

**Приложение ППСЗ по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование  
2022-2023 уч.г.: Комплект контрольно-оценочных средств учебной дисциплины  
ОГСЭ.03 Психология общения**

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ  
ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«АЛЕКСЕЕВСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

**Комплект  
контрольно-оценочных средств**

по учебной дисциплине

**ОГСЭ.03 Психология общения  
для специальности**

**09.02.07 Информационные системы и программирование**

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование

Составитель:

Афанасьева О.А., преподаватель ОГАОУ «Алексеевский колледж»

## **1. Паспорт комплекта оценочных средств**

### **1.1 Область применения комплекта оценочных средств**

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения.

КОС включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

КОС разработан на основании рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения.

### **1.2. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

У1 распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;

У2 анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;

У3 выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;

У4 составить план действия;

У5 определить необходимые ресурсы;

У6 владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;

У7 реализовать составленный план;

У8 оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью определять задачи для поиска информации);

У9 определять необходимые источники информации;

У10 планировать процесс поиска;

У11 структурировать получаемую информацию;

У12 выделять наиболее значимое в перечне информации;

У13 оценивать практическую значимость результатов поиска;

У14 оформлять результаты поиска, определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;

У15 применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;

У16 организовывать работу коллектива и команды;

У17 взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;

У18 описывать значимость своей профессии (специальности);

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

З1 актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;

32 основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

33 алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;

34 методы работы в профессиональной и смежных сферах;

35 структуру плана для решения задач;

36 порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;

37 номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;

38 приемы структурирования информации;

39 формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации;

310 современная научная и профессиональная терминология;

311 возможные траектории профессионального развития и самообразования;

312 психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;

313 основы проектной деятельности;

314 сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;

315 значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);

Общие (ОК) **компетенции**, которые актуализируются при изучении учебной дисциплины:

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 с коллегами, руководством, клиентами.

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

**Планируемые личностные результаты освоения рабочей программы**

ЛР 2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 9. Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

### 1.3 Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Наименование тем	Коды умений (У), знаний (З), личностных результатов (ЛР), формированию которых способствует элемент программы	Средства контроля и оценки результатов обучения <b>в рамках текущей аттестации</b> (номер задания)	Средства контроля и оценки результатов обучения <b>в рамках промежуточной аттестации</b> (номер задания/контрольного вопроса/ экзаменационного билета)
<b>Раздел 1. Психологические аспекты общения</b>			
Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия	У1 У2 У3 З1 З2 ЛР 2 ЛР 7	ТЗ № 1	ТЗ № 1,2
Тема 1.2. Классификация общения	У1 У2 У4 У5 З1 З2 ЛР 2 ЛР 7	ТЗ № 1	ТЗ № 1,2
Тема 1.3. Средства общения.	У1 У2 У3 У4 У5 З1 З2 З3 З4 ЛР 2 ЛР 7	ПЗ № 1 ТЗ № 2	ТЗ № 1,2
Тема 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	У6 У7 У8 У9 З4 З5 З6 ЛР 2 ЛР 7	ТЗ № 2	ТЗ № 1,2

Тема 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (пер-цептивная сторона общения)	У1 У2 У3 У4 У5 У6 31 32 33 34 35 ЛР 7 ЛР 8	ПЗ № 2 ТЗ № 3	ТЗ № 1,2
Тема 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	У16 У17 33 34 35 36 ЛР 2 ЛР 7	ПЗ № 3 ТЗ № 4	ТЗ № 1,2
Тема 1.7. Техники активного слушания	У10 У11 У12 У13 У14 35 36 ЛР 2 ЛР 7 ЛР 8	ПЗ № 4 ТЗ № 4	ТЗ № 1,2
<b>Раздел 2. Деловое общение</b>			
Тема 2.1. Деловое общение	У15 У16 У18 37 38 39 310 ЛР 2 ЛР 7	ПЗ № 5 ТЗ № 5	ТЗ № 1,2
Тема 2.2 Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении	У4 У5 У6 У7 У8 35 36 37 ЛР 2 ЛР 7	ПЗ № 6 ТЗ № 5	ТЗ № 1,2

	ЛР 8		
Тема 2.3. Этикет в профессиональной деятельности	У17 У18 З11 З12 З14 З15 ЛР 2 ЛР 7 ЛР 8	ТЗ № 6	ТЗ № 1,2
Тема 2.4. Деловые переговоры.	У4 У5 У6 У7 У8 З2 З3 З4 ЛР 2 ЛР 7 ЛР 8	ТЗ № 6	ТЗ № 1,2
<b>Раздел 3. Конфликты в деловом общении</b>			
Тема 3.1. Конфликт его сущность.	У16 У17 У18 З12 З14 З15 ЛР 7 ЛР 8 ЛР 9	ПЗ № 7 ТЗ № 7	ТЗ № 1,2
Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	У16 У17 У18 З12 З14 З15 ЛР 7 ЛР 8 ЛР 9	ПЗ № 7 ТЗ № 7	ТЗ № 1,2
Тема 3.3. Стресс и его особенности	У15 У17 З11 З13 З14 З15 ЛР 7 ЛР 8 ЛР 9	ТЗ № 7	ТЗ № 1,2



## 2. Комплект оценочных средств для текущей аттестации

### 2.1. Практические задания (ПЗ)

#### ПЗ № 1.

*Проанализируйте представленные ниже невербальные аспекты поведения собеседника.*

Представьте себя в роли говорящего. Проставьте букву П (положительный) для тех поведенческих актов, которые вы используете для того, чтобы привлечь к себе внимание слушателя, и Н («негативный») — для тех, которые, по вашему мнению, обычно мешают вас слушать.

1. Улыбка
2. Кивок головой
3. Корпус сидящего слегка наклонен вперед
4. Наморщенный лоб
5. Взгляд мимо слушателя
6. Зрительный контакт
7. Сердитый вид (нахмуренные брови)
8. Скрещенные на груди руки
9. Постукивание пальцами
10. Взгляд, направленный прямо на слушателя

#### ПЗ № 2.

В данном задании дано описание различных эффектов и механизмов социального восприятия. *Определите, какие из представленных характеристик указывают на следующие явления:*

- А) стереотипы;
  - Б) эффект «проецирования»;
  - В) эффект «первого впечатления»;
  - Г) эффект «последней информации»;
  - Д) эмпатия;
  - Е) фактор привлекательности
1. Тенденция формировать некий устойчивый образ другого человека на основе его принадлежности к какой-либо группе.
  2. Когда у человека замечательное расположение духа, все окружающие кажутся ему милейшими людьми.
  3. Стремление человека эмоционально откликнуться на проблемы другого. В этом случае ситуация не столько продумывается, сколько прочувствуется.
  4. Последний по времени поступок может существенно изменить мнение людей об этом человеке.
  5. «Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В.Гоголь. «Невский проспект»).
  6. Первоначальное впечатление во многом определяет наше отношение к другому человеку.

#### ПЗ № 3.

*Проанализируйте предложенные ситуации с помощью транзактного анализа.*

Определите какие позиции занимают собеседники – позиция Родителя ругающего, позиция Родителя заботливого, позиция Взрослого, позиция Ребенка послушного, позиция Ребенка капризного.

#### Ситуация 1.

1 собеседник: «Сколько раз говорить, что сведения в налоговую инспекцию должны подаваться своевременно».

2 собеседник: «Очень сожалею, закрутился, столько всяких срочных дел, но завтра будет все подготовлено».

#### Ситуация 2.

1 собеседник: «Мне не звонили из хозяйственного отдела?»

2 собеседник: «Реже надо устраивать перекуры, тогда не будет вопросов!»

#### Ситуация 3.

1 собеседник: «Я просто не знаю, что мне делать».

2 собеседник: «Не все так плохо как кажется, не расстраивайся».

#### Ситуация 4.

1 собеседник: «Почему всегда я должен выполнять эту работу?»

2 собеседник: «Это входит в ваши обязанности. Прочитайте должностную инструкцию».

#### Ситуация 5.

1 собеседник: «Что такое? На каком основании вы наложили на меня штраф?»

2 собеседник: «Давайте разберемся (достаёт документы и поясняет причину наложения штрафа)».

#### **ПЗ № 4.**

*К каждому из пронумерованных приемов эффективного слушания и понимания найдите соответствующее определение, обозначенное буквой:*

1. нерефлексивное слушание;
2. выяснение;
3. перефразирование;
4. резюмирование;
5. отражение (маскировка) чувств.
  - а) краткий пересказ основных мыслей и чувств говорящего, особенно при длительных переговорах, беседах;
  - б) собственная формулировка для проверки точности понимания;
  - в) эмоциональная реакция, высказывание по поводу чувств или состояний партнера, основанное на понимании несловесных сигналов;
  - г) прямое обращение за уточнениями;
  - д) максимальное сосредоточение на речи собеседника при минимальном вмешательстве в нее, внимательное молчание.

#### **ПЗ № 5.**

*Каждому из психологических приемов формирования аттракции, обозначенных цифрами, подберите определение, обозначенное буквой:*

- 1) «имя собственное»;
- 2) «зеркало отношений»;
- 3) «золотые слова»;
- 4) «терпеливый слушатель»;
- 5) «личная жизнь»;
  - а) обращайтесь к человеку по имени (или имени и отчеству), желательно начинать каждую третью фразу с имени партнера, стараться не использовать безличных оборотов;
  - б) говорите комплименты и формулы вежливости, улыбайтесь;
  - в) говорите о том, что интересно вашему партнеру, искренне интересуйтесь его делами, можно рассказать о себе подходящий к общей теме разговора случай, но не будьте назойливым и навязчивым;

- г) используйте приемы эффективного слушания;
- д) стоит постоянно давать партнеру «обратную связь», то есть говорить или показывать ваше отношение к конкретному вопросу или позиции;
- е) демонстрируйте такое отношение к партнеру, которое вам было бы желательно иметь с его стороны, ведите себя так, как будто установлению желательных отношений уже ничто не мешает.

### **ПЗ № 6.**

#### ***Определение типа темперамента.***

Сгруппируйте приведенные ниже признаки поведения школьников по принадлежности к темпераментам с учетом их характеристики.

1. Подвижен, находчив, легко привыкает к новой обстановке, остроумен в общении со сверстниками, легко устанавливает дружеские отношения. Через 2-3 недели после его появления в классе в нем трудно узнать новичка.
2. Импульсивен, склонен к аффективным состояниям, недостаточно гибок во взаимоотношениях со сверстниками.
3. Трудно переключается с одной работы на другую и приспосабливается к меняющимся обстоятельствам. С трудом устанавливает отношения с новыми людьми, спокоен.
4. Легко теряется при изменении обстоятельств, подвержен стрессовым состояниям. Так, спрошенный на уроке в присутствии завуча, начал говорить слабым голосом, потом осекся и в целом ответить на вопрос не смог, хотя, как выяснилось, материал знал.
5. Экспрессивен, по внешнему виду легко угадать его отношение к событию и настроение, которое чаще бывает бодрым. Расстраивается ненадолго.
6. Очень чувствителен. Это касается и малейших неприятностей. Долго переживает замечания учителя, неудачи легко вызывают слезы.
7. Экспрессивность низкая, по внешнему виду трудно судить о настроении и отношении к событиям; может показаться, что он на уроке равнодушен к изучаемому материалу. Его трудно рассмешить и вывести из себя.
8. Проявляет высокую работоспособность, надолго сосредотачивается на кропотливом деле, не спеша его выполняет, терпелив.
9. Задумчив, мечтателен, к подвижным и шумным играм не тяготеет, в себе неуверен, в коллективе класса пассивен, от выступлений перед товарищами отказывается.
10. Характеризуется боевым настроением, в отношениях с товарищами слишком прямолинеен.

### **ПЗ № 7.**

Прочитайте приведенные ниже утверждения. ***Определите, какие из них характеризуют конструктивное разрешение конфликта, а какие - деструктивное разрешение конфликта в организации:***

1. конкурентные отношения между людьми;
2. приобретение опыта сотрудничества;
3. осознание чувства причастности к решению важных проблем;
4. люди перестают рассматривать наличие разногласий как «зло», всегда приводящее к негативным последствиям;
5. отсутствие стремления к добрым взаимоотношениям;
6. убеждение, что «победа» в конфликте важнее, чем решение проблемы;
7. возможность открыто высказывать свою точку зрения, отличную от мнения других;
8. улучшение отношений между людьми;

9. представление о своей позиции как об исключительно положительной, о позиции оппонента – только как об отрицательной;
10. разрешение противоречий;
11. полное прекращение взаимодействий с противоположной стороной, препятствующее решению производственных задач;
12. совместно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь.

## 2.2. Тестовые задания (ТЗ)

### ТЗ № 1

1. Процесс двустороннего обмена информацией:
 

а) коммуникация	г) перцепция
б) интеракция	д) идентификация
в) установка	е) эмпатия
2. Процесс восприятия и понимания людьми друг друга в процессе общения:
 

а) коммуникация	г) перцепция
б) интеракция	д) идентификация
в) установка	е) эмпатия
3. Общение, которое определено формальной вежливостью, сопровождается определенными правилами и церемониями:
 

а) «контакт масок»	г) манипулятивное
б) формально-ролевое	д) духовное
в) светское	е) деловое
4. Процесс взаимодействия в общении:
 

а) коммуникация	г) перцепция
б) интеракция	д) идентификация
в) установка	е) эмпатия
5. Общение, при котором раскрываются личностные особенности человека, характеризующееся взаимопониманием и доверием между людьми:
 

а) «контакт масок»	г) манипулятивное
б) формально-ролевое	д) духовное
в) светское	е) деловое
6. Общение, направленное на получение односторонней выгоды от собеседования:
 

а) «контакт масок»	г) манипулятивное
б) формально-ролевое	д) духовное
в) светское	е) деловое
7. Общение, в котором содержание определяется социальными или профессиональными ролями партнеров:
 

а) «контакт масок»	г) манипулятивное
б) формально-ролевое	д) духовное
в) светское	е) деловое
8. Функция общения, которая подразумевает получение пользы в процессе общения:
 

а) формирующая	г) прагматическая
б) подтверждающая	д) внутриличностная
в) межличностная	
9. Функция общения, с помощью которой человек устанавливает отношения с другими людьми на разных уровнях – от личностных до деловых:
 

а) формирующая	г) прагматическая
б) подтверждающая	д) внутриличностная
в) межличностная (организация и поддержание межличностных отношений)	
10. Кем была открыта первая лаборатория экспериментальной психологии в России?
 

а) В. Вундт	г) В.М. Бехтерев
-------------	------------------

б) З. Фрейд  
в) И.П. Павлов

д) К. Юнг  
е) А. Бине

### ТЗ № 2.

1. Движение мышц лица, отражающие внутреннее эмоциональное состояние, способно дать истинную информацию о том, что переживает человек:
  - а) пантомимика
  - б) жесты
  - в) мимика
  - г) эмоции
2. К невербальным средствам относятся (перечислите)::
  - а) все движения тела
  - б) тактильные воздействия
  - в) расположение собеседников в пространстве
  - г) устная речь
3. Процесс двустороннего обмена информацией:
  - а) коммуникация
  - б) интеракция
  - в) установка
  - г) перцепция
  - д) идентификация
  - е) эмпатия
4. Вид коммуникации, направленный на решение деловых, производственных вопросов:
  - а) горизонтальные
  - б) формальные
  - в) вертикальные
  - г) неформальные
  - д) устные
5. Психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению:
  - а) фактор превосходства
  - б) эффект проецирования
  - в) установка
  - г) коммуникативные барьеры
  - д) идентификация
  - е) стереотипы
6. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми:
  - а) эффект ореола
  - б) эффект проецирования
  - в) установка
  - г) коммуникативные барьеры
  - д) идентификация
  - е) коммуникативная компетентность
7. Виды коммуникации между начальством и подчиненными:
  - а) неформальные
  - б) референтные
  - в) ситуативные
  - г) вертикальные
  - д) формальные
  - е) горизонтальные
8. Пространственная зона, которая обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах, преподавательских и других служебных помещениях, как правило, с теми, которых не очень хорошо знают:
  - а) личная
  - б) социальная
  - г) публичная
  - д) интимная

### ТЗ № 3.

1. Процесс восприятия и понимания людьми друг друга в процессе общения:
  - а) коммуникация
  - б) интеракция
  - в) установка
  - г) перцепция
  - д) идентификация
  - е) эмпатия
2. Неосознанная готовность воспринимать человека привычным образом без полного анализа конкретной ситуации:
  - а) стереотипы
  - б) аттракция
  - в) установка
  - г) восприятие
  - д) идентификация
  - е) эмпатия
3. Эффект восприятия, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной стороне личности распространяется на весь образ человека:
  - а) эффект ореола
  - б) эффект проецирования
  - в) установка
  - г) эффект первого впечатления
  - д) эффект последнего впечатления
  - е) фактор привлекательности

4. Понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека:
- а) рефлексия
  - б) эмпатия
  - в) фактор привлекательности
  - г) идентификация
  - д) фактор превосходства
5. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению:
- а) стереотипы
  - б) рефлексия
  - в) установка
  - г) восприятие
  - д) идентификация
  - е) эмпатия
6. Отождествление себя с другим человеком, помогающее понять его мысли, поступки, действия:
- а) стереотипы
  - б) аттракция
  - в) установка
  - г) восприятие
  - д) идентификация
  - е) эмпатия
7. Эффект восприятия, который проявляется в том, что другому человеку приписываются собственные качества и эмоциональные состояния:
- а) эффект ореола
  - б) эффект проецирования
  - в) установка
  - г) эффект первого впечатления
  - д) эффект последнего впечатления
  - е) фактор привлекательности
8. Привычные, упрощенные представления о другой группе людей, о которой мы сами располагаем малой информацией:
- а) эмпатия
  - б) установка
  - в) идентификация
  - г) рефлексия
  - д) стереотипы
  - е) интеракция

#### ТЗ № 4.

1. Процесс взаимодействия в общении:
- а) коммуникация
  - б) интеракция
  - г) перцепция
  - д) идентификация
2. Группа из двух и более человек, взаимодействующих между собой и координирующих свою работу ради достижения общих целей:
- а) партнерство
  - б) группа
  - г) команда
  - д) согласованность
3. Взаимодействие в группе, характеризующееся противостоянием, противоборством сторон для достижения собственных целей и интересов:
- а) сработанность
  - б) конфликт
  - г) кооперация
  - д) конкуренция
4. Действия по объединению и согласованию общих усилий при реализации совместной деятельности в команде:
- а) кооперация
  - б) интеракция
  - г) конкуренция
  - д) взаимовлияние
5. Отношение к другому человеку как к равному, с кем надо считаться, но в то же время стремление не допустить ущерба себе, раскрывая цели своей деятельности.
- а) коммуникация
  - б) согласованность
  - г) партнерство
  - д) сработанность
6. Умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Слушание этого вида особенно полезно тогда, когда собеседник проявляет такие чувства, как гнев или горе, горит желанием высказать свою точку зрения, хочет обсудить наболевшие вопросы.
- а) рефлексивное слушание
  - б) замкнутость, стеснительность
  - г) активное слушание
  - д) нерефлексивное слушание

### ТЗ № 5

1. Воздействие на другого человека, которое предполагает стремление заставить человека вести себя вопреки его желанию и убеждениям:
  - а) принуждение
  - б) косвенное общение
  - в) внушение
  - г) конфронтация
  - д) убеждение
  - е) прямое общение
2. Методы, которые помогают создать доброжелательную атмосферу при общении (перечислите):
  - а) принуждение
  - б) активное слушание
  - в) комплименты
  - г) улыбка
  - д) убеждение
  - е) прямое общение
3. Ориентированность на внутренний мир, склонность к размышлениям, самоанализу:
  - а) лабильность
  - б) интроверсия
  - в) характер
  - г) экстраверсия
  - д) темперамент
  - е) сенситивность
4. К какому типу темперамента относится человек, для которого характерны повышенная эмоциональность, ранимость, склонность к сопереживанию, сентиментальность, нерешительность:
  - а) холерический
  - б) сангвинический
  - в) флегматический
  - г) меланхолический
6. Воздействие на веру другого человека, основывающееся на личном обаянии, деловом авторитете, интеллектуальном или волевом превосходстве::
  - а) принуждение
  - б) косвенное общение
  - в) внушение
  - г) конфронтация
  - д) убеждение
  - е) прямое общение
7. К какому типу темперамента относится человек, для которого характерны повышенная эмоциональность, ранимость, склонность к сопереживанию, сентиментальность, нерешительность:
  - а) холерический
  - б) сангвинический
  - в) флегматический
  - г) меланхолический
8. Ориентированность человека на внешний мир, активность, открытость, эмоциональность, социальная адаптированность:
  - а) лабильность
  - б) интроверсия
  - в) характер
  - г) экстраверсия
  - д) темперамент
  - е) сенситивность

### ТЗ № 6

1. Коммуникационный эффект, который создает естественную паузу для отдыха, сближает и настраивает людей на доброжелательный лад:
  - а) эффект аргументации
  - б) эффект ореола
  - в) эффект релаксации
  - г) эффект первых фраз
  - д) эффект художественной выразительности
  - е) эффект интонаций и пауз
2. На каком этапе делового общения происходит выбор стратегии и тактики поведения:
  - а) установление контакта
  - б) обсуждение проблемы
  - в) выход из контакта
  - г) принятие решения
  - д) ориентирование в ситуации
3. Коммуникационный эффект, который закрепляет или корректирует первоначальное впечатление у людей, в нем должна быть сосредоточена интересная информация:
  - а) эффект аргументации
  - б) эффект ореола
  - в) эффект релаксации
  - г) эффект первых фраз
  - д) эффект художественной выразительности
  - е) эффект интонаций и пауз
4. На каком этапе делового общения необходимо проявить умение слушать и убеждать:

- а) установление контакта                      г) принятие решения
  - б) обсуждение проблемы                      д) ориентирование в ситуации
  - в) выход из контакта
5. Коммуникационный эффект, который заключается в том, что речь должна быть обоснованной, убедительной, логичной, вызывающей размышление и осмысление информации:
- а) эффект аргументации                      г) эффект первых фраз
  - б) эффект ореола                                      д) эффект художественной выразительности
  - в) эффект релаксации                      е) эффект интонаций и пауз
6. Система этических ценностей, которые признаются человеком. Сложившиеся нормы нравственности являются результатом длительного по времени процесса становления взаимоотношений между людьми. Без соблюдения этих норм невозможны политические, экономические, культурные отношения, ибо нельзя существовать не уважая друг друга, не налагая на себя определенных ограничений.:
- а) этика    в) этикет
  - б) деловое общение                      г) мораль
7. Коммуникационный эффект, который заключается в грамотном построении предложений, использовании метафор, афоризмов:
- а) эффект аргументации                      г) эффект первых фраз
  - б) эффект ореола                                      д) эффект художественной выразительности
  - в) эффект релаксации                      е) эффект интонаций и пауз
8. Совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их трудовой деятельности:
- а) репутация                                      в) деловая этика
  - б) деловое общение                      г) моральные нормы

### ТЗ № 7.

1. Нарастание конфликта это:
- а) кульминация                                      г) эскалация
  - б) инцидент    д) разрешение конфликта
  - в) зона разногласий                                      е) предконфликтная ситуация
2. Конфликты, которые приводят к негативным, разрушительным действиям, снижают эффективность работы группы:
- а) по вертикали                                      г) по горизонтали
  - б) внутриличностные                                      д) межличностные
  - в) деструктивные                                      е) конструктивные
3. В каком стиле поведения при конфликте стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки:
- а) конкуренция                                      г) приспособление
  - б) сотрудничество                                      д) игнорирование
  - в) компромисс
4. Конфликт, который выводит организацию на новый уровень:
- а) деструктивный                                      в) вертикальный
  - б) горизонтальный                                      г) конструктивный
  - в) межгрупповой
5. В процессе развития конфликтов выделяют несколько стадий. Завязка конфликта это:
- а) кульминация                                      г) эскалация
  - б) инцидент    д) разрешение конфликта
  - в) зона разногласий                                      е) предконфликтная ситуация
6. В каком стиле поведения при конфликте стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки:
- а) конкуренция                                      г) приспособление



- б) сотрудничество                      д) игнорирование  
в) компромисс
7. Вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей обстановки:
- а) конкуренция (соперничество)                      г) приспособление  
б) сотрудничество                      д) игнорирование (уклонение)  
в) компромисс
8. Для каких методов управления конфликтами характерна регуляция собственного поведения, заключающаяся в способности высказать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции оппонента:
- а) деструктивные                      в) межличностные  
б) внутриличностные                      г) структурные  
в) межгрупповые
9. Фаза стрессового реагирования, которая позволяет организму успешно справиться с вызвавшими стресс воздействиями:
- а) реакция тревоги                      в) фаза истощения  
б) фрустрация                      г) фаза сопротивления
10. Сказывается положительно на активности организма, вызывает мобилизацию сил:
- а) дистресс                      в) физиологический аффект  
б) эустресс                      г) тревожность

### **3. Комплект оценочных средств для промежуточной аттестации**

#### **3.2. Тестовые задания (ТЗ)**

##### **ТЗ № 1**

1. Конфликт, который выводит организацию на новый уровень:
- а) деструктивный                      в) вертикальный  
б) горизонтальный                      г) конструктивный  
в) межгрупповой
2. Эффект восприятия, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной стороне личности распространяется на весь образ человека:
- а) эффект ореола                      г) эффект первого впечатления  
б) эффект проецирования                      д) эффект последнего впечатления  
в) установка                      е) фактор привлекательности
3. Понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека:
- а) рефлексия                      г) идентификация  
б) эмпатия                      д) фактор превосходства  
в) фактор привлекательности
4. В процессе развития конфликтов выделяют несколько стадий. Завязка конфликта это:
- а) кульминация                      г) эскалация  
б) инцидент                      д) разрешение конфликта  
в) зона разногласий                      е) предконфликтная ситуация
5. Общение, направленное на получение односторонней выгоды от собеседования:
- а) «контакт масок»                      г) манипулятивное  
б) формально-ролевое                      д) духовное  
в) светское                      е) деловое
6. Отождествление себя с другим человеком, помогающее понять его мысли, поступки, действия:
- а) стереотипы                      г) восприятие

- б) аттракция  
в) установка
- д) идентификация  
е) эмпатия
7. Функция общения, с помощью которой человек устанавливает отношения с другими людьми:
- а) формирующая  
б) подтверждающая  
в) межличностная (организация и поддержание межличностных отношений)
- г) прагматическая  
д) внутриличностная
8. Виды коммуникации между начальством и подчиненными:
- а) неформальные  
б) референтные  
в) ситуативные
- г) вертикальные  
д) формальные  
е) горизонтальные
9. Воздействие на другого человека, которое предполагает стремление заставить человека вести себя вопреки его желанию и убеждениям:
- а) принуждение  
б) косвенное общение  
в) внушение
- г) конфронтация  
д) убеждение  
е) прямое общение
10. Коммуникационный эффект, который создает естественную паузу для отдыха, сближает и настраивает людей на доброжелательный лад:
- а) эффект аргументации  
б) эффект ореола  
в) эффект релаксации
- г) эффект первых фраз  
д) эффект художественной выразительности  
е) эффект интонаций и пауз
11. Привычные, упрощенные представления о другой группе людей, о которой мы сами располагаем малой информацией:
- а) эмпатия  
б) установка  
в) идентификация
- г) рефлексия  
д) стереотипы  
е) интеракция
12. Процесс двустороннего обмена информацией:
- а) коммуникация  
б) интеракция  
в) установка
- г) перцепция  
д) идентификация  
е) эмпатия
13. Общение, которое определено формальной вежливостью, сопровождается определенными правилами и церемониями, которые все обязаны соблюдать:
- а) «контакт масок»  
б) формально-ролевое  
в) светское
- г) манипулятивное  
д) духовное  
е) деловое
14. Психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению:
- а) социальная установка  
б) фактор превосходства  
в) эффект проецирования
- г) коммуникативные барьеры  
д) механизмы психологической защиты  
е) некомпетентность
15. В каком стиле поведения при конфликте стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки:
- а) конкуренция  
б) сотрудничество  
в) компромисс
- г) приспособление  
д) игнорирование

### ТЗ № 2

1. Пространственная зона, которая обычно соблюдается во время официальных встреч в кабинетах, преподавательских и других служебных помещениях, как правило, с теми, которых не очень хорошо знают:
- а) личная  
б) социальная
- г) публичная  
д) интимная

2. Коммуникационный эффект, который заключается в грамотном построении предложений, использовании метафор, афоризмов:
- а) эффект аргументации
  - б) эффект ореола
  - в) эффект релаксации
  - г) эффект первых фраз
  - д) эффект художественной выразительности
  - е) эффект интонаций и пауз
3. К невербальным средствам общения относят (перечислить):
- а) все движения тела
  - б) внутренняя речь
  - в) интонационные характеристики голоса
  - г) внешняя речь
  - д) пространственная организация общения
4. Функция общения, которая подразумевает получение пользы в процессе общения:
- а) формирующая
  - б) подтверждающая
  - в) межличностная
  - г) прагматическая
  - д) внутриличностная
5. Эффект восприятия, который проявляется в том, что другому человеку приписываются собственные качества и эмоциональные состояния:
- а) эффект ореола
  - б) эффект проецирования
  - в) установка
  - г) эффект первого впечатления
  - д) эффект последнего впечатления
  - е) фактор привлекательности
6. Общение, при котором раскрываются глубинные структуры личности, характеризующееся взаимопониманием между людьми:
- а) «контакт масок»
  - б) светское
  - в) формально-ролевое
  - г) манипулятивное
  - д) духовное межличностное
  - е) деловое
7. Нарастание конфликта это:
- а) кульминация
  - б) инцидент
  - в) зона разногласий
  - г) эскалация
  - д) разрешение конфликта
  - е) предконфликтная ситуация
8. Виды коммуникации между коллегами:
- а) неформальные
  - б) референтные
  - в) ситуативные
  - г) вертикальные
  - д) формальные
  - е) горизонтальные
9. Общение, при котором регламентированы содержание и средства социальными ролями партнеров по общению:
- а) «контакт масок»
  - б) светское
  - в) формально-ролевое
  - г) манипулятивное
  - д) духовное
  - е) деловое
10. Процесс взаимодействия в общении:
- а) коммуникация
  - б) интеракция
  - г) перцепция
  - д) идентификация
11. Конфликты, которые приводят к негативным, разрушительным действиям, снижают эффективность работы группы:
- а) по вертикали
  - б) внутриличностные
  - в) деструктивные
  - г) по горизонтали
  - д) межличностные
  - е) конструктивные
12. Вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей обстановки:
- а) конкуренция (соперничество)
  - б) сотрудничество
  - в) компромисс
  - г) приспособление
  - д) игнорирование (уклонение)
13. Вид делового общения, в котором существует пространственно-временная дистанция:
- а) неформальное
  - г) вертикальное

- б) косвенное                                      д) формальное  
в) ситуативное                                  е) прямое

14. Принцип делового общения, который заключается в необходимости сохранять секреты учреждения, корпорации или конкретной сделки:

- а) пунктуальность                              г) компетентность  
б) грамотность                                 д) надежность  
в) конфиденциальность                      е) профессионализм

15. Фаза стрессового реагирования, которая позволяет организму успешно справляться с вызвавшими стресс воздействиями:

- а) реакция тревоги                              в) фаза истощения  
б) фрустрация                                      г) фаза сопротивления

## **Критерии оценивания**

**«5» «отлично»** – студент показывает глубокое и полное овладение содержанием программного материала по УД, в совершенстве владеет понятийным аппаратом и демонстрирует умение применять теорию на практике, решать различные практические и профессиональные задачи, высказывать и обосновывать свои суждения в форме грамотного, логического ответа (устного или письменного), а также высокий уровень овладение общими и профессиональными компетенциями и демонстрирует готовность к профессиональной деятельности;

**«4» «хорошо»**– студент в полном объеме освоил программный материал по УД, владеет понятийным аппаратом, хорошо ориентируется в изучаемом материале, осознанно применяет знания для решения практических и профессиональных задач, грамотно излагает ответ, но содержание, форма ответа (устного или письменного) имеют отдельные неточности, демонстрирует средний уровень овладения общими и профессиональными компетенциями и готовность к профессиональной деятельности;

**«3» «удовлетворительно»**– студент обнаруживает знание и понимание основных положений программного материала по УД, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических и профессиональных задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения, но при этом демонстрирует низкий уровень овладения общими и профессиональными компетенциями и готовность к профессиональной деятельности;

**«2» «неудовлетворительно»**– студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, беспорядочно и неуверенно излагает программный материал по УД, не умеет применять знания для решения практических и профессиональных задач, не демонстрирует овладение общими и профессиональными компетенциями и готовность к профессиональной деятельности.

### 3. Информационное обеспечение

перечень учебных изданий, электронных изданий, электронных и Интернет-ресурсов, образовательных платформ, электронно-библиотечных систем, веб-систем для организации дистанционного обучения и управления им, используемые в образовательном процессе как основные и дополнительные источники.

#### **Основные источники:**

Столяренко Л.Д. Психология общения: учебник для колледжей. РнД.: Феникс, 2017-317 с.

Психология общения (2-е изд., стер.) учебник/ Жарова М.Н.- М.: ИЦ Академия, 2017 г.- 256 с.

Этика и психология делового общения / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина.- М.: НИЦ ИНФРА – М, 2016.-503 с

#### **Дополнительные источники:**

Ефимова Н.С. Социальная психология. Учебное пособие.- М: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011.

Кравцов Г.Г. Проблема личности в культурно-исторической психологии // Культурно-историческая психология. 2012. №1.

Панфилова А.П. Психология общения: учебное пособие для студ. сред. учеб. заведений /А.П. Панфилова.- М.: Академия, 2014. (доп. МО для СПО)

Столяренко А.М. Социальная психология Учебник.-М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011.

Психология общения (2-е изд., стер.) учебник/ Жарова М.Н.- М.: ИЦ Академия, 2017 г.- 256 с.

Этика и психология делового общения / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина.- М.: НИЦ ИНФРА – М, 2016.-503 с.

#### **Электронные издания (электронные ресурсы):**

1. ЭБС Лань - <https://e.lanbook.com/book/130200>
2. ЭБС znanium <https://znanium.com/bookread2.php?book=987198&spec=1>
3. bookap.info Психологическая библиотека Электронный учебник Панфилова А.П. Психология общения [https://bookap.info/book/panfilova\\_psihologiya\\_obshcheniya/bypage/](https://bookap.info/book/panfilova_psihologiya_obshcheniya/bypage/)
4. Онлайн журнал Psychologies.ru <https://www.psychologies.ru/>

#### **Цифровая образовательная среда СПО PROФобразование:**

Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2019. — 168 с. — ISBN 978-5-93916-811-3. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/94194> (дата обращения: 07.09.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Пшеничнова, Л. М. Психология общения : учебное пособие / Л. М. Пшеничнова, Г. Г. Ротарь. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. — 112 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/88432> (дата обращения: 06.09.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Логутова, Е. В. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/92154> (дата обращения: 05.09.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

**Электронно-библиотечная система:**

IPR BOOKS - <http://www.iprbookshop.ru/78574.html>

**Веб-система для организации дистанционного обучения и управления им:**

Система дистанционного обучения ОГАПОУ «Алексеевский колледж»  
<http://moodle.alcollege.ru/>