

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Саратовский государственный технический университет имени
Гагарина Ю.А.»

Филиал федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Саратовский государственный технический университет имени
Гагарина Ю.А.» в г. Петровске

УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала СГТУ
имени Гагарина Ю.А.
в г. Петровске
Е.А. Беспашопошникова
_____ 2023 г.



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА
ОСВОЕНИЯ СТУДЕНТАМИ
ПРОГРАММ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

по дисциплине
ОГСЭ. 03 «Психология общения»
специальности

09.02.07 «Информационные системы и программирование»

Фонд оценочных средств рассмотрен
на заседании предметной (цикловой) комиссии
общеобразовательных, ОГСЭ и ЕН дисциплин,
профессиональных модулей специальностей
социально-экономического профиля
«14» июня 2023 года, протокол №12
Председатель ПЦК Медведева /О.В. Медведева/

Петровск 2023

Пояснительная записка

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы **ОГСЭ. 03 «Психология общения»** в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 09.02.07 «Информационные системы и программирование», утвержденного приказом Министерства образования и науки от 9 декабря 2016 года № 1547 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2016г., регистрационный №44936), ФГОС среднего общего образования и примерной основной образовательной программой.

1. Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости

1.1. Цели и задачи контроля

Целью текущего контроля успеваемости обучающихся является обеспечение систематического контроля и оценки уровня освоения предметных результатов, уровня сформированности общих и профессиональных компетенций **ОГСЭ. 03 «Психология общения»**.

Главной задачей текущего контроля успеваемости является повышение мотивации обучающихся к регулярной учебной и самостоятельной работе, закрепление, углубление знаний, закрепление и совершенствование умений, обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности посредством внедрения эффективной системы оценки в образовательный процесс.

Предметные результаты

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются следующие **знания**:

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;
- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
- структуру плана для решения задач;
- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;
- приемы структурирования информации;
- формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- современная научная и профессиональная терминология;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования психологические основы деятельности коллектива,

психологические особенности личности;

- основы проектной деятельности;
- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;
- значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности).

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются следующие **умения**:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;
- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;
- определять этапы решения задачи;
- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;
- составить план действия; определить необходимые ресурсы;
- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;
- реализовать составленный план;
- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью определять задачи для поиска информации);
- определять необходимые источники информации;
- планировать процесс поиска;
- структурировать получаемую информацию;
- выделять наиболее значимое в перечне информации;
- оценивать практическую значимость результатов поиска;
- оформлять результаты поиска определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;
- применять современную научную профессиональную терминологию;
- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды;
- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности описывать значимость своей профессии (специальности).

Общие компетенции, включающие в себя способность:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности,

применительно к различным контекстам

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и

личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать со коллегами, руководством, клиентами.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

1.2. Структура фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля включает в себя комплекты контрольно-оценочных средств, предназначенные для проведения текущего контроля в виде:

- оперативного контроля;
- рубежного контроля.

Оперативный контроль проводится в форме:

- опрос (устный);
- выполнение письменной работы (решение задач);

Рубежный контроль проводится в форме:

- тестирование;
- выполнение практической работы.

Фонд оценочных средств также, включает в себя комплект контрольно-оценочных средств для проведения промежуточной аттестации. Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета (Приложение 1).

1.3. Материально-техническое обеспечение для проведения контроля

Контроль проводится в учебном кабинете социально-экономических дисциплин.

1.4. Учебно-методическое и информационное обеспечение для проведения контроля

Печатные и электронные издания

Основные учебные издания:

1. Аминов И.И. Психология общения: учебник / Аминов И.И. — Москва: КноРус, 2021. — 256 с. <https://book.ru/book/939855>
2. Маслова Т. А. Психология общения: учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Саратов: Профобразование, 2019. — 164 с. <https://profspo.ru/books/85787>
3. Захарова И. В. Психология делового общения: практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с.

<https://profspo.ru/books/86472>

4. Аминов И. И., Психология общения : учебник / И. И. Аминов. — Москва: КноРус, 2024. — 256 с. <https://book.ru/book/950293>

5. Логутова Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 196 с. <https://profspo.ru/books/92154>

6. Рыжиков С.Н. Психология общения. Практикум + еПриложение: учебное пособие / Рыжиков С.Н., Демидова Ю.М. — Москва : КноРус, 2021. — 318 с. <https://book.ru/book/939032>

Дополнительные учебные издания:

7. Сахарчук Е. С., Психология делового общения : учебник / Е. С. Сахарчук. — Москва : КноРус, 2023. — 196 с. <https://book.ru/book/945172>

8. Анцупов А. Я., Психология делового общения и конфликтология: учебник / А. Я. Анцупов, И. Е. Жмурин, А. И. Шипилов. — Москва : КноРус, 2023. — 579 с. <https://book.ru/book/949428>

9. Пшеничникова Л. М. Психология общения: учебное пособие / Л. М. Пшеничникова, Г. Г. Ротарь. — Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. — 112 с. <https://profspo.ru/books/88432>

10. Рогов Е.И. Психология общения + еПриложение: Тесты: учебник / Рогов Е.И. — Москва: КноРус, 2021. — 260 с. <https://book.ru/book/936086>

Электронные издания (электронные ресурсы)

11. Московский городской психолого-педагогический университет. <http://psyedu.ru/>

12. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс].- Режим доступа: www.consultant.ru

Электронно-библиотечная система:

13. ЭБС «IPRbooks», ООО «Ай Пи Ар Медиа»

14. ЭБС «Znanium»

15. ЭБС «PROFобразование»

16. ЭБС «Book.ru»

2. Контрольно-оценочные средства

Задания для оперативного контроля

Теоретическое занятие №1

Форма контроля: работа письменная (фронтальная форма организации работы).

Задание: опорный конспект

Условия выполнения задания:

- 1) задание выполняется в учебном кабинете
- 2) обучающиеся устно отвечают на вопросы;
- 3) время, отводимое на опрос - 10 мин;
- 4) максимальная оценка за задание – 5 баллов

Тема лекции

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
2. Роль общения в профессиональной деятельности.
3. Единство общения и деятельности.

Теоретическое занятие №2

Форма контроля: работа письменная (фронтальная форма организации работы).

Задание: опорный конспект

Условия выполнения задания:

- 1) задание выполняется в учебном кабинете
- 2) обучающиеся пишут опорный конспект;
- 3) время, отводимое на занятие - 60 мин;

Тема лекции

1. Виды общения.
2. Структура общения.
3. Функции общения.

Практическая работа № 1.

Тема 1.2. Классификация общения

Цель: Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения.

Оборудование: инструкционно-технологическая карта.

Справочный материал: глоссарий, схемы.

Порядок выполнения работы согласно методическим рекомендациям по практическим работам по **ОГСЭ. 03 «Психология общения»**

Теоретическое занятие №3

Форма контроля: работа письменная (фронтальная форма организации работы).

Задание: опорный конспект

Условия выполнения задания:

- 1) задание выполняется в учебном кабинете

- 2) обучающиеся пишут опорный конспект;
- 3) время, отводимое на занятие - 60 мин;

Тема лекции

1. Вербальные средства общения.
2. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, роксемика.

Практическая работа № 2

Тема 1.3. Средства общения

Цель: Самодиагностика по теме «Механизмы восприятия»

Оборудование: инструкционно-технологическая карта.

Справочный материал: глоссарий, схемы.

Порядок выполнения работы согласно методическим рекомендациям по практическим работам по **ОГСЭ. 03 «Психология общения»**

Теоретическое занятие №4

Форма контроля: работа письменная (фронтальная форма организации работы).

Задание: опорный конспект

Условия выполнения задания:

- 1) задание выполняется в учебном кабинете
- 2) обучающиеся пишут опорный конспект;
- 3) время, отводимое на занятие - 60 мин;

Тема лекции

1. Основные элементы коммуникации.
2. Виды коммуникаций.
3. Коммуникативные барьеры.

Практическая работа № 3

Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

Цель: Диагностический инструментарий: «Ваши эмпатические способности».

Оборудование: инструкционно-технологическая карта.

Справочный материал: глоссарий, схемы.

Порядок выполнения работы:

Порядок выполнения работы согласно методическим рекомендациям по практическим работам по **ОГСЭ. 03 «Психология общения»**

Теоретическое занятие №5

Форма контроля: работа письменная (фронтальная форма организации работы).

Задание: опорный конспект

Условия выполнения задания:

- 1) задание выполняется в учебном кабинете
- 2) обучающиеся пишут опорный конспект;
- 3) время, отводимое на занятие - 80 мин;

Тема лекции

1. Понятие социальной перцепции.
Механизмы восприятия. Эффекты восприятия

Практическая работа № 4

Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)

Цель: Самодиагностика по теме «Темперамент». Диагностический инструментарий: «Типы темперамента».

Оборудование: инструкционно-технологическая карта.

Справочный материал: глоссарий, схемы.

Порядок выполнения работы согласно методическим рекомендациям по практическим работам по **ОГСЭ. 03 «Психология общения»**

Теоретическое занятие №6

Форма контроля: работа письменная (фронтальная форма организации работы).

Задание: опорный конспект

Условия выполнения задания:

- 1) задание выполняется в учебном кабинете
- 2) обучающиеся пишут опорный конспект;
- 3) время, отводимое на занятие - 60 мин;

Тема лекции

1. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
2. Позиции взаимодействия в русле трансактного анализа Э. Берна.
Ориентация на понимание и ориентация на контроль.
3. Взаимодействие как организация совместной деятельности.

Теоретическое занятие №7

Форма контроля: работа письменная (фронтальная форма организации работы).

Задание: опорный конспект

Условия выполнения задания:

- 1) задание выполняется в учебном кабинете
- 2) обучающиеся пишут опорный конспект;
- 3) время, отводимое на занятие - 60 мин;

Тема лекции

1. Виды, правила и техники слушания.
2. Методы развития коммуникативных способностей.

Практическая работа № 5

Тема 1.7. Техники активного слушания

Цель: научиться разрешать ситуации по теме. Деловая игра «Я Вас слушаю».

Оборудование: инструкционно-технологическая карта

Справочный материал: глоссарий, схемы.

Порядок выполнения работы согласно методическим рекомендациям по практическим работам по **ОГСЭ. 03 «Психология общения»**

Теоретическое занятие №8

Форма контроля: работа письменная (фронтальная форма организации работы).

Задание: опорный конспект

Условия выполнения задания:

- 1) задание выполняется в учебном кабинете
- 2) обучающиеся пишут опорный конспект;
- 3) время, отводимое на занятие - 60 мин;

Тема лекции

1. Деловое общение.
2. Виды делового общения.
3. Этапы делового общения.
4. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.

Теоретическое занятие №9

Форма контроля: работа письменная (фронтальная форма организации работы).

Задание: опорный конспект

Условия выполнения задания:

- 1) задание выполняется в учебном кабинете
- 2) обучающиеся пишут опорный конспект;
- 3) время, отводимое на занятие - 60 мин;

Тема лекции

1. Темперамент.
2. Типы темперамента.
3. Свойства темперамента

Теоретическое занятие №10

Форма контроля: работа письменная (фронтальная форма организации работы).

Задание: опорный конспект

Условия выполнения задания:

- 1) задание выполняется в учебном кабинете

- 2) обучающиеся пишут опорный конспект;
- 3) время, отводимое на занятие - 60 мин;

Тема лекции

1. Понятие этикета.
2. Деловой этикет в профессиональной деятельности
3. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

Практическая работа № 6

Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности

Цель: научиться разрешать ситуации по теме. Диагностический инструментарий: «Способность действовать в социально-напряженных ситуациях».

Оборудование: инструкционно-технологическая карта

Справочный материал: глоссарий, схемы.

Порядок выполнения работы согласно методическим рекомендациям по практическим работам по **ОГСЭ. 03 «Психология общения»**

Теоретическое занятие №11

Форма контроля: работа письменная (фронтальная форма организации работы).

Задание: опорный конспект

Условия выполнения задания:

- 1) задание выполняется в учебном кабинете
- 2) обучающиеся пишут опорный конспект;
- 3) время, отводимое на занятие - 60 мин;

Тема лекции

1. Переговоры как разновидность делового общения.
2. Подготовка к переговорам.
3. Ведение переговоров.

Практическая работа № 7

Тема 2.4. Деловые переговоры

Цель: научиться разрешать ситуации по теме. Деловая игра «Переговоры» Деловая игра «Пресс-конференция».

Оборудование: инструкционно-технологическая карта

Справочный материал: глоссарий, схемы.

Порядок выполнения работы согласно методическим рекомендациям по практическим работам по **ОГСЭ. 03 «Психология общения»**

Теоретическое занятие №12

Форма контроля: работа письменная (фронтальная форма организации работы).

Задание: опорный конспект

Условия выполнения задания:

- 1) задание выполняется в учебном кабинете
- 2) обучающиеся пишут опорный конспект;
- 3) время, отводимое на занятие - 60 мин;

Тема лекции

1. Понятие конфликта и его структура.
2. Динамика конфликта.
3. Виды конфликтов.

Практическая работа № 8

Тема 3.1. Конфликт и его сущность

Цель: научиться разрешать ситуации по теме. «Стратегия поведения в конфликтах». Анализ своего поведения на основании результатов диагностики. Самодиагностика по теме «Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации»

Оборудование: инструкционно-технологическая карта

Справочный материал: глоссарий, схемы.

Порядок выполнения работы согласно методическим рекомендациям по практическим работам по **ОГСЭ. 03 «Психология общения»**

Теоретическое занятие №13

Форма контроля: работа письменная (фронтальная форма организации работы).

Задание: опорный конспект

Условия выполнения задания:

- 1) задание выполняется в учебном кабинете
- 2) обучающиеся пишут опорный конспект;
- 3) время, отводимое на занятие - 60 мин;

Тема лекции

Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.

Теоретическое занятие №14

Форма контроля: работа письменная (фронтальная форма организации работы).

Задание: опорный конспект

Условия выполнения задания:

- 1) задание выполняется в учебном кабинете
- 2) обучающиеся пишут опорный конспект;
- 3) время, отводимое на занятие - 60 мин;

Тема лекции

1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
2. Правила поведения в конфликтах.

Теоретическое занятие №15

Форма контроля: работа письменная (фронтальная форма организации работы).

Задание: опорный конспект

Условия выполнения задания:

- 1) задание выполняется в учебном кабинете
- 2) обучающиеся пишут опорный конспект;
- 3) время, отводимое на занятие - 60 мин;

Тема лекции

1. Стресс и его характеристика.
2. Профилактика стрессов в «деловом общении».

Практическая работа № 9

Тема 3.4. Стресс и его особенности

Цель: научиться разрешать ситуации по теме. Самодиагностика по теме «Стресс его особенности».

Оборудование: инструкционно-технологическая карта

Справочный материал: глоссарий, схемы.

Порядок выполнения работы согласно методическим рекомендациям по практическим работам по **ОГСЭ. 03 «Психология общения»**

2.2 Задания для промежуточной аттестации

Форма контроля: тестирование

Задание: ответить на вопросы теста

Условия выполнения задания:

- 1) задание выполняется в учебном кабинете;
- 2) время, отводимое на выполнение задания - 60 мин;
- 3) максимальный балл за задание - 5 баллов.

Варианты тестов (приложение 1)

3. Критерии оценки

3.1. Инвариантные критерии оценки

Критерии оценки устных (письменных) ответов на теоретические вопросы

Критерии оценки		Оценка
1	Демонстрирует глубокое, полное знание и понимание программного материала. Последовательно, самостоятельно раскрывает основное содержание вопроса. Выводы аргументированы, основаны на самостоятельно выполненном анализе, обобщении данных. Четко и верно даны определения понятий и научных терминов. Дает верные, самостоятельные ответы на вопросы.	5 (отлично)
2	Демонстрирует недостаточно глубокое, полное знание и понимание программного материала. Недостаточно последовательно, но самостоятельно раскрывает основное содержание вопроса. Выводы основаны на самостоятельно выполненном анализе, обобщении данных, но в отдельных случаях недостаточно аргументированы. Недостаточно четко и верно даны определения понятий и научных терминов. При ответе на вопросы допускает несущественные ошибки, которые может исправить самостоятельно.	4 (хорошо)
3	Демонстрирует в отдельных вопросах, неглубокое владение знаниями программного материала. Излагает программный материал фрагментарно, не всегда последовательно. Допущены ошибки и неточности в использовании научной терминологии. При ответе на вопросы допускает неточности.	3 (удовлетворительно)
4	Студент демонстрирует незнание и непонимание программного материала. Основное содержание учебного материала не раскрыто; допущены грубые ошибки в определении понятий, при использовании терминологии. Затрудняется отвечать на вопросы, при ответе допускает серьезные ошибки.	2 (неудовлетворительно)

Критерии оценки работы письменной (решение задач)

Критерии оценки		Оценка
1	Ход решения верный, приведено верное обоснованное решение, получен верный ответ	5 (отлично)
2	Ход решения верный, но допущена одна ошибка вычислительного характера	4 (хорошо)
3	Решение начато логически верно, допущена одна вычислительная ошибка и не более двух неточностей; или решение не доведено до конца, но выполнено верно более чем на 50%	3(удовлетворительно)
4	Неверное решение, неверный ответ или отсутствие решения	2(неудовлетворительно)

Критерии оценки результатов выполнения тестового задания

Оценка	Количество правильных ответов на вопросы в % соотношении от общего числа вопросов
Оценка 5 «отлично»	90-100%
Оценка 4 «хорошо»	76-89%
Оценка 3 «удовлетворительно»	50-75%
Оценка 2 «неудовлетворительно»	≤ 49%

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ

Проверяемые компетенции: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06

Критерии оценивания:

Оценка 5 «отлично» работа выполнена полностью и правильно, сделаны правильные выводы.

Оценка 4 «хорошо» работа выполнена правильно с учетом 1-2 незначительных ошибок, исправленных самостоятельно по требованию преподавателя.

Оценка 3 «удовлетворительно» работа выполнена правильно не менее чем на половину или допущены 3-4 существенные ошибки.

Оценка 2 «неудовлетворительно» допущены 5 и более существенные ошибки в ходе работы, которые обучающийся не может исправить даже по требованию преподавателя.

1. Общение – это:

А) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга;

Б) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации; В) авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками, принуждения к определенным действиям или решениям.

2. Под прямым общением понимается:

А) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;

Б) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;

В) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому.

3. Массовое общение – это:

А) множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации; Б) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании

партнерами друг друга;

В) непосредственными контактами людей в группах или парах, постоянных по составу участников.

4. По содержанию выделяют:

А) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностное;

Б) биологическое, социальное;

В) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное.

5. Оптико-кинетическая система знаков включает в себя:

А) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;

Б) качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком.

В) жесты, мимику, пантомимику.

6. В структуре общения выделяют ... взаимосвязанные стороны общения:

А) 2;

Б) 3;

В) 4.

7. «Такесика» - это:

А) прикосновение людей друг к другу во время общения; Б) визуальный контакт;

В) процесс передачи вербальной информации.

8. «Паралингвистика» - это:

А) организация пространства и времени коммуникативного процесса; Б) визуальный контакт.

В) система вокализации.

9. Тип поведения «Соревнование» в конфликтной ситуации – это:

А) такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния;

Б) такой вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого;

В) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта.

10. Тип поведения «Приспособление» в конфликтной ситуации – это: А) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта;

Б) такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того,

чтобы избежать противостояния;

В) избегание обсуждения конфликтных вопросов и откладывание принятия сложного решения «на потом».

11. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман, демонстрация доброты) – это ... общение:

А) манипулятивное;

Б) деловое;

В) светское.

12. Форма познания другого человека, основанная на возникновении к нему положительных чувств, называется ...

А) аттракция;

Б) рефлексия;

В) идентификация.

13. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.

А) эмоциональные;

Б) смысловые;

В) культурные.

14. Обратная связь:

А. препятствует коммуникативному процессу

Б. способствует коммуникативному процессу

В. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу

Г. все ответы правильные

15. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

А. без обратной связи

Б. с истинной обратной связью

В. с неистинной обратной связью

Г. с истинной и неистинной обратной связью

Критерии оценивания:

Отметка	Объем выполнения работы в %
«5» (отлично)	90 – 100
«4» (хорошо)	70 – 89
«3» (удовлетворительно)	50 – 69
«2» (неудовлетворительно)	менее 50

Ключ ответов к тестовым заданиям

№ Вопросы	Правильный ответ	Проверяемые компетенции
1.	А.	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
2.	В.	ОК01, ОК02, ОК03
3.	А.	ОК 04, ОК 06
4.	А.	ОК 01, ОК 02, ОК 03
5.	В.	ОК 04, ОК 06
6.	Б.	ОК 01, ОК 02, ОК 03
7.	А.	ОК 04, ОК 06
8.	В.	ОК 01, ОК 02, ОК 03
9.	Б.	ОК 04, ОК 06
10.	Б.	ОК 01, ОК 02, ОК 03
11.	А.	ОК 04, ОК 06
12.	А.	ОК 01, ОК 02, ОК 03
13.	Б.	ОК 04, ОК 06
14.	Б	ОК 01, ОК 02, ОК 03
15.	А	ОК 04, ОК 06

МЕЖСЕССИОННЫЙ КОНТРОЛЬ (ТЕСТИРОВАНИЕ)

Проверяемые компетенции: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06

1. Невербальная коммуникация – это:

А) это сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме;

Б) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;

В) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов (других людей, самих себя, групп, социальных общностей и т.п.).

2. Под опосредствованным общением понимается:

А) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;

Б) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;

В) сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.

3. Косвенное общение характеризуется:

А) включением в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;

Б) осуществлением общения с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.п.; В) неполным психологическим контактом при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения.

4. Паралингвистическая система – это:

А) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;

Б) система вокализации, то качество голоса, его диапазон, тональность, фразовые и логические ударения, предпочитаемые конкретным человеком; В) жесты, мимика, пантомимика.

5. По целям общение делится на:

А) материальное, когнитивное, кондиционное, мотивационное, деятельностьное;

Б) непосредственное, опосредствованное, прямое, косвенное; В) биологическое, социальное.

6. Выделяют ... основных стилей одежды (по классификации Люшера):
А) 9;
Б) 6;
В) 11.

7. «Кинесика» – это:
А) система вокализации;
Б) один из видов невербальной коммуникации, основанный на восприятии моторики человеческого тела;
В) темп речи и «добавки» к вербальной информации.

8. «Экстралингвистика» - это:
А) темп речи и «добавки» к вербальной информации;
Б) прикосновение людей друг к другу во время общения;
В) организация пространства и времени коммуникативного процесса.

9. Тип поведения «Компромисс» в конфликтной ситуации – это:
А) такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния;
Б) избегание обсуждения конфликтных вопросов и откладывание принятия сложного решения «на потом».
В) частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта.

10. Тип поведения «Избегание» в конфликтной ситуации – это:
А) избегание обсуждения конфликтных вопросов и откладывание принятия сложного решения «на потом»;
Б) такой вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого;
В) стремление разрешить конфликт таким образом, чтобы в выигрыше оказались все.

11. Постигание эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...
А) экспрессия; Б) рефлексия В) эмпатия.

12. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...
А) идентификации; Б) эмпатии;
В) рефлексии;

13. Формально-ролевое общение – это, при котором:
А) учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;

- Б) регламентированы и содержание, и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли;
- В) оценивают другого человека как нужный или мешающий объект.

14. К эффективным приёмам слушания не относят:

- А. активная поза слушающего
- Б. умение задавать уточняющие вопросы
- В. активное слушание
- Г. нерефлексивное слушание

12. Как быть внимательным во время беседы?

- А. не доминируйте во время беседы
- Б. не давайте волю эмоциям
- В. смотрите на собеседника
- Г. не принимайте позы обороны

13. Что не относят к правилам эффективного слушания?

- А. перестаньте говорить
- Б. будьте терпеливы
- В. задавайте вопросы
- Г. планируйте беседу

14. К невербальным средствам коммуникации не относят:

- А. нерефлексивное слушание
- Б. взгляд
- В. тактильный контакт
- Г. рефлексивное слушание

15. Движения тела человека и визуальный контакт – это:

- А. жест

Б. походка

В. мимика

Г. все ответы правильные

16. Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:

А. интимная

Б. социальная

В. личная

Г. публичная

17. Если дистанция между общающимися составляет 0...0,5 м – это дистанция:

А. публичная

Б. социальная

В. интимная

Г. личная

Критерии оценивания:

Отметка	Объем выполнения работы в %
«5» (отлично)	90 – 100
«4» (хорошо)	70 – 89
«3» (удовлетворительно)	50 – 69
«2» (неудовлетворительно)	менее 50

Ключ ответов к тестовым заданиям

№ Вопроса	Правильный ответ	Проверяемые компетенции
1.	А.	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
2.	Б.	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
3.	А.	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
4.	Б.	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
5.	В.	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
6.	А.	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
7.	Б.	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
8.	А.	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
9.	В.	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
10.	А.	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
11.	В.	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
12.	А.	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
13.	Б.	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
14.	Г.	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
15.	В.	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
16.	Г.	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
17.	А	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
18.	Г.	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
19.	В	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
20.	В	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06

Итоговый контроль

Проверяемые компетенции: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06

1. Просодическими средствами невербального общения выступают

- А. Интонация
- Б. Плач
- В. Жесты
- Г. Дистанция между общающимися

2. Конфликт – это:

- А. Противоборство
- Б. Борьба мнений
- В. Спор, дискуссия по острой проблеме
- Г. Отсутствие понятий между двумя и более сторонами (лицами, группами), на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений.

3. Совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности является:

- А. деловым этикетом.
- Б. этикой делового общения;
- В. моралью делового общения;

4. Нормами этикета являются:

- А. упорство, настойчивость
- Б. принципиальность, беспрекословность
- В. вежливость, тактичность

5. Этика - это:

- А. учение о морали
- Б. учение о правилах хорошего тона
- В. учение о традициях и обычаях
- Г. учение о боге

6. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

- А. коммуникация
- Б. эмпатия
- В. восприятие
- Г. взаимодействие

7. Индивидуально-своеобразная, природно-обусловленная совокупность динамических проявлений психики, которые одинаково проявляются в разнообразной деятельности независимо от ее содержания, целей, мотивов, они остаются постоянными на протяжении жизни человека:

- А. темперамент
- Б. способность

8. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

- А. нет правильного ответа
- Б. конфиденциальное общение
- В. неформальное общение
- Г. деловое общение

9. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- А. Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия
- Б. Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
- В. Статусно-ресурсных сил манипулятора
- Г. Личностно-психологических сил манипулятора

10. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?

- А. примитивное
- Б. закрытое
- В. открытое
- Г. ролевое

11. Что относится к индивидуальным особенностям личности:

- А. образованность
- Б. темперамент
- В. талант

12. Неформальному общению соответствует дистанция:

- А. 0,51...1,2 м
- Б. 0...0,5 м
- В. более 3,6 м
- Г. 1,21...3,6 м

13. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

- А. не давайте выход отрицательным эмоциям.
- Б. отвечать на все звонки;

В. в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;

Г. убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;

Д. отвечая на звонок, представьтесь;

14. В конфликтной ситуации важно взять верх любой ценой, так ли это:

А. нет

Б. отчасти

В. да

15. Жесты открытости:

А. все ответы правильные

Б. ладони рук прижаты к груди

В. пиджак расстегнут

Г. развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх

16. Как можно назвать случай, происшествие, недоразумение:

А. столкновением

Б. соперничеством

В. компромиссом

17. Не высокий уровень психической активности, замедленность движений, быстрая утомляемость, высокая эмоциональность свойственна:

А. сангвинику

Б. холерику

В. меланхолику

18. Этикет – это:

А. общая культура

Б. правила общения

В. манера поведения

Г. наука о морали

19. Характеристика делового общения:

А. все ответы правильные

Б. основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество

В. общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела

Г. партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта

20. Адресат манипуляции в деловом общении — это:

А. Партнер, который может стать жертвой манипуляции

Б. Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

В. Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие

21. Какое из приведенных выражений следует употребить в телефонном разговоре?

- А. «Хороший вопрос. Разрешите, я уточню это для вас»;
- Б. «Это не моя ошибка».
- В. «Вы должны»;
- Г. «Подождите секундочку, я скоро вернусь»;
- Д. «Я не знаю»;

22. В межличностных конфликтах всегда участвуют ... стороны:

- А. две
- Б. сколько угодно сторон
- В. одна

23. Манипуляции в общении – это:

- А. Способ войти в доверие.
- Б. Скрытое управление другим человеком.
- В. Контроль над поведением чувствами индивида.
- Г. Способ управления и возможность контроля над поведением и чувствами индивида.

24. К невербальным средствам коммуникации не относят:

- А. тактильный контакт
- Б. нерефлексивное слушание
- В. взгляд
- Г. рефлексивное слушание

25. Если дистанция между общающимися составляет 0...0,5 м – это дистанция:

- А. личная
- Б. публичная
- В. социальная
- Г. интимная

26. Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:

- А. личная
- Б. интимная
- В. социальная
- Г. публичная

27. Виды коммуникации:

- А. вербальные и невербальные
- Б. первичные и вторичные

- В. главные и второстепенные
- Г. вербальные и речевые

28. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

- А. взаимодействие
- Б. общение
- В. восприятие
- Г. идентификация

29. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- А. Такетика
- Б. Кинесика
- В. Все ответы верны
- Г. Проксемика

30. Вербальные коммуникации – это:

- А. устные и письменные
- Б. знаковые и тактильные
- В. язык телодвижений и параметры речи
- Г. нет правильного ответа

31. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:

- А. мимика
- Б. жесты и позы
- В. позы
- Г. Жесты

32. К эффективным приемам слушания не относят:

- А. нерефлексивное слушание
- Б. активная поза слушающего
- В. умение задавать уточняющие вопросы
- Г. активное слушание

33. Сопоставьте понятия

А. Холерик	1. Трудно устанавливает контакты, нерешителен, боязлив, высокая утомляемость. При новизне обстановки выбирает пассивно – оборонительное поведение.
Б. Сангвиник	2. Замедленное формирование программ поведения, высокая целеустремленность и работоспособность.,
В. Флегматик	3. Общителен, контактен, целеустремлен.,
Г. Меланхолик	4. Высокая потребность деятельности, целеустремленность, но интересы часто меняются.

34. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- А. Убеждения
- Б. Расположения
- В. Скрытого принуждения

35. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- А. уважение
- Б. тактичность;
- В. воспитанность;
- Г. бестактность;
- Д. порядочность;

36. Предконфликтная ситуация – это:

- А. действие, которое направлено против кого-либо другого.
- Б. нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий
- В. использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;

37. Формальному общению соответствует дистанция:

- А. 0,51...1,2 м
- Б. более 3,6 м
- В. 2. 0...0,5 м
- Г. 1,21...3,6 м

38. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

- А. с неистинной обратной связью
- Б. с истинной и неистинной обратной связью
- В. с истинной обратной связью
- Г. без обратной связи

39. Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:

- А. интимная
- Б. личная
- В. публичная
- Г. социальная

40. Компоненты, которые включает в себя культура делового общения:

- А. технику делового общения
- Б. служебный этикет
- В. психологию делового общения

- Г. все ответы верны
Д. этику делового общения

Критерии оценивания:

Отметка	Объем выполнения работы в %
«5» (отлично)	90 – 100
«4» (хорошо)	70 – 89
«3» (удовлетворительно)	50 – 69
«2» (неудовлетворительно)	менее 50

Ключ ответов к тестовым заданиям

№ Вопроса	Правильный ответ	Проверяемые компетенции
1.	А	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
2.	Г	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
3.	Б	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
4.	В	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
5.	А	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
6.	А	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
7.	А	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
8.	Г	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
9.	Г	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
10.	В	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
11.	Б	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
12.	А	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
13.	В	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
14.	А	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
15.	А	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
16.	А	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
17.	В	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
18.	В	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
19.	А	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
20.	В	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
21.	А	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
22.	А	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
23.	Г	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
24.	Б	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
25.	Г	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06
26.	Г	ОК01, ОК02, ОК03, ОК04, ОК 06

27.	А	OK01, OK02, OK03, OK04,OK 06
28.	Б	OK01, OK02, OK03, OK04,OK 06
29.	В	OK01, OK02, OK03, OK04,OK 06
30.	А	OK01, OK02, OK03, OK04,OK 06
31.	Г	OK01, OK02, OK03, OK04,OK 06
32.	А	OK01, OK02, OK03, OK04,OK 06
33.	А-4,Б-3,В-2,Г-1	OK01, OK02, OK03, OK04,OK 06
34.	В	OK01, OK02, OK03, OK04,OK 06
35.	Б	OK01, OK02, OK03, OK04,OK 06
36.	Б	OK01, OK02, OK03, OK04,OK 06
37.	Г	OK01, OK02, OK03, OK04,OK 06
38.	Г	OK01, OK02, OK03, OK04,OK 06
39.	Б	OK01, OK02, OK03, OK04,OK 06
40.	Г	OK01, OK02, OK03, OK04,OK 06

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Вопросы для дифференцированного зачета

1. Предмет и задачи психологии общения.
2. Общение. Определение, функции, виды общения.
3. Стили общения.
4. Перцептивная функция общения.
5. Механизмы взаимопонимания в общении.
6. Имидж и самопрезентация.
7. Интерактивная функция общения.
8. Стратегии и тактики взаимодействия.
9. Коммуникативная функция общения.
10. Функции речевых высказываний.
11. Коммуникативные барьеры.
12. Технологии обратной связи в говорении и слушании.
13. Психологические особенности общения. Средства общения.
14. Невербальные средства общения.
15. Функции языка в общении.
16. Виды и функции слушания.
17. Помехи эффективного слушания.
18. Приёмы эффективного слушания.
19. Невербальные средства общения.
20. Роль и ролевые ожидания в группе.
21. Основные типы ролей.
22. Техники психологического воздействия на людей.
23. Формы делового общения.
24. Письменная коммуникация: свойства и функции.
25. Конфликтное общение. Понятие и виды конфликтов.
26. Причины конфликтов.
27. Этапы и алгоритм анализа конфликтов.
28. Виды агрессии и её взаимосвязь с конфликтами.
29. Способы управления конфликтами.
30. Деловой этикет в профессиональной деятельности.