


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

УТВЕРЖДАЮ:

Зам. директора

 И.А. Злобина

« 30 » 08 2018г.

**КОМПЛЕКТ  
КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
ОГСЭ.05 Психология общения**

**38.02.01**

**Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)  
(бухгалтер, специалист по налогообложению)**

Разработчик:

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

РАССМОТРЕНО

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

Протокол № 1 от 30.08.2019 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 - 60 часов, в том числе: аудиторной учебной работы обучающегося - 50 часов, в том числе практических занятий 24 часа, теоретических занятий 26 часов; самостоятельной учебной работы обучающегося – 10 часов, 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, а также выполнения обучающимися самостоятельной работы.

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 для решения разного рода задач в профессиональной деятельности;</p> <p>уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе;</p> <p>находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;</p> <p>уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива;</p> <p>грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;</p> <p>применять техники слушания, тренировки памяти и внимания;</p> <p>выявлять конфликтогены;</p> <p>уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях;</p> <p>проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения.</p> <p><u>усвоенные знания:</u></p> <p>цели, структура и средства общения;</p> <p>психологические основы деятельности коллектива; психологические особенности личности;</p>	<p>Устный и письменный опрос, выполнение самостоятельной работы, защита практической работы, дифференцированный зачет.</p> <p>Устный и письменный опрос, выполнение самостоятельной работы, защита практической работы, дифференцированный</p>

<p>роли и ролевые ожидания в общении; техники и приемы общения, правила слушания; правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий; механизмы взаимопонимания в общении; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; особенности конфликтной личности; нравственные принципы общения.</p>	<p>зачет.</p>
---	---------------

## 2. Комплект оценочных средств

### 2.1 Вопросы к дифференцированному зачету

1. Психология общения как наука. Понятие и сущность общения. Общение как основа человеческого бытия и средство передачи накопленного опыта. Роль общения в повседневной жизни и в профессиональной деятельности.
2. Классификация общения. Виды общения.
3. Функции общения. Структура общения.
4. Средства общения. Вербальные средства общения. Речь и язык в общении. Диалогические и монологические коммуникации.
5. Невербальные средства общения. Основные группы невербальных средств общения. Классификация жестов. Роль невербальных средств общения для эффективной коммуникации.
6. Методы развития коммуникативных способностей. Правила и техники слушания.
7. Средства делового общения. Имидж как средство делового общения.
8. Формы делового общения. Деловая беседа. Фазы протекания деловой беседы. Анализ деловой беседы.
9. Деловые переговоры. Общая модель. Требования деловой этики к проведению деловых переговоров.
10. Культура делового спора. Дискуссия. Полемика.
11. Искусство публичного выступления. Требования, предъявляемые к выступающему.
12. Нравственные основы общения. Понятия этика и мораль.
13. Этические принципы делового общения. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
14. Психические познавательные процессы: память, внимание. Основные процессы и виды памяти. Способы развития памяти. Свойства и виды внимания. Приемы развития внимания.
15. Эмоциональные состояния: аффект, собственно эмоции, чувства, настроения, стресс. Сферы эмоциональных проявлений личности. Стресс. Управление эмоциями.
16. Типы темперамента и их психологическая характеристика. Роль темперамента в деятельности человека.
17. Конфликты. Психология конфликта и его функции. Виды конфликтов. Конструктивный и деструктивный конфликт.
18. Причины возникновения конфликтных ситуаций. Схема развития конфликта. Основные черты конфликтной личности. Пути преодоления конфликтных ситуаций.
19. Взаимодействие в группе. Виды социальных групп. Коллектив. Модели и стадии развития коллектива.
20. Лидерство в группе. Типы руководителей и стили руководства. Деловые качества современного руководителя.

## 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, которой 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. Стилль 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
  - г) индивидуальность
  - д) Я-концепция







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.

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.

**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.

**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.

**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.

### 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