

Министерство образования и науки РТ  
ГАПОУ «Казанский радиомеханический колледж»

Рассмотрено  
на заседании ПЦК \_\_\_\_\_  
Протокол № 1 от «2» сентября 2021  
Председатель ПЦК \_\_\_\_\_



Утверждаю  
Зам. директора по УР  
Н.А. Коклюгина  
\_\_\_\_\_ 2021 г.

**Комплект  
контрольно-оценочных средств  
по учебной дисциплине**

**ОГСЭ 06 «Психология общения»**

код и наименование

основной профессиональной образовательной программы (ОПОП)  
по ППССЗ

**09.02.01 «Компьютерные системы и комплексы»**

код и наименование

**базовой**

**ПОДГОТОВКИ**

базовой или углубленной (выбрать для ППССЗ)

Казань, 2021 г.

Комплект контрольно-оценочных средств по дисциплине ОГСЭ 06 «Психология общения» разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по ППСЗ по специальности 09.02.01 «Компьютерные системы и комплексы» (базовой подготовки)

Разработчики:

ГАПОУ КРМК

\_\_\_\_\_

(место работы)

преподаватель

(занимаемая должность)

Л.И. Ишметова.

(инициалы, фамилия)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств
  2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке
  3. Оценка освоения учебной дисциплины:
    - 3.1. Формы и методы оценивания
    - 3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины
  4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине
5. Приложения. Задания для оценки освоения дисциплины

## 1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ «Психология общения» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по ППСЗ 09.02.01 «Компьютерные системы и комплексы» следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональные и общими компетенции:

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

З 1 взаимосвязь общения и деятельности;

З 2 цели, функции, виды и уровни общения;

З 3 роли и ролевые ожидания в общении;

З 4 виды социальных взаимодействий;

З 5 механизмы взаимопонимания в общении;

З 6 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

З 7 этические принципы общения;

З 8 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ЛР 13. Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации

ЛР 17. Обладающий навыками креативного мышления, применения нестандартных методов в решении производственных проблем.

ЛР 22. Демонстрирующий навыки эффективного обмена информацией и взаимодействия с другими людьми, обладающий навыками коммуникации.

Формой аттестации по учебной дисциплине является - Дифференцированный зачет

**Паспорт  
фонда оценочных средств  
по дисциплине «Психология общения»**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1.	Раздел 1. Психология общения	ОК1 – 6,8	Устный опрос; Написание СРС по заданной теме; Подготовить сообщение с презентацией по заданной теме; Тестирование.
2.	Раздел 2. Психология конфликта	ОК 1 – 6,8	Устный опрос; Написание СРС по заданной теме; Подготовить сообщение с презентацией по заданной теме; Тестирование.
3.	Раздел 3. Культура профессиональной коммуникации работника	ОК 1 – 6,8	Устный опрос; Написание СРС по заданной теме; Подготовить сообщение с презентацией по заданной теме; Тестирование.

**2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке**

2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Таблица 1

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
<b>Уметь:</b>		
<p>У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>У2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать</p>	<p>Необходимо уметь выражать собственные суждения о психологии общения, этапах ее развития, особенностях;</p> <p>Свободное владение информационным материалом в рамках темы самообразования</p>	<p>Устный опрос;</p> <p>Сообщение с презентацией по заданной теме;</p> <p>Тестирование.</p>

<p>информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>		
<p>У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>У2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>Оформление информационного материала в соответствии с требованиями;</p> <p>Использование базовых знаний об особенностях психологии конфликта в повседневной жизни и в рамках самообразования</p>	<p>Устный опрос;</p> <p>Сообщение с презентацией по заданной теме;</p> <p>Тестирование.</p>
<p>У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>У2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных</p>	<p>Свободное владение информационным материалом в рамках темы самообразования;</p> <p>Оформление информационного материала в соответствии с требованиями;</p> <p>Использование базовых знаний об особенностях культуры коммуникации</p>	<p>Устный опрос;</p> <p>Сообщение с презентацией по заданной теме;</p> <p>Тестирование.</p>

<p>задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>ЛР 13. Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации</p> <p>ЛР 17. Обладающий навыками креативного мышления, применения нестандартных методов в решении производственных проблем.</p> <p>ЛР 22. Демонстрирующий навыки эффективного обмена информацией и взаимодействия с другими людьми, обладающий навыками коммуникации.</p>	<p>работников в повседневной жизни и в рамках самообразования</p>	
<p><b>Знать:</b></p>		
<p>З 1 взаимосвязь общения и деятельности;</p>	<p>Полнота определений; четкость формулировок; современная «редакция» понятия; собственная формулировка понятия с передачей его смысла.</p>	<p>Устный опрос; Сообщение с презентацией по заданной теме; Тестирование.</p>

3 2 цели, функции, виды и уровни общения;	Знание и четкость формулировок основных целей, функций, видов и уровней общения.	Устный опрос; Сообщение с презентацией по заданной теме.
3 3 роли и ролевые ожидания в общении;	Знание понятия роли и ролевых ожиданий в общении.	Устный опрос; Сообщение с презентацией по заданной теме. Тестирование.
3 4 виды социальных взаимодействий;	Четкость знания видов социальных взаимодействий.	Устный опрос; Сообщение с презентацией по заданной теме; Тестирование.
3 5 механизмы взаимопонимания в общении;	Четко определять механизмы взаимопонимания в общении.	Устный опрос; Сообщение с презентацией по заданной теме; Тестирование.
3 6 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Легко определять основные техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	Устный опрос; Сообщение с презентацией по заданной теме; Тестирование.
3 7 этические принципы общения; 3 8 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	Собственная формулировка этических принципов общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов современного человечества в сложной структуре.	Устный опрос; Сообщение с презентацией по заданной теме; Тестирование



### 3. Оценка освоения учебной дисциплины:

#### 3.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине ОГСЭ 06 «Психология общения», направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

#### Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Таблица 2

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля					
	Текущий контроль		Рубежный контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З
<b>Раздел 1</b>			<i>Тест №1</i>	У1, У2, ОК3-9 31 – 38	<i>Дифференцированный зачет</i>	У1, У2, ОК3-9 31 – 38
Тема 1.1.1	<i>Устный опрос Самостоятельная работа Сообщение</i>	У1, У2, ОК3-9 31 – 38				
Тема 1.1.2	<i>Устный опрос Самостоятельная работа</i>	У1, У2, ОК3-9 31 – 38				
Тема 1.1.3	<i>Устный опрос Самостоятельная работа Сообщение</i>	У1, У2, ОК3-9 31 – 38				
Тема 1.2.1	<i>Устный опрос Самостоятельная работа Сообщение</i>	У1, У2, ОК3-9 31 – 38				
Тема 1.2.2	<i>Устный опрос Сообщение</i>	У1, У2, ОК3-9 31 – 38				
Тема 1.2.3	<i>Устный опрос Сообщение</i>	У1, У2, ОК3-9 31 – 38				
<b>Раздел 2</b>			<i>Тест №2</i>	У1, У2, ОК4-8 31 – 38	<i>Дифференцированный зачет</i>	У1, У2, ОК4-8 31 – 38
Тема 2.1.1	<i>Устный опрос</i>	У1, У2, ОК4-8 31 – 38				
Тема 2.1.2	<i>Устный опрос Сообщение</i>	У1, У2, ОК4-8 31 – 38				
Тема 2.1.3	<i>Устный опрос Самостоятельная работа</i>	У1, У2, ОК4-8 31 – 38				
Тема 2.2.1	<i>Устный опрос Самостоятельная работа Сообщение</i>	У1, У2, ОК4-8 31 – 38				
Тема 2.2.2	<i>Устный опрос Сообщение</i>	У1, У2, ОК4-8 31 – 38				
Тема 2.2.3	<i>Устный опрос</i>	У1, У2, ОК4-8 31 – 38				
<b>Раздел 3</b>			<i>Тест №3</i>	У1, У2, ОК1-9 31 – 38	<i>Дифференцированный зачет</i>	У1, У2, ОК1-9 31 – 38

Тема 3.1.1	<i>Устный опрос Сообщение</i>	У1, У2, ОК1-9 31 – 38				
Тема 3.1.2	<i>Устный опрос</i>	У1, У2, ОК1-9 31 – 38				
Тема 3.1.3	<i>Устный опрос Самостоятельная работа Сообщение</i>	У1, У2, ОК1-9 31 – 38				

## 3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины

### 3.2.1. Типовые задания для оценки знаний (текущий контроль):

**Раздел № 1, 2:** 31-38; У1, У2;

**Раздел № 3:** 33-38; У1, У2

#### 1) Сообщение (Презентация, доклад)

Сообщение готовится группой студентов: в виде презентаций. Широко используются информационные технологии (PowerPoint). Должны отсутствовать ошибки в представляемой информации. Ответ должен быть законченный, тема раскрыта в полном объеме. Группа докладчиков должна уметь ответить на вопросы аудитории по заданной теме. Студенты должны свободно владеть исследованным материалом; должны предъявлять аргументы логично и убедительно. Время выступления 7 -10 минут.

Для успешной сдачи презентации, доклада обучающимся необходимо получить 5 или 4

**Отлично- «5»-** Образцовый, примерный; достойный подражания ответ.

#### ***Раскрытие проблемы***

Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы.

#### ***Представление***

Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов.

#### ***Оформление***

Широко использованы информационные технологии (PowerPoint).

Отсутствуют ошибки в представляемой информации.

#### ***Ответы на вопросы***

Ответы на вопросы полные с приведением примеров и/или пояснений.

**Хорошо «4»-**Законченный, полный ответ.

#### ***Раскрытие проблемы***

Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы.

Не все выводы сделаны и/или обоснованы

#### ***Представление***

Представляемая информация систематизирована и последовательна.

Использовано более 2 профессиональных терминов

#### ***Оформление***

Использованы информационные технологии (PowerPoint).

Не более 2 ошибок в представляемой информации

#### ***Ответы на вопросы***

Ответы на вопросы полные и/или частично полные.

**Удовлетворительно «3»-** Изложенный, раскрытый ответ.

***Раскрытие проблемы***

Проблема раскрыта не полностью.

Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.

***Представление***

Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна.

Использован 1-2 профессиональный термин.

***Оформление***

Использованы информационные технологии (PowerPoint) частично.

3-4 ошибки в представляемой информации.

***Ответы на вопросы***

Только ответы на элементарные вопросы.

**Неудовлетворительно-«2»** Минимальный ответ или отсутствие ответа.

***Раскрытие проблемы***

Проблема не раскрыта.

Отсутствуют выводы.

***Представление***

Представляемая информация логически не связана.

Не использованы профессиональные термины.

***Оформление***

Не использованы информационные технологии (PowerPoint).

Больше 4 ошибок в представляемой информации.

***Ответы на вопросы***

Нет ответов на вопросы.

**Раздел 1**

Ведения дневника наблюдения (механизмы взаимопонимания в общении работника с коллегами, клиентами). Выполнение психогимнастических упражнений на использование приемов конструктивного общения в организациях.

**Раздел 2**

«Самодиагностика стиля поведения в конфликтной ситуации. Ведение дневника наблюдения. Решение ситуационных задач.

Составление рекомендаций по работе с конфликтами в организациях. Выполнение психогимнастических упражнений, способствующих предупреждению конфликта, профилактике негативных состояний и использование приемов урегулирования.

**Раздел 3**

Работа над проектом «Способы оптимизации общения в организациях, осуществляющих социально-культурную деятельность».

**2) Самостоятельная работа (СРС)**

Изложение в письменном виде (MicrosoftWord) полученных результатов теоретического анализа определенной научно й(учебно- исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, атакже собственные взгляды на нее. Логичность изложения. Владение терминологией в рассматриваемой области. Степень самостоятельности в решении проблемы. Эрудированность автора в рассматриваемой области. Композиция работы (наличие структуры).

Для успешной сдачи СРС необходимо получить 5 или 4

**Отлично- «5»-** Образцовый, примерный; достойный подражания реферат.

***Раскрытие проблемы***

Проблема раскрыта полностью. Характер исследования проблемы.

Проведен анализ проблемы с привлечением широкого круга дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Представлена своя точка зрения по указанной проблематике. Степень самостоятельности в решении проблемы. Отсутствие плагиата. Эрудированность автора в рассматриваемой области.

***Представление***

Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Грамотное владение терминологией в рассматриваемой области.

***Оформление***

Образцовое оформление. Композиция работы (наличие структуры).  
Отсутствуют ошибки в представляемой информации.

**Хорошо «4»**-Законченный, полный ответ.

***Раскрытие проблемы***

Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы.

***Представление***

Представляемая информация систематизирована и последовательна.

***Оформление***

Оформление с учетом образца, но с минимальными ошибками.  
Не более 2 ошибок в представляемой информации.

**Удовлетворительно «3»**- Изложенный, раскрытый ответ.

***Раскрытие проблемы***

Проблема раскрыта не полностью.  
Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.

***Представление***

Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна.  
Владение терминологией с ошибками.

***Оформление***

Оформление с ошибками. 3-4 ошибки в представляемой информации

**Неудовлетворительно-«2»** Минимальный ответ или отсутствие ответа.

***Раскрытие проблемы***

Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы. Наличие плагиата.

***Представление***

Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины.

***Оформление***

Оформление неверно. Больше 4 ошибок в представляемой информации.

**Раздел 1**

Ведения дневника наблюдения (механизмы взаимопонимания в общении работника с коллегами, клиентами). Выполнение психогимнастических упражнений на использование приемов конструктивного общения в организациях.

**Раздел 2**

«Самодиагностика стиля поведения в конфликтной ситуации. Ведение дневника наблюдения. Решение ситуационных задач.

Составление рекомендаций по работе с конфликтами в организациях. Выполнение психогимнастических упражнений, способствующих предупреждению конфликта, профилактике негативных состояний и использование приемов урегулирования.

### Раздел 3

Работа над проектом «Способы оптимизации общения в организациях, осуществляющих социально-культурную деятельность».

#### 3.2.2. Типовые задания для оценки знаний (рубежный контроль)

Раздел № 1, 2: 31-38; У1, У2;

Раздел № 3: 33-38; У1, У2

1) **Задания в тестовой форме** – время на выполнение задания 15 минут.

За каждый правильный ответ 1 балл

Оценка: 20 – 17 баллов «Отлично»

16 – 12 баллов «Хорошо»

11 – 6 баллов «Удовлетворительно»

5 – 0 баллов «Неудовлетворительно»

#### ТЕСТ № 1

1. К видам компетентности не относят:

1. менеджерскую
2. профессиональную
3. Коммуникативную +
4. квалификационную

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

1. общение +
2. восприятие
3. взаимодействие
4. идентификация

3. Характеристика делового общения:

1. партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
2. общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
3. основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
4. все ответы правильные +

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

1. неформальное общение
2. деловое общение +
3. конфиденциальное общение
4. нет правильного ответа

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

1. восприятие
2. Коммуникация +
3. взаимодействие
4. эмпатия

6. Обратная связь:

1. препятствует коммуникативному процессу
2. способствует коммуникативному процессу +
3. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
- 4 все ответы правильные

7. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

1. без обратной связи +
2. с истинной обратной связью
3. с неистинной обратной связью
4. с истинной и неистинной обратной связью

8. Виды коммуникации:

1. первичные и вторичные
2. главные и второстепенные
3. вербальные и речевые
4. вербальные и невербальные +

9. Вербальные коммуникации – это:

1. язык телодвижений и параметры речи
2. устные и письменные +
3. знаковые и тактильные
4. нет правильного ответа

10. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:

1. отдавайте предпочтение длинным предложениям +
2. никаких скороговорок
3. держите паузу
4. берите в руки что поярче и расставляйте акценты

11. К эффективным приёмам слушания не относят:

1. активная поза слушающего
2. умение задавать уточняющие вопросы
3. активное слушание
4. нерефлексивное слушание +

12. Как быть внимательным во время беседы?

1. не доминируйте во время беседы
2. не давайте волю эмоциям
3. смотрите на собеседника +
4. не принимайте позы обороны

13. Что не относят к правилам эффективного слушания?

1. перестаньте говорить
2. будьте терпеливы
3. задавайте вопросы
4. планируйте беседу +

14. К невербальным средствам коммуникации не относят:

1. нерефлексивное слушание +
2. взгляд
3. тактильный контакт
4. рефлексивное слушание

15. Движения тела человека и визуальный контакт – это:

1. жест
2. походка
3. мимика
4. все ответы правильные +

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

1. интимная
2. социальная
3. личная +
4. публичная

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

1. публичная
2. социальная
3. интимная +
4. личная

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

1. интимная
2. личная
3. социальная
4. Публичная +

18. Формальному общению соответствует дистанция:

1. более 3,6 м
2. 0...0,5 м
3. 0,51...1,2 м
4. 1,21...3,6 м +

19. Неформальному общению соответствует дистанция:

1. 0...0,5 м
2. 0,51...1,2 м +

3. более 3,6 м 4. 1,21...3,6 м

20. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:

1. слишком быстрая
2. слишком громкая +
3. слишком медленная
4. неразборчивая

## Тест № 2

1. Процесс, который называется общением- это... (сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга)

2. Коммуникативной стороной общения называют:

- А) обмен информацией +
- Б) восприятие друг друга
- В) взаимодействие

3. Какое понятие шире:

- А) общение +
- Б) коммуникация
- В) общение=коммуникация

4. Перечислите средства общения. (язык, интонация, мимика, поза, взгляд, жесты, расстояние на котором общаются собеседники)

5. К невербальному общению можно отнести:

- А) телефонный разговор
- Б) чтение стихотворения вслух
- В) Взгляд +

6. Вербальная коммуникация- это..

- А) словесная форма общения, способ передачи информации с помощью языка +
- Б) способ передачи информации через жесты, мимику, пантомимику.
- В) формулирование идеи или отбор информации.

7. Установите соответствие между дистанцией общения и зоной коммуникативного контакта:

Дистанция	Зона коммуникативного контакта
А) более 3.7 метров	1) личная зона
Б) 0 - 0.5 м	2) социальная зона
В) 0.5 – 1.2 м	3) общественная или публичная зона
Г) 1.2 – 3.7 м	4) интимная зона

(1-в, 2-г, 3-а, 4-б)

8. Помехи, препятствующие нормальному общению между коммуникатором и реципиентом, способные привести к непониманию и возникновению конфликтных взаимодействий между ними- это..

- А) неэффективная коммуникация
- Б) барьеры коммуникации +
- В) преграды коммуникации

9. Перечислите барьеры коммуникации, которые Вы знаете. (барьер восприятия- речь, манера поведения, стереотипы; семантический- одни и те же слова для разных людей означают разные понятия; невербальные барьеры- особенность телосложения, походка, поза, интонация, тембр, поцелуи, рукопожатия, запахи; плохое слушание; некачественная обратная связь)

10. Интерактивной стороной общения называют:

- А) обмен информацией
- Б) восприятие друг друга
- В) взаимодействие +

11. Сотрудничество индивидов для решения общей задачи – это..

- А) кооперация +
- Б) конкуренция
- В) конфликт

12. Стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны:

- А) сотрудничество
- Б) компромисс +
- В) избегание

13. Стремление субъектов взаимодействия к поиску альтернатив, полностью удовлетворяющих интересы обеих сторон:

- А) сотрудничество +
- Б) альтруизм
- В) избегание

14. Основные механизмы межличностного взаимодействия:

- А) Согласование, эмпатия, координация
- Б) координация, компромисс, взаимопонимание
- В) взаимопонимание, координация, согласование +

15. Организованная система активности взаимодействующих сторон, направленная на достижение общей цели – это..

- А) Согласованные действия +
- Б) несогласованные действия
- В) координированные действия

16. Понятие феномена социальной лени ввел:

- А) Э.Холл
- Б) М.Рингельман +
- В) Э.Берн

17. Функция, нормативно одобренный образец поведения, ожидаемая от каждого, занимающего данную позицию – это..

- А) статус
- Б) социальная роль +
- В) позиция

18. Один из подходов к описанию взаимодействия в процессе общения- трансактный анализ был разработан:



- А) Я.Щепаньским
- Б) Э.Холлом
- В) Э.Берном +

19. Перечислите роли в межличностном взаимодействии с точки зрения «Трансактного анализа» (Родитель-Взрослый-Дитя)

20. Определите позицию Я : поведение, основанное на соблюдении правил и норм; он оценивает, учит, руководит, покровительствует.

- А) Учитель
- Б) Родитель +
- В) Взрослый

### Тест № 3

1. Перцептивной стороной общения называют:

- А) обмен информацией
- Б) восприятие друг друга +
- В) взаимодействие

2. Избирательность восприятия, как одно из свойств восприятия- это..

- А) отнесенность его к объектам внешнего мира
- Б) относительное постоянство воспринимаемых величины, формы и цвета предметов при изменении расстояния, ракурса, освещенности.
- В) Преимущественное выделение одних объектов по сравнению с другими. +

3. В зависимости от ведущего анализатора различают следующие виды восприятия:

- А) Простые, Сложные, Специальные +
- Б) Произвольное и Непроизвольное восприятие
- В) Легкие, Обобщенные, Разделенные

4. Дайте краткую характеристику Визуальному типу восприятия, Аудиальному типу и Кинестетическому. (Визуал- воспринимаемая информация в виде картинок, образов, часто жестикулирует, любит красиво одеваться, хороша развита зрительная память, при разговоре важно видеть собеседника, излагает мысли чаще торопливо, громко. Аудиал- всегда ищут способа поговорить, голоса мелодичные, когда излагает материал он, лучше не перебивать; при разговоре вам нужно говорить с выражением, интонацией. Кинестетик- воспринимает жизнь через ощущения, им нужно все потрогать, покрутить; действуют интуитивно, особо не размышляя, поддаются эмоциям; консерваторы; при разговоре почти не смотрит на собеседника)

5. Каузальная атрибуция – это..

- А) Приписывание социальным объектам (человеку, группе, социальной общности) причин и мотивов поведения +
- Б) создание у реципиента позитивного настроения, положительного отношения к себе
- В) уподобление себя другому

6. Аттракция – это..

- А) Приписывание социальным объектам (человеку, группе, социальной общности) причин и мотивов поведения

- Б) создание у реципиента позитивного настроения, положительного эмоционального отношения к себе +
- В) уподобление себя другому

7. Перечислите основные правила Аттракции. (Имя собственное, зеркало отношений, золотые слова, терпеливый слушатель, личная жизнь)

8. Эмпатия – это..

- А) уподобление себя другому
- Б) способность понять эмоционально- чувственный мир другого человека +
- В) осознание человеком того, как он воспринимается и понимается партнером по общению.

9. Эффект ореола предполагает:

- А) Тенденцию переоценивать качества внешне привлекательного человека
- Б) последнее впечатление о человеке оказывает более сильное влияние на восприятие, чем предыдущие
- В) если о человеке сложилось хорошее впечатление, то это впечатление пропускает в сознание человека только ту информацию, которая согласуется со сложившимся впечатлением. +

10. Эффект хорошего отношения к нам предполагает:

- А) воспринимающий склонен переоценивать человека, относящегося к нему с симпатией +
- Б) последнее впечатление о человеке оказывает более сильное влияние на восприятие, чем предыдущие
- В) первое впечатление о человеке оказывает сильное и устойчивое влияние на формирование образа человека

11. Речь состоящая из длинных фраз:

- 1. показывает эрудицию говорящего 2. плохо воспринимается по смыслу +
- 3. свидетельствует о гибкости ума 4. свидетельствует о неуверенности говорящего

12. Неразборчивая речь:

- 1. снижает интерес у собеседника +
- 2. плохо воспринимается по смыслу
- 3. вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум
- 4. создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение

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

- 1. мимика 2. Жесты +
- 3. позы 4. жесты и позы

14. Жесты открытости:

- 1. пиджак расстегнут
- 2. ладони рук прижаты к груди
- 3. развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх
- 4. все ответы правильные +

15. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:

1. самоуверенность, благодушие настроения, нет готовности к деятельности
2. крайне отрицательное отношение к собеседнику +
3. высокая степень заинтересованности в предмете разговора
4. недостаток дисциплины, бесцеремонность, леность

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

1. интимная 2. социальная
3. личная + 4. публичная

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

1. публичная 2. социальная
3. интимная + 4. личная

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

1. интимная 2. личная
3. социальная 4. Публичная +

18. Формальному общению соответствует дистанция:

1. более 3,6 м 2. 0...0,5 м
3. 0,51...1,2 м 4. 1,21...3,6 м +

19. Неформальному общению соответствует дистанция:

1. 0...0,5 м 2. 0,51...1,2 м +
3. более 3,6 м 4. 1,21...3,6 м

20. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:

1. слишком быстрая 2. слишком громкая +
3. слишком медленная 4. Неразборчивая

#### 4. Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Предметом оценки являются умения и знания, формирование общих и профессиональных компетенций.

Контроль и оценка осуществляются с использованием следующих форм и методов: подготовка коммуникативных техник

### I. ПАСПОРТ

#### Назначение:

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ 06 «Психология общения»

по ППССЗ

09.02.01 «Компьютерные системы и комплексы» (базовой подготовки)

*(код и название, уровень подготовки)*

#### Умения

- У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- У2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

#### Знания

- З 1 взаимосвязь общения и деятельности;
- З 2 цели, функции, виды и уровни общения;
- З 3 роли и ролевые ожидания в общении;
- З 4 виды социальных взаимодействий;
- З 5 механизмы взаимопонимания в общении;
- З 6 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- З 7 этические принципы общения;
- З 8 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;

### II. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

#### Вариант № 1

#### Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 2 часа

#### Задание: Подготовка каталога коммуникативных техник

1. Группа делится на подгруппы по 5 человек. В течение 2 часов студенты составляют программу тренинга на развитие коммуникативных компетенций.  
Требования к тренингу: 1) обязательное количество упражнений – 10;  
2) структура тренинга: 2 упражнения на знакомство и активацию внимания, 5 упражнений на развитие коммуникативных компетенций, 2 упражнения на закрепление и рефлекссию. 1 упражнение - подведение итогов.
2. Анализ остальными студентами составленных тренингов;
3. Оценка упражнений преподавателем.

### III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

#### III а. УСЛОВИЯ

**Количество вариантов задания для экзаменуемого** – возможно по количеству подгрупп.

**Время выполнения задания** – 2 часа.

**Оборудование:** компьютер с интернетом; тетрадь, ручка

#### IIIб. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Баллы	Критерии оценивания (за 1 кейс-задание – 1 балл)	Количественный показатель - оценка
14-18	<input type="checkbox"/> подбор упражнений выполнен грамотно, без ошибок; тема упражнений соответствует заданному тренингу; <input type="checkbox"/> задачи упражнений соответствуют задачам тренинга; учитываются возрастные и индивидуальные особенности выборки в подборе упражнений; в каталоге присутствует все разновидности упражнений.	отлично
8-13	<input type="checkbox"/> подбор упражнений выполнен грамотно, без ошибок; тема упражнений соответствует заданному тренингу; задачи упражнений соответствуют задачам тренинга; есть недочеты по соответствию возрастным и индивидуальным особенностям выборки в подборе упражнений; в каталоге присутствует не все разновидности упражнений.	хорошо
4-7	<input type="checkbox"/> подбор упражнений выполнен с недочетами; <input type="checkbox"/> тема упражнений не всегда соответствует заданному тренингу; задачи упражнений не всегда соответствуют задачам тренинга; <input type="checkbox"/> учитывается не все особенности выборки в подборе упражнений; в каталоге присутствует разрозненные упражнения.	удовлетворительно
1-3	<input type="checkbox"/> подбор упражнений выполнен с формально, не самостоятельно; тема упражнений не соответствует заданному тренингу; задачи упражнений не соответствуют задачам тренинга; не учитываются особенности выборки в подборе упражнений; в каталоге присутствует разрозненные упражнения, нарушена логика.	неудовлетворительно

**Приложение**  
(обязательное)

**Перечень вопросов для дифференцированного зачета по дисциплине**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Заместитель директора по УР  
\_\_\_\_\_ Н.А. Коклюгина  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021г.

1. Психологические особенности внушения.
2. Психологические основы механизма внушения.
3. Личностные факторы восприимчивости к психологическому воздействию.
4. Ситуативная восприимчивость к психологическому воздействию.
5. Механизмы психологической защиты в деловом и неформальном общении.
6. Приемы убеждения. Требования к процессу убеждения. Основные правила.
7. Приемы внушения. Особенности суггестивного текста.
8. Психологические особенности убеждения.
9. Сравнительный анализ отдельных механизмов психологического воздействия в деловом общении. Подражание. Заражение. Внушение. Убеждение.
10. Понимание социальной перцепции. Механизмы взаимоотношений в процессе общения.
11. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия.
12. Каузальная атрибуция личности. Установки в восприятии человека человеком.
13. «Эффект одеяла». Стереотипизация. Этнические стереотипы. Точность межличностной перцепции.
14. Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.
15. Матрица убеждающей коммуникации К. Ховланда.
16. Оптико-кинетическая система знаков. Паралингвистические и экстралингвистические системы знаков.
17. Место взаимодействия в структуре общения. Формы и нормы совместной деятельности.
18. Теория социального действия (Вебер, Сорокин), перенос во взаимодействии по Я. Щепаньскому.
19. Транзактный анализ Э. Берна. Типы взаимодействия: кооперация - конкуренция.
20. Коммуникативные барьеры в общении.
21. Виды общения (межличностное, деловое, духовное и т.д.).
22. Этапы процесса обмена информацией. Обратная связь в коммуникативном процессе.
23. Особенности массовой коммуникации.
24. Потребности и мотивы, реализуемые в общении.
25. Теоретические концепции в психологии общения.
26. Средства невербальной коммуникации. Визуальная, акустическая, тактильная, ольфакторная области.
27. Манипуляция в процессе общения и противостояние манипуляции.
28. Особенности общения в команде.
29. Правила общения по телефону.
30. Проксемика. Какую роль играет расположение собеседников в пространстве.
31. Особенности вербальной коммуникации.
32. Функции невербального общения.
33. Функции вербального общения.

34. Активное и пассивное слушание. Приемы слушания.
35. Какие техники вербализации вы знаете? Приведите примеры.
36. Типы жизненных сценариев. Условия формирования жизненного сценария.
37. Способы диагностики и выявления жизненного сценария.
38. Эффекты и точность социальной перцепции.
39. Аттракция. Факторы, способствующие установлению аттракции.
40. Трудности общения. Деформации общения.

Преподаватель:

Ишметова Л.И.

Рассмотрены на заседании ПЦК \_\_\_\_\_

Протокол № \_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Председатель ПЦК \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.