


ДЕПАРТАМЕНТ ВНУТРЕННЕЙ И КАДРОВОЙ ПОЛИТИКИ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«АЛЕКСЕЕВСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ:

Зам. директора

 И.А. Злобина

« 31 » августа 2018г.

**КОМПЛЕКТ
КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ОГСЭ.05 Психология общения**

**38.02.01
Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)
(бухгалтер)**

Разработчик:

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

РАССМОТРЕНО

предметно - цикловой комиссией
общих гуманитарных, социально-
экономических и естественно-научных
дисциплин

Протокол № 1 от 31.08.2018 г.

Председатель  Т.П. Шевченко

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта оценочных средств
 - 1.1 Область применения контрольно-оценочных средств
 - 1.2 Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины
2. Комплект оценочных средств
 - 2.1 Вопросы к дифференцированному зачету
 - 2.2 Тестовые задания
3. Условия выполнения контрольно-оценочных средств
4. Информационное обеспечение
5. Критерии оценивания ответов студентов

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 Психология общения.

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

КОС разработан на основании: федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям); рабочей программы учебной дисциплины Психология общения.

Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины: максимальной учебной нагрузки обучающегося - 32 часа, в том числе: аудиторной учебной работы обучающегося - 32 часа, в том числе практических занятий 6 часов, теоретических занятий 26 часов; самостоятельной учебной работы обучающегося – нет, консультации нет.

1.2 Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения теоретических и практических занятий, дифференцированного зачета.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p><u>освоенные умения:</u></p> <p>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <p><u>усвоенные знания:</u></p> <p>взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p>	<p>Устный и письменный опрос, защита практической работы, дифференцированный зачет.</p> <p>Устный и письменный опрос, защита практической работы, дифференцированный зачет.</p>

2. Комплект оценочных средств

2.1 Вопросы к дифференцированному зачету

1. Характеристика процесса общения.
2. Коммуникативная сторона общения.
3. Средства общения.
4. Интерактивная сторона общения.
5. Механизмы восприятия в межгрупповом общении.
6. Психологические эффекты восприятия.
7. Механизмы восприятия в межличностном общении.
8. Понятие делового общения. Виды, формы, принципы делового общения.
9. Методы воздействия и влияния на других людей.
10. Этапы делового общения. Коммуникационные эффекты в деловом общении.

Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. Учебное пособие.- Ростов-на-Дону: «Феникс»,2003

Поливанова К.Н. Психологический анализ возрастной периодизации // Культурно-историческая психология. 2010. №1.

Штейнмец А.Э. Общая психология. Учебное пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2006

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.psyjournals.ru>;
2. <http://www.psychologies.ru>;
3. <http://www.psych.ru>.

5. Критерии оценивания ответов студентов

Оценка "5" ставится в случае:

1. Знания, понимания, глубины усвоения обучающимся всего объёма программного материала.
2. Умения выделять главные положения в изученном материале, на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать межпредметные и внутрипредметные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации.
3. Отсутствие ошибок и недочётов при воспроизведении изученного материала, при устных ответах устранение отдельных неточностей с помощью дополнительных вопросов преподавателя, соблюдение культуры устной речи.

Высокий уровень сформированности ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9.

Оценка "4":

1. Знание всего изученного программного материала.
2. Умений выделять главные положения в изученном материале, на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи, применять полученные знания на практике.
3. Незначительные (негрубые) ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, соблюдение основных правил культуры устной речи.

Средний уровень сформированности ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9.

Оценка "3":

1. Знание и усвоение материала на уровне минимальных требований программы, затруднение при самостоятельном воспроизведении, необходимость незначительной помощи преподавателя.
2. Умение работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на видоизменённые вопросы.
3. Наличие грубой ошибки, нескольких негрубых при воспроизведении изученного материала, незначительное несоблюдение основных правил культуры устной речи.

Низкий уровень сформированности ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9

Оценка "2":

1. Знание и усвоение материала на уровне ниже минимальных требований программы, отдельные представления об изученном материале.
2. Отсутствие умений работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на стандартные вопросы.
3. Наличие нескольких грубых ошибок, большого числа негрубых при воспроизведении изученного материала, значительное несоблюдение основных правил культуры устной речи.

Уровень усвоения не сформирован ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9.

Критерии оценивания тестовых заданий:

<i>оценка</i>	<i>Количество правильных ответов, %</i>	<i>Количество правильных ответов, баллы</i>
«отлично» («5»)	90 – 100 %	9- 10
«хорошо» («4»)	70 – 90 %	7 – 8
«удовлетворительно» («3»)	40 – 70 %	5 – 6
«неудовлетворительно» («2»)	менее 40%	0 - 4

11. Представление о личности в психологии.
12. Понятие Я-концепции. Структура, источники формирования и развития Я-концепции.
13. Понятие социальной роли, структура роли.
14. Ролевые ожидания. Виды ролей, ролевые конфликты.
15. Характеристика типов темперамента.
16. Проявление типа темперамента в общении и в деятельности.
17. Понятие характера. Процесс формирования, черты характера.
18. Понятие конфликта. Структура, процесс развития конфликта.
19. Виды конфликтов.
20. Методы управления конфликтами.
21. Стили поведения в конфликте.
22. Стрессы и управление эмоциональными состояниями.
23. Причины и источники стресса в трудовой деятельности.
24. Методы борьбы со стрессом.

2.2 Тестовые задания

Вариант 1

1. Человек, владеющий своим поведением, способный осуществить выбор поступка, деятельности и жизненного пути, переживающий за свой выбор перед обществом это:
 - а) индивид
 - б) субъект
 - в) личность
 - г) индивидуальность
 - д) Я-концепция
 - е) социальный статус
2. Процесс восприятия и понимания людьми друг друга в процессе общения:
 - а) коммуникация
 - б) интеракция
 - в) установка
 - г) перцепция
 - д) идентификация
 - е) эмпатия
3. Общение, которое определено формальной вежливостью, сопровождается определенными правилами и церемониями:
 - а) «контакт масок»
 - б) формально-ролевое
 - в) светское
 - г) манипулятивное
 - д) духовное
 - е) деловое
4. Неосознанная готовность воспринимать человека привычным образом без полного анализа конкретной ситуации:
 - а) стереотипы
 - б) аттракция
 - в) установка
 - г) восприятие
 - д) идентификация
 - е) эмпатия
5. 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
6. Понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека:
 - а) рефлексия
 - б) эмпатия
 - в) фактор привлекательности
 - г) идентификация
 - д) фактор превосходства
7. 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

8. 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
9. Нарастание конфликта это:
- а) кульминация
 - б) инцидент
 - в) зона разногласий
 - г) эскалация
 - д) разрешение конфликта
 - е) предконфликтная ситуация
10. Согласно данной теории лидерства, человек, который продолжительное время находится на руководящей должности, приобретает необходимые лидерские качества:
- а) ситуативная
 - б) теория черт характера
 - в) теория интеллигентности
 - г) теория харизматического лидерства
 - д) факторно-аналитическая

Вариант 2

1. Личность, для которой характерна сверхчувствительность к лести и критике, выраженный эгоцентризм, высокий уровень неудовлетворенности собой:
- а) акцентуированная личность
 - б) толерантная личность
 - в) агрессивная личность
 - г) личность с низкой самооценкой
 - д) фрустрированная личность
 - е) личность с завышенной самооценкой
2. Процесс взаимодействия в общении:
- а) коммуникация
 - б) интеракция
 - в) установка
 - г) перцепция
 - д) идентификация
 - е) эмпатия
3. Общение, при котором раскрываются личностные особенности человека, характеризующееся взаимопониманием и доверием между людьми:
- а) «контакт масок»
 - б) формально-ролевое
 - в) светское
 - г) манипулятивное
 - д) духовное
 - е) деловое
4. Вид коммуникации, направленный на решение деловых, производственных вопросов:
- а) горизонтальные
 - б) формальные
 - в) вертикальные
 - г) неформальные
 - д) устные
5. Группа, которая характеризуется малочисленностью состава, пространственной близостью ее членов, длительностью совместного существования, единством целей, добровольностью вхождения в группу и неформальным групповым контролем:
- а) вторичная
 - б) референтная
 - в) неформальная
 - г) группа присутствия
 - д) первичная
 - е) формальная
6. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению:
- а) стереотипы
 - б) рефлексия
 - в) установка
 - г) восприятие
 - д) идентификация
 - е) эмпатия
7. 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
8. 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

9. 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

10. Стил ь управления, для которого характерно отсутствие согласованных действий между руководителем и подчиненными, низкие показатели работы:

- а) коллегиальный
- б) нейтральный
- в) ситуативный
- г) авторитарный
- д) директивный
- е) демократический

Вариант 3

1. Человек с момента появления на свет, характеризующийся определенной телесной конституцией и типом нервной системы, задатками:

- а) индивид
- б) субъект
- в) личность
- г) индивидуальность
- д) Я-концепция
- е) объект

2. Своеобразное сочетание в человеке качеств, характеризующих его мировоззрение, устремления, способности, темперамент:

- а) темперамент
- б) характер
- в) мотивация
- г) индивидуальность
- д) самооценка
- е) уровень притязаний

3. Общение, направленное на получение односторонней выгоды от собеседования:

- а) «контакт масок»
- б) формально-ролевое
- в) светское
- г) манипулятивное
- д) духовное
- е) деловое

4. 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

5. Вид малой группы, поведение и взаимоотношения отдельных членов которой регламентируются официальными правилами, предписаниями и договоренностями организации:

- а) неформальная
- б) лабораторная
- в) условная
- г) группа присутствия
- д) формальная
- е) первичная

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. Коммуникативный эффект, который заключается в том, что речь должна быть обоснованной, убедительной, логичной, вызывающей размышление и осмысление информации:

- а) эффект аргументации
- б) эффект ореола
- в) эффект релаксации
- г) эффект первых фраз
- д) эффект художественной выразительности
- е) эффект интонаций и пауз

8. На каком этапе делового общения необходимо проявить умение слушать и убеждать:

- а) установление контакта
- б) обсуждение проблемы
- в) выход из контакта
- г) принятие решения
- д) ориентирование в ситуации

9. В каком стиле поведения при конфликте стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки:

- а) конкуренция
- б) сотрудничество
- в) компромисс
- г) приспособление
- д) игнорирование

10. Стиль управления, для которого характерно жесткое единоличное принятие решений руководителем, постоянный контроль с угрозой наказания:

- а) коллегиальный
- б) нейтральный
- в) ситуативный
- г) авторитарный
- д) ситуативный
- е) демократический

Вариант 4

1. Оценка человеком своих качеств, способностей, своего места среди людей:

- а) уровень притязаний
- б) самооценка
- в) самоуважение
- г) индивидуальность
- д) Я-концепция
- е) социальный статус

2. Процесс двустороннего обмена информацией:

- а) коммуникация
- б) интеракция
- в) установка
- г) перцепция
- д) идентификация
- е) эмпатия

3. Общение, в котором содержание определяется социальными или профессиональными ролями партнеров:

- а) «контакт масок»
- б) формально-ролевое
- в) светское
- г) манипулятивное
- д) духовное
- е) деловое

4. 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

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. 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

7. 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

8. Воздействие на другого человека, которое основывается на вере человека, складывающейся под влиянием авторитета, обаяния, интеллектуального и волевого превосходства:

- а) принуждение
- б) косвенное общение
- в) внушение
- г) конфронтация
- д) убеждение
- е) прямое общение

9. Конфликт, который выводит организацию на новый уровень:

- а) деструктивный
- б) горизонтальный
- в) вертикальный
- г) конструктивный

в) межгрупповой

10. Лидер, который в силу личной притягательности, своих личностных способностей и качеств, способен оказывать глубокое и необычайное влияние на окружающих его людей:

- | | |
|-------------------|------------------|
| а) авторитетный | г) компетентный |
| б) ситуативный | д) эмоциональный |
| в) информационный | е) харизматичный |

Ключи к тестовым заданиям

Вариант 1	Вариант 2	Вариант 3	Вариант 4
1. в	1. г	1. а	1. б
2. г	2. б	2. г	2. а
3. в	3. д	3. г	3. б
4. в	4. б	4. г	4. е
5. а	5. д	5. д	5. б
6. б	6. б	6. д	6. д
7. в	7. г	7. а	7. д
8. а	8. д	8. б	8. в
9. г	9. в	9. в	9. г
10. д	10. б	10. г	10. е

3. Условия выполнения контрольно-оценочных средств

Требования к минимальному материально – техническому обеспечению:

- вопросы для дифференцированного зачета
- тестовые задания
- рабочие места для студентов
- рабочее место преподавателя

4. Информационное обеспечение

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

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

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

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.

Дополнительные источники:

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

Измайлова М.А. Деловое общение. Учебное пособие.- М: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007.

Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: Учебник. - М: ИНФРА-М. 2010.
Кравцов Г.Г. Проблема личности в культурно-исторической психологии // Культурно-историческая психология. 2012. №1.

Рамендик Д.М. Управленческая психология: Учебник - М.: ФОРУМ: ИНФРА М, 2006.

Рогов Е.И. Общая психология. Учебное пособие. – М.: ИКЦ «МарТ», 2002

Соснин В.А. , Е.А. Красникова Социальная психология. Учебник.-М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010.

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