

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Соловьев Дмитрий Александрович  
Должность: ректор ФГБОУ ВО Вавиловский университет  
Дата подписания: 23.09.2024 10:05:41  
Уникальный программный ключ:  
528682d78e671e566ab07f01fe1ba2172f735a12

Приложение 1

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Саратовский государственный аграрный университет  
имени Н.И. Вавилова»

**УТВЕРЖДАЮ**

Заведующий кафедрой

/Молчанов А.В.

« 23 » августа 2019 г.

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Дисциплина	<b>СИСТЕМНЫЙ КОУЧИНГ В ПРОИЗВОДСТВЕННО- ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССАХ</b>
Направление подготовки	27.03.02 Управление качеством
Направленность (профиль)	Управление качеством в производственно- технологических системах
Квалификация выпускника	Бакалавр
Нормативный срок обучения	4 года
Форма обучения	Заочная
Кафедра-разработчик	Технология производства и переработки продукции животноводства
Ведущий преподаватель	Коник Н.В., профессор

Разработчик(и): профессор, Коник Н.В.

(подпись)

Саратов 2019

## Содержание

1	Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	3
2	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	4
3	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	11
4	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы их формирования	19

## 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

В результате изучения дисциплины «Системный коучинг в производственно-технологических процессах» обучающиеся, в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 09.02.2016 № 92, формируют следующие компетенции, указанные в таблице 1.

Таблица 1

### Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины «Системный коучинг в производственно-технологических процессах»

Компетенция		Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)	Этапы формирования компетенции в процессе освоения ОПОП (курс) *	Виды занятий для формирования компетенции	Оценочные средства для оценки уровня сформированности компетенции
Код	Наименование				
1	2	3	4	5	6
ПК-12	«умением консультировать и прививать работникам навыки по аспектам своей профессиональной деятельностью»	<b>знает:</b> основные положения концепций всеобщего управления качеством и философии непрерывного совершенствования деятельности организаций.	3	лекции, практические занятия	устный опрос, письменный опрос, доклады, тестирование, собеседование, самостоятельная работа
		<b>умеет:</b> применять знания вовлечения персонала организации в процессы всеобщего управления качеством и совершенствования деятельности.			
		<b>владеет:</b> навыками проведения консультаций для работников по аспектам профессиональной деятельности.			
ПК-25	«умением	<b>знает:</b> основные	3	лекции,	устный опрос,

	консультировать и прививать работникам навыки по аспектам своей профессиональной деятельностью»	положения концепций всеобщего управления качеством и философии непрерывного совершенствования деятельности организаций.		практические занятия	письменный опрос, доклады, тестирование, собеседование, самостоятельная работа
		<b>умеет:</b> применять знания вовлечения персонала организации в процессы всеобщего управления качеством и совершенствования деятельности.			
		<b>владеет:</b> навыками проведения консультаций для работников по аспектам профессиональной деятельности.			

### **Профиль подготовки «Управление качеством в производственно-технологических системах»**

Компетенция ПК-12 – также формируется в ходе освоения дисциплин: Консалтинг в производственно-технологических системах, а также формируется в ходе прохождения практик по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, преддипломной практика и государственной итоговой аттестации.

Компетенция ПК-25– также формируется в ходе освоения дисциплин: Консалтинг в производственно-технологических системах, а также формируется в ходе прохождения технологической, преддипломной практика и государственной итоговой аттестации.

## **2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

### **Перечень оценочных средств**

Таблица 2

№ п/п	Наименование оценочного материала	Краткая характеристика оценочного материала	Представление оценочного материала
1	устный опрос	средство контроля, организованное как специальная	перечень вопросов для проведения входного и текущего

		беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной и рассчитанной на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	контроля знаний (рубежного контроля) обучающегося, а также для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине (включая вопросы по темам и разделам, самостоятельно изученным обучающимися).
2	письменный опрос	письменный ответ обучающегося на поставленный преподавателем вопрос (вопросы). Средство рассчитано на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	перечень вопросов для проведения текущего контроля знаний (рубежного контроля) обучающегося, а также для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине (включая вопросы по темам и разделам, самостоятельно изученным обучающимися).
3	практическое занятие	направленное на изучение существующих приемов и методик для решения поставленных задач, известными методами	контрольные вопросы по практическим занятиям. Тематика практических занятий представлена в таблице 2 рабочей программы дисциплины.
4	собеседование	средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной и рассчитанной на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	вопросы по темам дисциплины: перечень вопросов к семинару, перечень вопросов для устного опроса, задания для самостоятельной работы
5	доклад	продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее	темы докладов
6	самостоятельная работа	средство, позволяющее оценить и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умения пра-	вопросы, выносимые на самостоятельное изучение

		вильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов из учения в рамках определенного раздела дисциплины	
7	тестирование	метод, который позволяет выявить уровень знаний, умений и навыков, способностей и других качеств личности, а также их соответствие определенным нормам путем анализа способов выполнения обучающимися ряда специальных заданий	банк тестовых заданий

### Программа оценивания контролируемой дисциплине

Таблица 3

№ п/п	Контролируемые разделы (темы дисциплины)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного материала
1	2	3	4
1	Теория систем в менеджменте по модели ИСО 9004. Система «Руководитель-подопечный». Понятие принципа. Его реакция в действиях и выгоде. Что такое «коучинг»? Персональное консультирование или системный коучинг. О системе коучинга. Краткая последовательность действий связки «коуч-ведомый» в системном коучинге. Начальник в роли Коуча. Суть перемен. Суть коучинга. Эффективные вопросы.	ПК-12, ПК-25	Письменный опрос Устный опрос
2	Принципы менеджмента качества и принцип коучинга. На примере виртуальной организации описать действие основных принципов СМК и принципов коучинга. Психологические принципы и перемены. Принцип «Вовлечение людей» и принципы коучинга. Фазы процесса перемен. Преодоление сопротивления изменениям.	ПК-12, ПК-25	Устный опрос
3	Теория систем в менеджменте по модели ИСО 9004. Система «Руководитель-подопечный». Понятие принципа. Его реакция в действиях и выгоде. Что такое «коучинг»? Персональное консультирование или системный коучинг. О системе коучинга. Краткая последовательность действий	ПК-12, ПК-25	Письменный опрос

№ п/п	Контролируемые разделы (темы дисциплины)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного материала
1	2	3	4
	связки «коуч-ведомый» в системном коучинге. Начальник в роли Коуча. Суть перемен. Суть коучинга. Эффективные вопросы.		
4	Методы СМК, коучинга и реинжиниринга. Использование диаграммы Парето для определения своих слабых и сильных сторон при усвоении специальных знаний. Качество и развитие организации. Провести расчет затрат на качество в виртуальной организации с учетом применения коучинга.	ПК-12, ПК-25	Устный опрос
5	Методы СМК, коучинга и реинжиниринга. Основные тенденции реинжиниринга и коучинга. Обучение и удовольствие. Управление затратами на качество в традиционном менеджменте и в коучинге. Деятельность по финансированию затрат на качество (алгоритм). Затраты на соответствие. Издержки на несоответствие. Технологии бенчмаркинга и коучинга для совершенствования деятельности организации. Возможность роста виртуальной организации при использовании современных способов коучинга. Принципы управления и внедрения менеджмента качества.	ПК-12, ПК-25	Устный опрос
6	Классификация затрат на качество. Определить в виртуальной организации перечень потерь одного из бизнес-процессов и предложить свои варианты по их устранению с использованием коучинга.	ПК-12, ПК-25	Устный опрос
7	Анализ «ценность-затраты». Методы. Схемы. Процессы. С помощью диаграммы Исикавы определить факторы, влияющую на проблему и предложить варианты, сокращающие затраты при ее решении на основе коучинга.	ПК-12, ПК-25	Устный опрос. Доклады. Тестирование.

**Описание показателей и критериев оценивания компетенций по дисциплине «Системный коучинг в производственно-технологических процессах» на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Таблица 4

Код компетенции, эта-	Планируемые результаты	Показатели и критерии оценивания результатов обучения			
		ниже порогового	пороговый	продвинутый	высокий

пы освоения компетенции	обучения	уровня (неудовлетворительно)	уровень (удовлетворительно)	уровень (хорошо)	уровень (отлично)
1	2	3	4	5	6
ПК-12, 3 курс	<b>знает:</b> основные положения концепций всеобщего управления качеством и философии непрерывного совершенствования деятельности организаций.	обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале: основные положения концепций всеобщего управления качеством и философии непрерывного совершенствования деятельности организаций	обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в изложении программного материала: основные положения концепций всеобщего управления качеством и философии непрерывного совершенствования деятельности организаций	обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей в трактовке основных положений концепций всеобщего управления качеством и философии непрерывного совершенствования деятельности организаций	обучающийся демонстрирует знание материала по основным положениям концепций всеобщего управления качеством и философии непрерывного совершенствования деятельности организаций, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий
	<b>умеет:</b> применять знания вовлечения персонала организации в процессы всеобщего управления качеством и совершенствования деятельности.	не умеет применять знания вовлечения персонала организации в процессы всеобщего управления качеством и совершенствования деятельности, допускает существенные ошибки, неуве-	в целом успешное, но не системное умение применять знания вовлечения персонала организации в процессы всеобщего управления качеством и	обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей при применении знания вовлечения персонала организации	сформированное умение программы действий по применять знания вовлечения персонала организации в процессы всеобщего управления



		ренно, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство заданий, предусмотренных программой дисциплины, не выполнено	совершенствования деятельности, используя современные методы и показатели оценки действий в создавшихся условиях	в процессы всеобщего управления качеством и совершенствования деятельности	качеством и совершенствования деятельности, используя современные методы и показатели такой оценки
	<b>владеет навыками:</b> навыками проведения консультаций для работников по аспектам профессиональной деятельности.	обучающийся не владеет навыками чтения и оценки проведения консультаций для работников по аспектам профессиональной деятельности, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой дисциплины не выполнено	в целом успешное, но не системное владение навыками чтения и оценки проведения консультаций для работников по аспектам профессиональной деятельности	в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками владение навыками чтения и оценки проведения консультаций для работников по аспектам профессиональной деятельности	успешное и системное владение навыками чтения и оценки проведения консультаций для работников по аспектам профессиональной деятельности
ПК-25, 3 курс	<b>знает:</b> основные положения концепций всеобщего управления качеством и философии непрерывного совершенствования деятельности организаций.	обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале: основные положения концепций всеобщего управления качеством и философии непрерывного совершенствования деятельности организаций	обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в из-	обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей в трактовке основных положений концепций всеобщего управления качеством и философии непрерывного совершенствования деятельности организаций, ис-	обучающийся демонстрирует знание материала по основным положениям концепций всеобщего управления качеством и философии непрерывного совершенствования деятельности организаций, ис-

			ложении программно-го материала: основные положения концепций всеобщего управления качеством и философии непрерывного совершенствования деятельности организаций	шенствования деятельности организаций	черпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий
	<b>умеет:</b> применять знания вовлечения персонала организации в процессы всеобщего управления качеством и совершенствования деятельности.	не умеет применять знания вовлечения персонала организации в процессы всеобщего управления качеством и совершенствования деятельности, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство заданий, предусмотренных программой дисциплины, не выполнено	в целом успешное, но не системное умение применять знания вовлечения персонала организации в процессы всеобщего управления качеством и совершенствования деятельности, используя современные методы и показатели оценки действий в создавшихся условиях	обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей при применении знания вовлечения персонала организации в процессы всеобщего управления качеством и совершенствования деятельности	сформированное умение программы действий по применять знания вовлечения персонала организации в процессы всеобщего управления качеством и совершенствования деятельности, используя современные методы и показатели такой оценки
	<b>владеет навыками:</b> навыками проведения консультаций для работников по аспектам профессиональной деятельности.	обучающийся не владеет навыками чтения и оценки проведения консультаций для работников по аспектам профессиональной деятельности, допускает суще-	в целом успешное, но не системное владение навыками чтения и оценки проведения консультаций для работников по	в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками владение навыками	успешное и системное владение навыками чтения и оценки проведения консультаций для работников по аспектам

		ственные ошибки, с затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой дисциплины не выполнено	аспектам профессиональной деятельности	чения и оценки проведения консультаций для работников по аспектам профессиональной деятельности	профессиональной деятельности
--	--	---	--	---	-------------------------------

### **3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

#### **3.1. Входной контроль**

1. Методы психологического исследования.
2. Межличностные отношения в группах и коллективах.
3. Категория общения в психологии.
4. Ощущение и восприятие.
5. Мышление.
6. Воображение.
7. Человек: индивид, личность, индивидуальность. Человек и личность.
8. Темперамент.
9. Характер.
10. Психическое состояние человека.
11. Субъективный мир психики человека.
12. Межличностные отношения в организованном коллективе.

#### **3.2. Доклады**

Выполнение данного вида работ позволяет сформировать у обучающегося умения и навыки работы с литературой, электронными базами данных, поиска перспективных направлений для научных исследований, оформления докладов.

Критериями оценивания доклада являются глубина разработки темы и правильность оформления.

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему, вид самостоятельной работы, который используется в учебных и внеаудиторных занятиях и способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. Чтобы выступление было удачным, оно должно хорошо восприниматься на слух, быть интересным для слушателей. При выступлении привет-

ствуется активное использование мультимедийного сопровождения доклада (презентация, видеоролики, аудиозаписи). Преподаватель, практикующий такую форму отчетности, заранее предлагает список тем докладов для подготовки обучающихся. При подготовке доклада, в отличие от других видов работ, может использоваться метод коллективного творчества. Преподаватель может дать тему сразу нескольким обучающимся одной группы, использовать метод докладчика и оппонента. Обучающиеся могут подготовить два выступления с противоположными точками зрения и устроить дискуссию. После выступления докладчик и содокладчик, если таковой имеется, должны ответить на вопросы слушателей.

Доклад по данной программе предусмотрен в устной форме.

#### **Этапы подготовки доклада:**

1. Определение цели доклада (информировать, объяснить, обсудить что-то (проблему, решение, ситуацию и т.п.), спросить совета и т.п.).
2. Подбор для доклада необходимого материала из литературных источников.
3. Составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.
4. Выступление с докладом перед аудиторией в устной форме.

Рекомендуемая тематика докладов по дисциплине приведена в таблице 5.

Таблица 5

#### **Темы докладов, рекомендуемые при изучении дисциплины «Системный коучинг в производственно-технологических процессах»**

№ п/п	Темы
1	Влияние внешней среды на эффективность деятельности организации.
1	Этапы процесса персонального консультирования.
2	Надежность. Имидж. Восприятие.
3	Современный подход к системному коучингу
4	Методы, с помощью которых можно уменьшить или полностью устранить сопротивление в организации

### **3.3. Тестовые задания**

По дисциплине «Системный коучинг в производственно-технологических процессах» предусмотрено проведение следующих видов тестирования: письменное.

#### **Письменное тестирование.**

Письменное тестирование рассматривается как рубежный контроль успеваемости и проводится после изучения определенного раздела дисциплины (входной контроль) и результаты тестирования учитываются при проведении промежуточной аттестации.

## Вариант тестового задания:

### 1. Определите основные элементы коучинга:

- а) клиент-коуч-формат-принципы
- б) клиент-коуч-формат-сессия
- в) инструменты-методы-формат-сессия
- г) модель-формат-инструменты

### 2. Основателем лайф-коучинга считается

- а) Тимоти Голви
- б) Томас Дж. Леонард
- в) Джон Уитмор
- г) Карл Роджерс

### 3. Коучинг оформился в самостоятельное направление:

- а) в России в конце 1990-х
- б) в США в конце 1940-х
- в) в самом начале времен (еще в библейские времена)
- г) в США в конце 1970-х

### 4. Краткосрочен во времени реализации, нацелен на быстрое решение проблемы, носит разовый эффект. Это описание подходит термину:

- а) Семинар
- б) Консалтинг
- в) Навыковый коучинг
- г) Тренинг

### 5. Основатель психоаналитической теории:

- а) А. Маслоу
- б) Т. Голви
- в) З. Фрейд
- г) К. Роджерс

### 6. Какой вид коучинга предполагает помощь людям в стрессовой ситуации перехода от одной деятельности или роли к другой:

- а) Ситуативный коучинг
- б) Транзитивный коучинг
- в) Административный коучинг
- г) Традиционный коучинг

### 7. К какому компоненту эмоционального интеллекта относят способность различать и интерпретировать собственные настроения, эмоции, порывы, а также их влияние на других людей:

- а) Понимание себя
- б) Социальная умелость
- в) Эмпатия
- г) Самомотивация

### 8. Кем была разработана модель «логические уровни внимания»:

- а) Т. Голви
- б) К. Роджерс

- в) А. Маслоу
- г) Р. Дилтс

**9. На каком уровне осуществляет управление руководитель:**

- а) на уровне обучения, развития способностей
- б) на уровне ценностей и убеждений
- в) на уровне внешнего контекста
- г) на уровне деятельности, осуществляет так называемый поведенческий ко-

учинг

**10. Кто управляет на уровне ценностей и убеждений:**

- а) Тренер
- б) Руководитель
- в) Учитель
- г) Ментор

**11. Какому уровню лидерства соответствует «компетентный менеджер»:**

- а) Первому
- б) Второму
- в) Третьему
- г) Четвертому

**12. Кем была основана модель четырехквadrатного мышления:**

- а) К. Уилбер
- б) К. Роджерс
- в) А. Маслоу
- г) Р. Дилтс

**13. Каким аспектом является определение необходимых ресурсов для реализации намеченной цели:**

- а) Первым
- б) Вторым
- в) Третьим
- г) Четвертым

**14. Когда были введены цветовые коды:**

- а) в конце 1970-х годов
- б) в конце 1980-х годов
- в) в конце 1960-х годов
- г) в конце 1950-х годов

**15. При переходе от одного аспекта управления к другому, человек сталкивается с сопротивлением (торможением). Это сопротивление получило название**

- а) «эффект роджерса»
- б) «эффект гремлина»
- в) «эффект уитмора»
- г) «эффект голвина»

**16. Сколько основных видов организационного коучинга выделяют:**

- а) Один

- б) Два
- в) Три
- г) Четыре

**17. На каком этапе модели «GROW» вопросы могут выглядеть: 1) Чего вы хотите достичь? 2) Как вы узнаете о том, что достигли желаемого? 3) Каким вы представляете себе результат будущей работы?:**

- а) На этапе оценки реального положения дел (Reality)
- б) На этапе подведения итогов (Wrap-up)
- в) на этапе определения возможностей (Options)
- г) на этапе выбора цели (Goals)

### **3.4. Практические занятия**

Тематика практических занятий установлена в соответствии с рабочей программой дисциплины «Системный коучинг в производственно-технологических процессах» направления подготовки 27.03.02. Управление качеством, направленность (профиль) Управление качеством в производственно-технологических системах.

Структура, цель и порядок выполнения работ представлены в методических указаниях по дисциплине «Системный коучинг в производственно-технологических процессах».

Перечень тем практических занятий:

Тема 1. Изучение рекомендаций по классификации несоответствий, выявленных во время внутренних и внешних проверок в системах менеджмента качества и в условиях всеобщего управления качеством.

Тема 2. Аудиторы предприятия. Определение компетентности аудитора, требуемой для удовлетворения потребностей программы аудита.

Тема 3. Оценка результативности процесса внутреннего аудита. Отчеты о несоответствиях, их анализ. Отчет аудита, корректирующие, предупреждающие действия.

Тема 4. Внутренний аудит системы качества. Внутренний аудит как один из независимых каналов получения достоверной, полной (необходимой и достаточной) и своевременной информации для принятия решений в рамках системы качества предприятия.

Тема 5. Параметры процесса. Определение «узких мест» процесса. Анализ производственных ситуаций при проведении внутреннего аудита.

Тема 6. Рассмотрение ситуаций, имевших место в ходе практических проверок в СМК.

Тема 7. Связь аудита системы качества с аудитом системы обеспечения качества окружающей среды. Общие принципы проведения проверки качества по ИСО 9000 и системы обеспечения качества окружающей среды по ИСО 14000. Проверка эффективности функционирования системы качества «Затраты на качество». Анализ самооценки предприятия, методики оценки эффективности/результативности функционирования системы менеджмента.

### **3.5 Собеседование**

Собеседование представляет собой средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме или проблеме.

#### **Примерный перечень тем для собеседования**

1. Понятие «качество».
2. Необходимость управления качеством.
3. Системы управления качеством.
4. Что понимается под «петлей качества»?
5. Какой принцип менеджмента качества направлен на повышение качества принятия решений?

### **3.6 Письменный опрос**

Письменный опрос по дисциплине «Системный коучинг в производственно-технологических процессах» проводится на следующих этапах:

- входном контроле;
- при выполнении отчета по практическим занятиям;
- при тестировании в конце, после полного курса, изучения дисциплины.

Обучающиеся самостоятельно, используя, собственные знания и справочный материал, выполняют задание. После завершения практических занятий обучающийся должен сдать письменный отчет по выполненным практическим работам.

Целью проведения письменного опроса является контроль владения, усвоения материала аудиторных занятий и проведение «обратной связи» между преподавателем и обучаемыми. На практическом занятии, где программой предусмотрено проведение письменного опроса отводится 10-15 минут на его проведение.

### **3.7. Выходной контроль**

В качестве выходного контроля в соответствии с учебным планом по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством» по дисциплине Системный коучинг в производственно-технологических процессах используется экзамен.

#### **Вопросы, выносимые на экзамен**

1. Понятие психологического консультирования. Сфера применения психологического консультирования.
2. Цели и задачи психологического консультирования.
3. Виды психологического консультирования.



4. Условия результативности психологического консультирования.
5. Типы клиентов и работа с ними.
6. Качества, необходимые психологу-консультанту. Модель личности эффективного консультанта.
7. Влияние профессиональной деятельности на личность консультанта. Синдром эмоционального сгорания и его профилактика.
8. Этические принципы консультанта.
9. Организация и режим работы консультанта в организации.
10. Профессиональная подготовка консультанта: этапы, содержание.
11. Основные этапы и процедуры психологического консультирования. Длительность отдельных этапов консультативной беседы.
12. Особенности проведения первой встречи, последующих встреч и завершения консультирования.
13. Отказ от консультирования и переадресовка.
14. Понятие консультативного контакта. Средства поддержания консультативного контакта.
15. Понятие техники психологического консультирования. Основные приемы и техники.
16. Первый этап консультативной беседы: знакомство с клиентом и начало беседы.
17. Второй этап консультативной беседы: задачи первой и второй фазы.
18. Расспрос клиента, техники ведения расспроса.
19. Понятие консультативной гипотезы. Принципы формулирования консультативной гипотезы.
20. Вторая фаза расспроса. Принципы и приемы проверки консультативных гипотез.
21. Третий этап консультативной беседы: оказание воздействия. Способы воздействия в рамках консультирования.
22. Четвертый этап консультативной беседы: завершение беседы.
23. Оценка результатов психологического консультирования.
24. Тестирование в практике психологического консультирования.
25. Различные теоретические подходы и их использование в консультировании.
26. Теоретическая ориентация консультанта и особенности консультативного контакта.
27. Консультирование сотрудников по личным проблемам. Типичные проблемы и стратегии работы.
28. Консультирование по поводу затруднений в общении. Стратегии работы.
29. Консультирование по поводу разрешения конфликтов по горизонтали.
30. Консультирование по поводу разрешения конфликтов по вертикали.
31. Консультирование по проблемам, связанным с адаптацией нового сотрудника к организации.
32. Консультирование сотрудников по вопросам формирования индиви-

дуального имиджа.

33. Консультирование сотрудников по вопросам построения карьеры.
34. Понятие коучинга. Отличие коучинга от консультирования и психотерапии.
35. Элементы коучинга.
36. Принципы коучинга.
37. Формулировка целей коучинга. Применение схемы SMART (требований к целям). Уровни целей.
38. Этапы коучинга.
39. Структура коучинговой сессии.
40. Личность коуча: требования к личности коуча, личностные ограничения.
41. Личность ведомого: основные характеристики ведомого (главные и вспомогательные).
42. Фаза заключения контракта в коучинге: основные задачи и техники.
43. Вторая фаза коучинга – планирование деятельности. Задачи фазы планирования.
44. Работа с сопротивлением ведомого.
45. Работа с триангуляцией в коучинге.
46. Поддержание контакта в связке «коуч-ведомый». Индикаторы состояния контакта.
47. Исследование ситуации и препятствий на пути достижения цели.
48. Планирование шагов по достижению целей и сроков их исполнения.
49. Критерии использования коучинга по ходу деятельности.
50. Задачи коучинга по ходу деятельности.
51. Фаза подведения итогов в коучинге.
52. Подведение итогов коучинга с «трудными» клиентами.
53. Критерии эффективности коучинга.
54. Основные сферы применения коучинга.

*Пример экзаменационного билета*

**Министерство сельского хозяйства Российской Федерации  
ФГБОУ ВО Саратовский государственный аграрный университет  
им. Н.И. Вавилова**

**Кафедра «Технологии производства и переработки продукции животноводства»**

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1**

**по дисциплине: «Системный коучинг в производственно-технологических процессах»**

1. Фаза заключения контракта в коучинге: основные задачи и техники.
2. Вторая фаза коучинга – планирование деятельности. Задачи фазы.
3. Первое впечатление о другом человеке в силу сложившихся обстоятельств оказалось отрицательным. При дальнейшем взаимодействии в сознание воспринимающего попадает лишь та информация о воспринимаемом, которая по преимуществу отрицательна. 1. Как назы-

вается этот эффект? 5 2. Дайте определение этому эффекту. 3. О какой стороне общения здесь идет речь? 4. Дайте определение этой стороне общения.

Зав. кафедрой ТПиППЖ

Ф.И.О.

Дата «\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_

#### **4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

##### **4.1. Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Контроль результатов обучения, этапов и уровня формирования компетенций по дисциплине «Системный коучинг в производственно-технологических процессах» осуществляется через проведение входного, текущего, рубежных, выходного контролей и контроля самостоятельной работы

Формы текущего, промежуточного и итогового контроля, фонды контрольных заданий для текущего контроля разрабатываются кафедрой исходя из специфики дисциплины, и утверждаются на заседании кафедры.

##### **4.2. Критерии оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

Описание шкалы оценивания достижения компетенций по дисциплине приведено в таблице 6.

Таблица 6

Уровень освоения компетенции	Отметка по пятибалльной системе (промежуточная аттестация)*			Описание
	«отлично»	«зачтено»	«зачтено (отлично)»	
<b>высокий</b>	«отлично»	«зачтено»	«зачтено (отлично)»	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, обучающийся проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании материала
<b>базовый</b>	«хорошо»	«зачтено»	«зачтено (хорошо)»	Обучающийся обнаружил полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в програм-

Уровень освоения компетенции	Отметка по пятибалльной системе (промежуточная аттестация)*			Описание
				ме задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе
<b>пороговый</b>	«удовлетворительно»	«зачтено»	«зачтено (удовлетворительно)»	Обучающийся обнаружил знания основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляется с выполнением практических заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
–	«неудовлетворительно»	«не зачтено»	«не зачтено (неудовлетворительно)»	Обучающийся обнаружил пробелы в знаниях основного учебного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий, не может продолжить обучение или к профессиональной деятельности по окончании образовательной организации без дополнительных занятий

#### 4.2.1. Критерии оценки устного ответа при промежуточной аттестации

При ответе на вопрос обучающийся демонстрирует:

**знания:** основных положений концепций всеобщего управления качеством и философии непрерывного совершенствования деятельности организаций.

**умения:** применять знания вовлечения персонала организации в процессы всеобщего управления качеством и совершенствования деятельности.

**владение навыками:** проведения консультаций для работников по аспектам профессиональной деятельности.

#### Критерии оценки

<b>отлично</b>	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– знание основных положений концепций всеобщего управления качеством и философии непрерывного совершенствования деятельности организаций, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий;</li> <li>– умение применять знания вовлечения персонала организации в процессы всеобщего управления качеством и совершенствования деятельности, используя современные методы и показатели такой оценки;</li> </ul>
----------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- успешное и системное владение навыками чтения и оценки проведения консультаций для работников по аспектам профессиональной деятельности</li> </ul>
<b>хорошо</b>	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знание материала основных положений концепций всеобщего управления качеством и философии непрерывного совершенствования деятельности организаций, не допускает существенных неточностей;</li> <li>- в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы, умение применять знания вовлечения персонала организации в процессы всеобщего управления качеством и совершенствования деятельности, используя современные методы и показатели такой оценки;</li> <li>- в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками владение навыками чтения и оценки проведения консультаций для работников по аспектам профессиональной деятельности</li> </ul>
<b>удовлетворительно</b>	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знания только основного материала основных положений концепций всеобщего управления качеством и философии непрерывного совершенствования деятельности организаций, но не знает деталей, допускает неточности, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в изложении программного материала;</li> <li>- в целом успешное, но не системное умение применять знания вовлечения персонала организации в процессы всеобщего управления качеством и совершенствования деятельности;</li> <li>- в целом успешное, но не системное владение навыками чтения и оценки проведения консультаций для работников по аспектам профессиональной деятельности</li> </ul>
<b>неудовлетворительно</b>	<p>обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не знает значительной части программного материала основных положений концепций всеобщего управления качеством и философии непрерывного совершенствования деятельности организаций, плохо ориентируется в материале структуры и культуры социально-экономической системы, методики разработки целей на планируемый период, не знает практику применения материала, допускает существенные ошибки;</li> <li>- не умеет использовать методы и приемы применения знаний вовлечения персонала организации в процессы всеобщего управления качеством и совершенствования деятельности, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство заданий, предусмотренных программой дисциплины, не выполнено;</li> <li>- обучающийся не владеет навыками чтения и оценки проведения консультаций для работников по аспектам профессиональной деятельности, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой дисциплины не выполнено</li> </ul>

#### 4.2.2. Критерии оценки доклада

При написании доклада обучающийся демонстрирует:

**знания:** современные инструменты управления качеством процессов, продукции и услуг, методы оценки прогресса в области улучшения качества.

**умения:** применять инструменты управления качеством процессов, продукции и услуг, производить оценку и анализ прогресса в области улучшения качества процессов, продукции и услуг.

**владение навыками** применения современных инструментов управления качеством процессов, продукции и услуг, навыками анализа прогресса в области улучшения качества процессов, продукции и услуг и принятия решений по повышению эффективности функционирования систем менеджмента качества.

### Критерии оценки доклада

<b>отлично</b>	обучающийся демонстрирует: своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа международно-политической практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; презентация оформлена правильно.
<b>хорошо</b>	обучающийся демонстрирует: работу, которая характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы
<b>удовлетворительно</b>	обучающийся демонстрирует: достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы
<b>неудовлетворительно</b>	обучающийся: представил сочинение, которое представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы, оформлении работы

#### 4.2.3. Критерии оценки выполнения тестовых заданий

При выполнении тестовых заданий обучающийся демонстрирует:

**знания:** основных положений концепций всеобщего управления качеством и философии непрерывного совершенствования деятельности организа-

ций.

### Критерии оценки выполнения тестовых заданий

<b>отлично</b>	обучающийся демонстрирует: знания теоретического материала дисциплины, в тестовом задании даны правильные ответы на 90-100% вопросов, включенных в тест.
<b>хорошо</b>	обучающийся демонстрирует: ориентируется в теоретическом материале, владеет терминологией, в тестовых заданиях даны правильные ответы на 75-89% вопросов, включенных в тест.
<b>удовлетворительно</b>	обучающийся демонстрирует: материал неполно, даны правильные ответы на 50-74% вопросов, включенных в тест
<b>неудовлетворительно</b>	обучающийся: набрал менее 50% правильных ответов на вопросы, включенные в тест.

#### 4.2.4. Критерии оценки практических занятий

При выполнении практических занятий обучающийся демонстрирует:

**знания:** основных положений концепций всеобщего управления качеством и философии непрерывного совершенствования деятельности организаций.

**умения:** применять знания вовлечения персонала организации в процессы всеобщего управления качеством и совершенствования деятельности.

**владение навыками:** проведения консультаций для работников по аспектам профессиональной деятельности.

### Критерии оценки выполнения практических занятий

<b>отлично</b>	обучающийся демонстрирует: своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа международно-политической практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Тетрадь заполнена в соответствии с требованиями практической работы.
<b>хорошо</b>	обучающийся демонстрирует: смысловую цельность, связность и последовательность изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Тетрадь заполнена в соответствии с требованиями практической работы.
<b>удовлетворительно</b>	обучающийся демонстрирует: достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы. Тетрадь заполнена в соответствии с требованиями практической работы не до конца или с 2 ошибками.

<b>неудовлетворительно</b>	у обучающегося: работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы. Тетрадь не заполнена или заполнена не правильно.
----------------------------	--

#### 4.2.5. Критерии оценки самостоятельных работ

При выполнении самостоятельных работ обучающийся демонстрирует:

**знания:** основных положений концепций всеобщего управления качеством и философии непрерывного совершенствования деятельности организаций.

**умения:** применять знания вовлечения персонала организации в процессы всеобщего управления качеством и совершенствования деятельности.

**владение навыками:** проведения консультаций для работников по аспектам профессиональной деятельности.

#### Критерии оценки выполнения самостоятельных работ

<b>отлично</b>	обучающийся демонстрирует: ответ показывая глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Обучающийся демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.
<b>хорошо</b>	обучающийся демонстрирует: ответ показывая глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Обучающийся демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.
<b>удовлетворительно</b>	обучающийся демонстрирует: фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.
<b>неудовлетворительно</b>	обучающийся демонстрирует: незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

Разработчик(и): профессор, Коник Н.В.