

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Нижегородский промышленно-технологический техникум»
(ГБПОУ «НПТТ»)

**КОМПЛЕКТ
КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА
ОГСЭ.05 Психология общения**

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

Нижегород 2021

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 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 ОГСЭ.05 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;
- рабочей программы учебной дисциплины Психология общения.

1.2 Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины

Контроль и оценка освоения программы дисциплины «Психология общения» осуществляется в ходе выполнения практических заданий, тестовых заданий, устных и письменных ответов обучающихся, дифференцированного зачета.

Общие компетенции ОК

Код	Содержание
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
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

Личностные результаты:

Код	Характеристика
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 12	Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.
ЛР 14	Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06 ОК 09 ЛР 7 ЛР 8 ЛР 13 ЛР 14	<ul style="list-style-type: none"> – применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности; – уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе; – находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения; – уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива; – грамотно применять вербальные и невербальные средства общения; – применять техники слушания, тренировки памяти и внимания; – выявлять конфликтогены; – уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях; – проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения 	<ul style="list-style-type: none"> – цель, структура и средства общения; – психологические основы деятельности коллектива; – психологические особенности личности; роль 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.

1.3 Организация контроля и оценки освоения дисциплины

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен <i>знать</i>: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений. грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и</p>	<p>распознавание алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях; определение методов работы в профессиональной и смежных сферах; выбор оптимальной структуры плана для решения задач; понимание порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; выбор наиболее оптимальных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; ориентирование в актуальной нормативно-правовой документации; современной научной и профессиональной терминологии; понимание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; владение знаниями основ работы с документами, подготовки устных и письменных сообщений; знание основ компьютерной грамотности; знание правил написания и произношения слов, в т.ч. и профессиональной лексики.</p>	<p>Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ</p>

<p>программное обеспечение в профессиональной деятельности правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>		
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска определять актуальность нормативно-правовой</p>	<p>владение актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; эффективное выявление и поиск информации, составление оптимального плана действий, анализ необходимых для выполнения задания, ресурсов; осуществление исследовательской деятельности, приводящей к оптимальному результату; демонстрация гибкости в общении с коллегами, руководством, подчиненными и заказчиками; применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач; эффективное использование современного программного обеспечения; кратко и четко формулировать свои мысли, излагать их доступным для понимания способом.</p>	<p>Оценка результатов выполнения и практической работы</p>

<p>документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе описывать значимость своей (<i>специальности</i>) применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>		
---	--	--

2. Комплект оценочных средств

2.1 Вопросы к зачету

1. Характеристика процесса общения.
2. Коммуникативная сторона общения.

3. Средства общения.
4. Интерактивная сторона общения.
5. Перцептивная сторона общения. 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.
11. Представление о личности в психологии.
12. Понятие Я-концепции. Структура, источники формирования и развития Я-концепции.
13. Роли и ролевые ожидания.
14. Темперамент.
15. Характер.
16. Понятие конфликта. Структура, процесс развития конфликта.
17. Виды конфликтов.
18. Методы управления конфликтами.
19. Стили поведения в конфликте.
20. Стрессы и управление эмоциональными состояниями.
21. Понятие лидерства. Виды, теории, классификация лидерства.
22. Понятие власти. Виды и основы власти.
23. Понятие руководства. Стили управления по К. Левину.
24. Причины вступления человека в группу. Классификация групп по Г.М. Андреевой.
25. Понятие и виды малой группы.
26. Социально-психологические явления в малой группе.
27. Мотивация профессиональной деятельности.
28. Поиск, отбор и найм персонала.
29. Понятие, виды и этапы деловой карьеры.
30. Основные проблемы на этапах карьерного роста. Факторы, влияющие на карьерный рост сотрудников.

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	г) индивидуальность
б) субъект	д) Я-концепция
в) личность	е) социальный статус
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. Неосознанная готовность воспринимать человека привычным образом без полного анализа конкретной ситуации:

а) стереотипы	г) восприятие
---------------	---------------

- б) аттракция
в) установка
- 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. Коммуникативный 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. 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
 - 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 | г) группа присутствия |
| б) лабораторная | д) формальная |
| в) условная | е) первичная |
6. Отождествление себя с другим человеком, помогающее понять его мысли, поступки, действия:
- | | |
|---------------|------------------|
| а) стереотипы | г) восприятие |
| б) аттракция | д) идентификация |
| в) установка | е) эмпатия |
7. 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 |
8. 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 | |
9. В каком стиле поведения при конфликте стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки:
- | | |
|-------------------|-------------------|
| а) конкуренция | г) приспособление |
| б) сотрудничество | д) игнорирование |
| в) компромисс | |
10. Стиль управления, для которого характерно жесткое единоличное принятие решений руководителем, постоянный контроль с угрозой наказания:
- | | |
|------------------|--------------------|
| а) коллегиальный | г) авторитарный |
| б) нейтральный | д) ситуативный |
| в) ситуативный | е) демократический |

Вариант 4

1. Оценка человеком своих качеств, способностей, своего места среди людей:
- | | |
|-----------------------|----------------------|
| а) уровень притязаний | г) индивидуальность |
| б) самооценка | д) Я-концепция |
| в) самоуважение | е) социальный статус |
2. Процесс двустороннего обмена информацией:
- | | |
|-----------------|------------------|
| а) коммуникация | г) перцепция |
| б) интеракция | д) идентификация |
| в) установка | е) эмпатия |
3. Общение, в котором содержание определяется социальными или профессиональными ролями партнеров:
- | | |
|----------------------|-------------------|
| а) «контакт масок» | г) манипулятивное |
| б) формально-ролевое | д) духовное |
| в) светское | е) деловое |
4. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми:
- | | |
|-------------------------|-----------------------------------|
| а) эффект ореола | г) коммуникативные барьеры |
| б) эффект проецирования | д) идентификация |
| в) установка | е) коммуникативная компетентность |

Требования к минимальному материально – техническому обеспечению:

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

4. Информационное обеспечение

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

Основные источники:

1. Психология управления : учебно-методическое пособие для СПО / О.С. Карымова [и др.]. — Саратов : Профобразование, 2020. — 285 с. — ISBN 978-5-4488-0631-5. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92155.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Клячкова, О. А. Основы конфликтологии [Электронный ресурс]: практикум для СПО / О. А. Клячкова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Профобразование, 2019. — 136 с. — 978-5-4488-0314-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86142.html>
3. Маслова, Т. А. Психология общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Профобразование, 2019. — 164 с. — 978-5-4488-0299-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85787.html>
4. Захарова, И. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : практикум для СПО / И. В. Захарова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86472.html>

Интернет-ресурсы:

- <http://www.psyjournals.ru>;
- <http://www.psychologies.ru>;
- <http://www.psych.ru>.

5. Критерии оценивания ответов студентов

Отметка "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.

Отметка "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.

Отметка "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.

Отметка "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