Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кислова Наталья Николаевна
Должность: Проректор по УМР и качеству образования
Дата подписания: 23.04.2022 17:39:09
Уникальный программный ключ:
52802513f5b14a975b3e9b13098093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный социально-педагогический университет»
Кафедра иностранных языков

Утвержден на заседании кафедры
от 30.08.2019 г., протокол № 1

к.п.н, доцент Инна Евгеньевна Клетнова

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
«ЯЗЫК ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПСИХОЛОГА»
37.03.01 Психология
«Социальная психология»
Квалификация выпускника
Бакалавр

Самара 2019

Пояснительная записка

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для промежуточной аттестации по дисциплине «Язык делового общения в деятельности психолога» разработан в соответствии с ФГОС ВО 37.03.01 «Психология», утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «7» августа 2014 г. №946 и основной профессиональной образовательной программой «Социальная психология» с учетом требований профессионального стандарта 03.008 «Психолог в социальной сфере», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 ноября 2013 г. N 682.

Цель ФОС для промежуточной аттестации – установление уровня сформированности части компетенции ПК-13.

Задачи ФОС для промежуточной аттестации – контроль качества и уровня достижения образовательных результатов по формируемым в соответствии с учебным планом компетенциям:

ПК-13: способность к проведению работ с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса:

Знает:

- стандарты оформления деловой документации;
- особенности устной и письменной речи, принятые в сфере делового общения в иноязычной среде (лексика, грамматические конструкции, клише);
- этикет делового общения в стране изучаемого языка;
- общепринятые нормы профессионального общения в иноязычной среде.

Умеет:

- использовать этикетные формулы деловой коммуникации на иностранном языке;
- использовать клишированные выражения, характерные для ситуаций делового общения на иностранном языке: знакомство, этикетный разговор, назначение встречи; обсуждение предложений, выступление с презентацией и т.д.;
- использовать клишированные выражения, характерные для деловой документации на иностранном языке: запрос информации в письме, рекламация, резюме, сопроводительное письмо, служебная записка и др.;
- заполнять формуляры и бланки прагматического характера;
- использовать знания о культурных различиях при выборе способов вербальной и невербальной коммуникации в ситуациях делового общения на иностранном языке.

Владеет:

- опытом устного и письменного общения на иностранном языке по вопросам подбора персонала и создания психологического климата в организации: написания деловых писем на иностранном языке: запрос/сообщение информации в письме, рекламация, извинение, благодарность, резюме, сопроводительное письмо, служебная записка;
- опытом делового общения на иностранном языке в заданной ситуации: беседа по телефону, собеседование, деловая встреча, презентация и др.

Требование к процедуре оценки:

Помещение: без особых требований

Оборудование: без особых требований

Инструменты: без особых требований

Расходные материалы: бумага для выполнения письменных заданий и для черновых записей.

Доступ к дополнительным справочным материалам: отсутствует доступ к дополнительным справочным материалам.

Нормы времени: лексический тест: время выполнения – 5-7 минут; составление и разыгрывание диалогов по заданным ситуациям профессионального общения: время на

подготовку – 10 минут, время ответа – 3-4 минуты; написание делового письма по заданным ситуациям профессионального общения: время выполнения 20 минут.

Комплект оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

6 семестр

Проверяемая компетенция:

ПК-13: способность к проведению работ с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса.

Проверяемые образовательные результаты:

Знает:

- особенности устной и письменной речи, принятые в сфере делового общения в иноязычной среде (лексика, грамматические конструкции, клише);
- этикет делового общения в стране изучаемого языка;
- общепринятые нормы профессионального общения в иноязычной среде.

Тип задания 1: тестовое задание со множественным выбором

Пример типового задания 1 (оценочные материалы):

Выполните лексический тест. Выберите правильный вариант ответа на реплику (вопрос).

Английский язык

Лексический тест. Выберите правильный вариант ответа на реплику (вопрос). / Choose the right variant for speech (question).

1. Please remember me to your family.
   a) Hello! Glad to meet you.
   b) Thank you. I'll do that.
   c) It's quite all right.
   d) Not at all.

2. How do you do?
   a) My name is Andrew.
   b) Have a good time.
   c) How do you do?
   d) Hello, nice to meet you.

3. Can we make an appointment?
   a) When are you free?
   b) Shall we make a reservation?
   c) Is it difficult for us to meet?
   d) Now I must change my appointment.

4. I'd like to speak to Mr. Kahn, please.
   a) I'm afraid he's out at the moment.
   b) Well, you can't.
   c) When do you want?
   d) One hour, please.

5. Could I speak to Mr. Fisher, please?
   a) Who's calling?
   b) Who are you?
   c) What's your name?
   d) What do you want?

6. Who's speaking?
   a) Fred Bentley’s speaking.
   b) I'm on the phone.
   c) This is Fred Bentley here.
   d) My address is 50 Park Street.

7. I'll get on to them.
   a) If you would.
   b) When can you go?
   c) If you see them, tell them.
   d) When I'm going to get full compensation?

8. I'll call you tomorrow. Would 12.30 suit you?

a) Yes, I go to lunch at 12.30. c) 12.30 would be fine.
b) I think it's better for you. d) I'm sorry, it would be a bit difficult then.

9. Isn't that Seattle then?
a) No, the number has changed. c) No, you must have the wrong area code.
b) I found this number at the yellow pages. d) I'll check again.

Немецкий язык

1. Bitte grüße deine Familie.
a) Hallo! Schön dich zu treffen. c) Es ist alles in Ordnung.
b) Danke. Ich werde das tun. d) Überhaupt nicht.
2. Wie geht's?
a) Ich heiße Andrew. c) Wie geht es dir?
b) Gute Zeit. d) Hallo, schön dich kennenzulernen.
3. Können wir einen Termin vereinbaren?
a) Wann bist du frei? c) Fällt es uns schwer, uns zu treffen?
b) Sollen wir reservieren? d) Jetzt muss ich meinen Termin ändern.
4. Ich möchte bitte Herrn R. sprechen.
a) Ich fürchte, er ist im Moment draußen. c) Wann willst du?
b) Nun, das geht nicht. d) Eine Stunde bitte.
5. Kann ich Herrn Schneider sprechen?
a) Wer ruft an? c) Wie heißt du?
b) wer bist du d) Was willst du?
6. Wer spricht?
a) Fred Bentley spricht c) Hier ist Fred Bentley.
b) Ich telefoniere. d) Meine Adresse ist 50 Park Street.
7. Ich werde zu ihnen kommen.

a) Wenn du würdest. c) Wenn Sie sie sehen, sagen Sie es ihnen.
b) Wann kannst du kommen? d) Wann bekomme ich eine volle Entschädigung?
8. Ich rufe dich morgen an. Würde dir 12.30 gefallen?
a) Ja, ich gehe um 12.30 Uhr zum Mittagessen. c) 12.30 Uhr wäre gut.
b) Ich denke, es ist besser für dich. d) Es tut mir leid, es wäre dann etwas schwierig.
9. Ist das nicht Seattle?
a) Nein, die Nummer hat sich geändert. c) Nein, Sie müssen die falsche Vorwahl haben.
b) Ich habe diese Nummer auf den Gelben Seiten gefunden. d) Ich werde es noch einmal überprüfen.

Французский язык

1. Rappelez-vous de moi à votre famille.
a) Bonjour! Heureux de vous rencontrer. c) Il est tout à fait juste.
b) Je vous Remercie. Je vais le faire. d) Pas du tout.

2. Comment voulez-vous faire?
a) Mon nom est Andrew. c) Comment procédez-vous?
b) Passer un bon moment. d) Bonjour, ravie de vous rencontrer.

3. Pouvons-nous prendre un rendez-vous?
a) Quand êtes-vous libre?
b) devons-nous faire une réservation?
c) Est-il difficile pour nous rencontrer?
d) maintenant je dois changer mon rendez-vous.

4. Je voudrais parler à M. Kahn, s'il vous plaît.
a) j'ai bien peur qu'il ne soit pas là pour le moment.
b) Eh bien, vous ne pouvez pas.
c) Quand voulez-vous?
d) Une heure, s'il vous plaît.

5. Puis-je parler à M. Fisher, s'il vous plaît?
a) l'identité de l'appelant?
b) Qui êtes-vous?
c) Quel est votre nom?
d) Que voulez-vous?

6. Qui parle?
a) Fred Bentley à l'appareil.
b) Je suis sur le téléphone.
c) C'est Fred Bentley ici.
d) Mon adresse est 50 Park Street.

7. Je vais passer pour eux.
a) Si vous voulez.
b) Quand pouvez-vous partir?
c) Si vous les voyez, dites-leur.
d) Quand vais-je recevoir une compensation totale?

8. Jet'appelle demain. Serait-12.30 vous convient-il?
a) Oui, je déjeune à 12h30.
b) Je pense que c'est mieux pour vous.
c) 12h30 serait bien.
d) Je suis désolé, il serait un peu difficile.

9. Ce N'est pas Seattle alors?
a) Non, le numéro a changé.
b) J'ai trouvé ce numéro aux pages jaunes.
c) Non, vous devez avoir le mauvais indicatif régional.
d) Je vais verifier à nouveau.

Оценочный лист к типовому заданию 1:

Образовательные результаты	Формальные признаки сформированности компетенции	Шкала оценивания
Знает: - особенности устной и письменной речи, принятые в сфере делового общения в иноязычной среде (лексика, грамматические конструкции, клише); - этикет делового общения в стране изучаемого языка; - общепринятые нормы профессионального	4-5 правильно выполненных заданий	12
	6-7 правильно выполненных заданий	20

общения в иноязычной среде.	8-9 правильно выполненных заданий	30

Проверяемая компетенция:

ПК-13: способность к проведению работ с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса.

Проверяемые образовательные результаты:

Умеет:

- использовать этикетные формулы деловой коммуникации на иностранном языке;
- использовать клишированные выражения, характерные для ситуаций делового общения на иностранном языке: знакомство, этикетный разговор, назначение встречи; обсуждение предложений, выступление с презентацией и т.д.;
- использовать знания о культурных различиях при выборе способов вербальной и невербальной коммуникации в ситуациях делового общения на иностранном языке.

Владеет:

- опытом делового общения на иностранном языке в заданной ситуации: беседа по телефону, собеседование, деловая встреча, презентация и др.

Тип задания 2: диалоги по заданным ситуациям профессионального общения (на выбор студента).

Пример типового задания 2 (оценочные материалы):

Составьте и разыграйте диалоги по заданным ситуациям профессионального общения (на выбор студента).

Ситуация профессионального общения 1

Вы – психолог, назначили встречу с потенциальным клиентом по вопросу индивидуального психологического консультирования. Сообщите клиенту, что вынуждены перенести встречу, объясните причину, договоритесь о другом удобном для обеих сторон времени встречи.

Ситуация профессионального общения 2

Вы – новый сотрудник компании. Представьтесь коллективу: поприветствуйте коллег, кратко расскажите о себе: ФИО, должность, сфера обязанностей, поблагодарите за внимание.

Ситуация профессионального общения 3

Вам необходимо представить нового сотрудника коллегам. Представьте своего сотрудника (ФИО, должность, сферу занятий), дайте ему положительную характеристику.

Ситуация профессионального общения 4

Вы опоздали на встречу с клиентом. Поприветствуйте клиента, поблагодарите его за ожидание, извинитесь за опоздание и объясните причину.

Ситуация профессионального общения 5

У Вас непринятый телефонный звонок, номер телефона Вам незнаком. Перезвоните: поздоровайтесь, представьтесь (ФИО, организация), сообщите цель звонка, попросите собеседника представиться, уточните цель звонка, завершая телефонный разговор, поблагодарите собеседника.

Ситуация профессионального общения 6

Вы – психолог, принимаете участие в интервью. Ваша задача - провести беседы со «спорными» кандидатами на вакантные должности с целью выявления наиболее подходящего. Подготовьте вопросы к собеседованию в соответствии с планом: поприветствуйте кандидата, начните беседу с вводного разговора, дайте краткую информацию о вакантной должности, задайте вопросы кандидату относительно

предоставленного им резюме, предоставьте возможность кандидату задавать вопросы, поблагодарите кандидата и сообщите ему, когда с ним свяжитесь.

Ситуация профессионального общения 7

Вы прочитали объявление следующего характера: «В рамках МЕЖДУНАРОДНОГО ЛЕТНЕГО МОЛОДЕЖНОГО ФОРУМА "ПСИХОЛОГИЯ 21 ВЕКА" (Alania, Turkey, 2018) в период с 20 мая по 20 августа будет организована ЛЕТНЯЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ШКОЛА, участникам которой (студентам и специалистам практики) предоставляется возможность: участвовать в семинарах, тренингах, мастер-классах; посещать лекции и практикумы, обучающие практики с получением подтверждающих документов, получить практический опыт, обратную связь от коллег, осуществить обмен опытом». Вы намереваетесь в данном проекте. Обсудите с иностранным коллегой детали реализации программы: требования к кандидатам и критерии отбора, варианты прохождения стажировки, условия проживания и т.д.

Ситуация профессионального общения 8

Разработайте и прокомментируйте свод правил, направленный на создание комфортного психологического климата в коллективе сотрудников (к-либо учреждения) и стимулирующий трудовой процесс. Выступите на совещании.

Ситуация профессионального общения 9

Проведите деловую беседу с использованием формы «Я-сообщения» для следующих ситуаций:

- по отношению к сотруднику, часто не выполняющему работу к сроку;
- когда Вам приказывают, вместо того, чтобы просить;
- по отношению к чрезмерно строгому руководителю.

Оценочный лист к типовому заданию 2:

Образовательные результаты	Формальные признаки сформированности компетенции	Шкала оценивания
Умеет: - использовать этикетные формулы деловой коммуникации на иностранном языке; - использовать клишированные выражения, характерные для ситуаций делового общения на иностранном языке: знакомство, этикетный разговор, назначение встречи; обсуждение предложений, выступление с презентацией и т.д.; - использовать знания о культурных различиях при выборе способов вербальной и невербальной коммуникации в ситуациях	демонстрирует базовые требования к лексико-грамматическому оформлению устной речи в сфере делового общения в иноязычной среде: речь студента, в целом грамотна, но встречаются лексико-грамматические, фонетические ошибки, отсутствует разнообразие в использовании этикетных формул, клишированных выражений, характерных для ситуаций устного делового общения на иностранном языке в контексте профессиональной деятельности.	15

делового общения на иностранном языке. Владеет: - опытом делового общения на иностранном языке в заданной ситуации: беседа по телефону, собеседование, деловая встреча, презентация и др.	Речь студента грамотна, допускает ошибки, часть из которых студент исправляет сам. Студент владеет различными по сложности речевыми структурами и моделями, грамотно использует лексико-грамматический и фонетический материал в рамках ситуаций устного делового общения на иностранном языке.	20
	Речь студента абсолютно грамотна. Студент может использовать разнообразные языковые (лексические, грамматические, фонетические) средства для решения одной и той же речевой задачи. Речь свободна, выразительна, идиоматична. Студент не испытывает трудностей иноязычного речевого характера (рецептивных и продуктивных), использует разнообразные способы связи речи и приемы выразительности.	30

Проверяемая компетенция:

ПК-13: способность к проведению работ с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса.

Проверяемые образовательные результаты:

Знает:

- стандарты оформления деловой документации;
- особенности устной и письменной речи, принятые в сфере делового общения в иноязычной среде (лексика, грамматические конструкции, клише).

Умеет:

- использовать этикетные формулы деловой коммуникации на иностранном языке;
- использовать клишированные выражения, характерные для деловой документации на иностранном языке: запрос информации в письме, рекламация, резюме, сопроводительное письмо, служебная записка и др.;
- заполнять формуляры и бланки прагматического характера;

Владеет:

- опытом устного и письменного общения на иностранном языке по вопросам подбора персонала и создания психологического климата в организации: написания деловых писем на иностранном языке: запрос/сообщение информации в письме, рекламация, извинение, благодарность, резюме, сопроводительное письмо, служебная записка.

Тип задания 3: деловые письма по заданным ситуациям профессионального общения (на выбор студента).

Пример типового задания 3 (оценочные материалы):

Напишите одно из следующих видов делового письма по заданным ситуациям профессионального общения (на выбор студента).

Ситуация профессионального общения 1

Напишите служебную записку о предстоящем совещании, посвященном обсуждению темы: «Профилактике конфликтных ситуаций внутри и между подразделениями компании».

Ситуация профессионального общения 2

Вы получили приглашение из Норвежского Телемаркского университетского колледжа принять участие в программе академической мобильности. Напишите письмо-запрос: поблагодарите за приглашение, выразите свое согласие принять участие в программе, запросите дополнительную информацию (проживание участников/бронирование отеля, страховка, регистрационный взнос, возможность поехать на экскурсии), поблагодарите за скорый ответ.

Ситуация профессионального общения 3

Напишите письмо-обращение к незнакомому или малознакомому человеку для установления делового контакта: нейтральное приветствие, официальное обращение по имени и отчеству, представление себя (ФИО, социальный статус), выражение надежды на сотрудничество, укажите свои контакты для связи.

Ситуация профессионального общения 4

Напишите адресату, с которым у вас деловые отношения, и поздравьте его с наступающим юбилеем.

Ситуация профессионального общения 5

На сайте международной компании «FOTON» Вы прочитали объявление следующего содержания: «Психолог. Требуемый опыт работы: более 6 лет. Минимальный опыт работы: от 5 лет. Полная занятость, полный рабочий день.

Обязанности:

- Планирование и проведение тестов для психических и физических характеристик: интеллект, склонность, способность, возможность;
- Психологическое сопровождение расстановки сотрудников – проведение беседы со «спорными» кандидатами на вакантные должности;
- Участие в собеседовании с кандидатом при приеме на работу;
- Участие в разрешении конфликтов, организация мероприятий по профилактике конфликтных ситуаций внутри и между подразделениями компании.

Требования:

- Образование высшее, специальность - психология;
- Знание постановлений, распоряжений, приказов, других руководящих и нормативных документов;
- Знание базовой психологии, в том числе общей, социальной и психологии труда;
- Знание всех основ невербального общения;

Условия:

- График работы 5/2 с 09:00 до 18:00;
- Официальное трудоустройство;
- Испытательный срок 2 месяца
- Постоянное повышение квалификации за счет работодателя». Напишите сопроводительное письмо: укажите источник информации, выразите свою заинтересованность в должности, опишите ваше образование и опыт, поблагодарите за внимание, сообщите о том, что Вы рассчитываете получить ответ. Напишите резюме в соответствии с указанным планом: укажите ваши личные данные; образование и опыт

работы; знания, умения и навыки, черты характера, делающие вас достойным претендентом на вакантную должность и т.п., выразите желание предоставить дополнительную информацию и пройти собеседование.

Оценочный лист к типовому заданию 3:

Образовательные результаты	Формальные признаки сформированности компетенции	Шкала оценивания
Знает: - стандарты оформления деловой документации; - особенности устной и письменной речи, принятые в сфере делового общения в иноязычной среде (лексика, грамматические конструкции, клише). Умеет: - использовать этикетные формулы деловой коммуникации на иностранном языке; - использовать клишированные выражения, характерные для деловой документации на иностранном языке: запрос информации в письме, рекламация, резюме, сопроводительное письмо, служебная записка и др.; - заполнять формуляры и бланки прагматического характера; Владеет: - опытом устного и письменного общения на иностранном языке по вопросам подбора персонала и создания психологического климата в организации: написания деловых писем на иностранном языке: запрос/сообщение информации в письме, рекламация, извинение, благодарность, резюме, сопроводительное письмо, служебная записка.	Содержание письма соответствует коммуникативной задаче, хотя имеются отдельные неточности; соблюдаются общие правила оформления делового письма (обращение, формальное завершение письма, имя); мысли изложены в основном логично, допустимы отдельные недостатки при делении текста на абзацы и при использовании средств передачи логической связи между отдельными частями текста; студент использовал достаточный объем лексики и грамматических конструкций для решения коммуникативной задачи (допускается 4-5 ошибок, не препятствующих пониманию текста).	30
	Содержание письма соответствует коммуникативной задаче; соблюдаются правила оформления личного письма (обращение, указание на предыдущую переписку, содержательное завершение письма, указание на дальнейшую переписку, формальное завершение письма, имя); мысли изложены логично, текст поделен на абзацы; студент использовал достаточный объем лексики и грамматических конструкций для решения коммуникативной задачи (допускается 1-3 ошибки, не	35

	препятствующих пониманию текста).	
	Содержание письма соответствует коммуникативной задаче; соблюдаются правила оформления личного письма (обращение, указание на предыдущую переписку, содержательное завершение письма, указание на дальнейшую переписку, формальное завершение письма, имя); мысли изложены логично, текст поделен на абзацы; студент использовал достаточный объем лексики и грамматических конструкций для решения коммуникативной задачи, а том числе средства логической связи.	40

Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации

Процедура зачета состоит из трех частей. Первая часть (письменная) включает задание 1. Студенты выполняют данное задание одновременно. Вторая часть (устная) включает задание 2. Третья часть (письменная) включает задание 3.

Для выполнения заданий студенту необходимы листы бумаги для записи ответов по заданиям 1 и 3, на которых он фиксирует фамилию, имя, номер группы и которые сдаются экзаменатору, и для черновых записей по заданию 2.

При выполнении задания №1 студент записывает номер вопроса и соответствующую букву ответа. При выполнении задания не разрешается пользоваться словарем, другими справочными материалами и электронными устройствами.

При выполнении задания №2 карточки с ситуациями профессионального общения раскладываются текстом вниз. Студент берет одну карточку с изложенной в ней ситуацией профессионального общения и готовится 10 минут. Разрешается делать записи (план диалога). При выполнении задания не разрешается пользоваться словарем, другими справочными материалами и электронными устройствами.

При выполнении задания №3 студент пишет деловое письмо по заданной ситуации профессионального общения. При выполнении задания не разрешается пользоваться словарем, другими справочными материалами и электронными устройствами.

Полученные студентом баллы фиксируются в оценочном листе. Общий балл, составляющий 56-100, соответствует «зачтено».

Оценочный лист

Компетенция	Задание	Набранные баллы

ПК-13	Задание 1	12
	Задание 2	15
	Задание 3	30
	Итого	57
	Общий балл, набранный студентом	
	«Зачтено»/ «Не зачтено»	