УЧРЕЖДЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КОЛЛЕДЖ «ТИСБИ»

Согласовано:
Зам. директора по УР_____
В.К.Сафина

Утверждаю:
Директор_____
Т.Т.Федорова
«29» _____ 2023г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

учебной дисциплины

ОГСЭ.03 Психология общения

Программа подготовки специалистов среднего звена

по специальности

09.02.07 Информационные системы и программирование

Казань 2023

1. Пояснительная записка

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины Психология общения.

ФОС включают контрольно-оценочные материалы для проведения текущего и итогового контроля.

ФОС разработаны на основании:

Программы подготовки специалистов среднего звена по специальности Информационные системы и программирование;

Рабочей программы учебной дисциплины Психология общения.

2. Паспорт оценочных средств

Основной целью оценки освоения дисциплины является оценка умений и знаний.

Оценка результатов обучения

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов
У1. Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	- Грамотное формулирование и вербализация собственных мыслей; - Использование в своей профессии приемов социально - психологического воздействия; - Учитывание особенностей взаимодействия внутри коллектива;
У2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	- Понимание сущности собственной деятельности; - Способность анализировать внутригрупповые отношения, личностные особенности, как свои, так и сотрудников с целью их совершенствования;
З1. Взаимосвязь общения и деятельности.	- Понимание основных понятий психологии делового общения;
З2. Цели, функции, виды и уровни общения.	- Знание основных видов, целей, функции и структурных компоненты общения;
З3. Роли и ролевые ожидания в общении.	- Понимание закономерностей взаимодействия в трудовых коллективах;
З4. Виды социальных взаимодействий.	- Знание основных направлений психологии делового общения;

35. Механизмы взаимопонимания в общении.	- Понимание основных составляющих и специфики психологии делового общения;
36. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	- Знание и применение на практике основных правил слушания, правил ведения делового общения; - Понимание этапов делового общения.
37. Этические принципы общения.	- Знание и использование основных правил делового и светского этикета;
38. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	- Знание структуры конфликта и его психологических особенностей; - Умение применения основных стратегий и правил поведения в конфликтных ситуациях.

Оценка формирования компетенций осуществляется с использованием следующих форм и методов контроля: устный опрос, тестирование, выполнение практических работ, выполнение контрольных работ, семинаров, выполнение самостоятельных работ и др.

Распределение типов контрольных заданий по компетенциям

№	Контролируемые разделы	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Раздел 1. Психологические аспекты общения	ОК.01- ОК.04 ОК.06	Тестирование, устный опрос.
2	Раздел 2. Деловое общение	ОК.01- ОК.04 ОК.06	Тестирование, проблемные задачи.
3	Раздел 3. Конфликты в деловом общении	ОК.01- ОК.04 ОК.06	Проблемные задачи.
4	Перечень вопросов к зачету	ОК.01- ОК.04 ОК.06	Устный опрос.

3. Задания для оценки освоения дисциплины
Раздел 1: Тестирование

1. Общение- это…
А)…процесс научения взаимодействия между двумя людьми;
Б)…сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми и группами;
В)…вхождение в контакт со своими сверстниками посредством использования вербального и невербального путей передачи информации.

2. Психология- это наука, изучающая … и закономерности … деятельности.
А)…процессы…психической;
Б)…действия…психологической;
В)…значения…физиологической.

3.Виды общения по количеству участников подразделяют на:
А) Межличностное, индивидуальное и многочисленное;
Б) Межличностное , групповое и массовое общение;
В) Индивидуальное, групповое и бесчисленное.

4. Подберите правильные значения сторон общения и запишите их в таблицу.
А)Обозначает взаимодействие в процессе общения;
Б)Состоит в передаче информации;
В)Характеризует процесс восприятия собеседниками друг друга.

1) Перцептивная;
2) Коммуникативная;
3) Интерактивная.

А	**3**
Б	**2**
В	**1**

5. К вербальным средствам общения относят:
А) Человеческую речь, используемые слова, типы грамматических структур, стиль речи, литературные приемы;
Б) Человеческую речь, типы грамматических структур, интонационные особенности речи, литературные прием, мимические выражения;
В) Человеческую речь, используемые слова, позицию в пространстве, стиль речи, пантомимические проявления;

6. Выберите средства , которые относят к невербальному общению:
А) Мимика, жесты, пантомимика, поза, осанка, положение тела в пространстве, визуальный контакт;
Б) Мимика, жесты, пантомимика, поза, осанка, положение тела в пространстве, визуальный контакт, экстралингвистические факторы (тембр голоса, темп речи, интонация, паузы).
В) Мимика, жесты, пантомимика, поза, осанка, положение тела в

пространстве, визуальный контакт, экстралингвистические факторы (тембр голоса, темп речи, интонация, паузы).

7.Отметьте несуществующий коммуникативный барьер.
А)Барьер восприятия;
Б)Поведенческий барьер;
В)Языковой, семантический барьер;
Г)Сознательный барьер;
Д)Эмоциональный барьер;
Е)Культурный барьер;
Ж)Гендерный и социальный барьер.

8. Социальная перцепция – это процесс восприятия социальных объектов, под которыми подразумеваются…
А)… сам человек, другие люди и животные, социальные группы, большие социальные общности;
Б)… другие люди и животные, группы, общественные собрания;
В)… другие люди, социальные группы, большие социальные общности.

9. …-это механизм восприятия и познания другого человека, основанная на формировании по отношению к нему устойчивого позитивного чувства.
А)Каузальная атрибуция…;
Б)Аттракция…;
В)Идентификация…

10. Подберите правильные значения типов взаимодействия и запишите их в таблицу.
А) Объединение во имя общего дела, при котором интересы участников коллектива не противоречат друг другу.
Б)Несогласованность действий в угоду личным интересам.
В)Ситуация, в которой каждая из сторон занимает позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны.

1) Конкуренция
2) Конфликт
3) Кооперация

А	**3**
Б	**1**
В	**2**

Критерии оценки: 1 балл за каждый правильный ответ.

Задание в устной форме

1.Предмет психологии.
4.Структура психики.
5.Характеристика познавательных процессов.

6. Эмоциональные процессы и их характеристика.
7. Психология общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная сторона общения.
8. Виды, структура и функции общения.
9. Вербальные средства общения.
10. Невербальные средства общения
11. Виды коммуникаций.
12. Коммуникативные барьеры.
13. Социальная перцепция и межличностное восприятие.
14. Типы взаимодействия: кооперация, конкуренция и конфликт.
15. Виды, правила и техники слушания.
16. Методы развития коммуникативных способностей.

Критерии оценки:
10-6 баллов- Ответ дан ёмко, полно.
5-1 баллов- Ответ раскрывает суть вопроса частично. Имеются неточности.
0 баллов- Ответ отсутствует или не соответствует теме заданного вопроса.

Раздел 2: Тестирование

1. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:
А) уважительность
Б) эгоизм
В) доброжелательность

2. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:
А) психотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия
Б) скрытое психологическое воздействие на делового партнера
В) оба варианта верны

3. Невербальными средствами общения являются:
А) рукопожатие, походка, взгляд
Б) телефон
В) электронная почта

4.Избираемые схемы интеллектуальной оценки, эмоционального реагирования и практических действий в конфликтной ситуации называются:
А) конфликтогенностью
Б) образом конфликта
В) стратегией поведения в конфликте

5. Из перечисленных пунктов, культуру речевого общения составляют:
А) фонетическая культура

Б) грамматическая культура
В) оба варианта верны

6. Из перечисленных компонентов, в коммуникативную компетентность входи(я)т:
А) уровень владения коммуникативными техниками
Б) социальная чувствительность
В) оба варианта верны
Г) нет верного ответа

7. Коммуникативная зона для общения с большими аудиториями — это зона:
А) профессиональная
Б) социальная
В) публичная

8. Деловое общение принято разделять на две большие разновидности:
А) запланированное и незапланированное
Б) непосредственное и опосредованное
В) прямое и косвенное

9. Один из существующих барьеров общения:
А) мировоззренческий барьер
Б) психологический барьер
В) соматический барьер

10. Один из психологических приемов перед вступлением в деловой контакт с собеседником:
А) обонятельный контакт
Б) зрительный контакт
В) осязательный контакт

Задание в форме проблемной задачи

1. Вы работаете в отделении банка старшим администратором. К вам в отделение пришла одинокая пожилая женщина. По камерам охранник заметил, что она находилась в здесь в течение последних 2-х часов, но ни к кому не подходила. Работающие в этот момент сотрудники попытались поговорить с ней, но, к сожалению, она не смогла объяснить, что ей необходимо. Она выглядит растерянной и несколько напуганной. Опишите ваши действия в данной ситуации.

2. Вы работаете официантом в ресторане и во время одной из смен вы заметили, что за дальним столиком сидит взрослый мужчина и маленький мальчик, лет 5-6. Маленький мальчик молчит и выглядит очень напуганным. Его внешний вид неопрятен, на щеке есть уже пожелтевший синяк. Мужчина

заказал две порции бургеров, но мальчик не притронулся к своей еде. Сопровождающий его выглядит намного более опрятно и постоянно озирается по сторонам, то и дело давая подзатыльники мальчику. Опишите ваши действия в данной ситуации.

3. Вы прогуливаетесь с другом по парку и вдруг наблюдаете следующую картину: на дороге лежит человек, его схватила судорога, он не в сознании. Вокруг него собрались люди, но они просто наблюдают за ситуацией. Опишите ваши действия в данной ситуации.

4. Вы работаете в крупной компании, занимающейся международными перевозками. Вместе с вами работает ваша коллега, старше вас на 30 лет. За последние два месяца вы стали замечать, что после того как она переболела ковидом, её стала подводить память. Периодически она не забывает о важных отчётах, начинает обвинять вас в том, что вы не напомнили ей о собраниях коллектива, постоянно забывает ключи или телефон дома. Это крайне негативно сказывается на вашей работе. Опишите ваши действия в данной ситуации.

5. После окончания колледжа вас пригласили на работу в хорошую компанию, где вы проходили практику. Начальник видит в вас хорошего сотрудника, вы показываете высокие значения работы. В коллективе вам достаточно комфортно. Так же, вместе с работой вы решили совмещать учёбу, которая преимущественно происходит утром, после чего вы направляетесь в офис. Вы работаете 5/2, в выходные уезжая к своей семье другой город, куда дорога занимает примерно 5 часов. Вместе с этим вы решаете заняться своей фигурой, записываясь в спортзал. Первые два месяца такого графика дались вам относительно спокойно, но на протяжении последних 3-х недель вы чувствуете постоянную сонливость, раздражение и у вас обострился гастрит. Опишите ваши действия в данной ситуации.

Раздел 3: Проблемные задачи

1. Вы являетесь генеральным директором крупной it-компании, занимающейся разработкой программного обеспечения. До вас дошли слухи о том, что среди ваших подчиненных в последние пол года разгораются нешуточные войны из-за разногласий в рабочих вопросах. Это крайне негативно влияет на ход работы, так как подчиненные начали часто тратить рабочее время на выяснение отношений, несколько сотрудников вовсе сменили место работы, а оставшиеся не справляются с объемом работы и потому ваша компания не выполняет заказы в сроки. Опишите ваши действия в данной ситуации.

2. Вы пришли на новое рабочее место пару месяцев назад. В целом вас

устраивают условия работы, заработная плата и объем нагрузки. Но в вашем отделе есть человек, от которого, по вашему мнению нет никакой пользы, а даже наоборот. Он был приставлен к вам и вашим коллегам для курирования вашей работы и надзором за точностью, сроками. Поговорим с товарищами вы обнаружили, что данный куратор напрягает не только вас. Опишите ваши действия в данной ситуации.

3.Ваш начальник самодур. Вы работаете в небольшой компании по реализации машин китайского производства. Филиал, в котором вы работаете набирает обороты и дает очень хорошие показатели по продажам и обслуживанию клиентов. Но непосредственный директор вашего филиала постоянно придумывает абсолютно неадекватные правила, назначает пустые совещания, частенько пытается урезать заработную плату сотрудников. Самое обидное, что до повышения вам нужно доработать ещё пару месяцев. Опишите ваши действия в данной ситуации.

4.Вы работаете старшим HR крупной it-компании. К вам за помощью обратился недавно пришедший на должность младшего программиста сотрудник, так как его работе мешает один из рабочих его отдела. На данного рабочего неоднократно были жалобы со стороны других сотрудников, в том числе и обвинения в хамстве, сексизме и агрессивного поведения в целом. Несмотря на несносный характер он является важным кадром. Опишите ваши действия в данной ситуации.

5. Вы являетесь представителем крупной компании по производству и реализации мебели. Одной из ваших наиважнейших задач является проведение переговоров с клиентами и компаниями, которым вы могли бы продавать вашу продукцию. Настало время ещё одних переговоров с той компанией, в которой есть невероятно прижимистый и довольно истеричный начальник. Зачастую вам приходилось идти на уступки в работе с ним, так как иначе он начинал играть одну и ту же песню про «А мы уйдем к другим поставщикам! Да нам вообще не сдалась ваша компания! Да я напишу на вас жалобу в головной офис! и тд». В этот раз начальство дало вам указание не идти на уступки и вытянуть денег по полной. Опишите ваши действия в данной ситуации.

Вопросы к зачёту

1.Предмет психологии.
4.Структура психики.
5.Характеристика познавательных процессов.
6. Эмоциональные процессы и их характеристика.
7. Психология общения: коммуникативная, интерактивная и перцептивная сторона общения.
8. Виды, структура и функции общения.

9. Вербальные средства общения.
10. Невербальные средства общения
11. Виды коммуникаций.
12. Коммуникативные барьеры.
13. Социальная перцепция и межличностное восприятие.
14. Типы взаимодействия: кооперация, конкуренция и конфликт.
15. Виды, правила и техники слушания.
16. Методы развития коммуникативных способностей.
17. Темперамент.
18. Характер.
19.Особенности взаимодействия с различными собеседниками в соответствии с возрастом.
20.Особенности взаимодействия с различными собеседниками в соответствии со статусом.
21.Особенности взаимодействия с различными собеседниками в соответствии с их психологическим состоянием на момент общения.
22.Методы и приемы работы со своим эмоциональным состоянием во избежание профессионального выгорания.
23.Методы и приемы работы со своим эмоциональным состоянием в кризисные моменты.
24. Пути разрешения конфликтных ситуаций.
25. Методы эмоционального воздействия на собеседника.