелому возрасту, а не юности: бестактность, скупость, максимализм, уважение к друзьям, нетерпимость, хамство, раздражительность, занудство, лицемерие, правдивость, искренность,

вспыльчивость, любезность, кокетство, мужество, стеснительность, общительность, мудрость. Аргументируйте свой ответ

9. Определите, к какому типу и виду относится следующий конфликт:
- сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как поступить;
Обоснуйте свой ответ.
10. Определите, к какому типу и виду относится следующий конфликт:
- руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;
Обоснуйте свой ответ.
11. Определите, к какому типу и виду относится следующий конфликт:
- при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров.
Обоснуйте свой ответ.
12. Вспомните произведение Н.В. Гоголя «Ревизор». Как случилось, что Хлестаков был принят за ревизора? Какой фактор восприятия при этом преобладал? Обоснуйте ответ.
13. Русская поэтесса Марина Цветаева говорила: «Одно дело слушать, а другое дело - слышать». Что вы понимаете под этим высказыванием? Аргументируйте ответ.
14. Подготовьте текст презентации своей фирмы, предприятия и т.д. как организации оказывающей сервисные услуги.
15. На какие детали вы обратили бы большее внимание при оформлении своего рабочего места? Аргументируйте свой выбор.

Критерии оценки выполнения практического задания:

«5» (отлично): выполнены все практическое задание, студент четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

«4» (хорошо): выполнено задание; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«3» (удовлетворительно): выполнены все задание с замечаниями; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (не зачтено): студент не выполнил или выполнил неправильно задание; студент ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

Отчет рассматривается как критерий оценки только при выполнении студентом практической работы. Студент не допускается к защите практической работы без ее выполнения.

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Психологический практикум» приведен в таблице 4.

Таблица 4 - Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине
«Психологический практикум»

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
УК-3	разнообразные способы и средства выполнения различных видов коммуникаций	Не предусмотрено	Вопросы к зачету	этические нормы вербального и невербального общения, для решения задач межкультурного взаимодействия на предприятиях сервиса	Не предусмотрено	Практическое задание	взаимодействия в контактной зоне	Не предусмотрено	Вопросы к зачету, практические задания
УК-6:	различные пути повышения профессионального мастерства	Не предусмотрено	Вопросы к зачету	понимать необходимость личностного и профессионального самообразования.	Не предусмотрено	Практическое задание	анализировать и оценивать личностный уровень способами критической оценки и самооценки личностных качеств	Не предусмотрено	Вопросы к зачету Практические задания

Примечание

* берется из РПД

** сдача лабораторных работ, защита курсового проекта, РГР и т.д.