

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

УТВЕРЖДАЮ:

Зам. директора

И.А. Злобина

31. 08 2020г.

КОМПЛЕКТ
КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ОГСЭ.03 Психология общения

09.02.07 Информационные системы и программирование

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 09.02.07 Информационные системы и программирование и с учетом профессионального стандарта «Администратор баз данных» утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17.09.2014 года № 647 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 ноября 2014 года, регистрационный N 34846)

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 2020 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 материалы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

КОС разработан на основании рабочей программы учебной дисциплины Психология общения.

Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины: максимальной учебной нагрузки обучающегося - 48 часов, в том числе: аудиторной учебной работы обучающегося - 48 часов, в том числе практических занятий - 18 часов, теоретических занятий 30 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
<u>освоенные умения:</u> 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) 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 документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; организовывать работу коллектива и	Устный и письменный опрос, защита практической работы, дифференцированный зачет.

команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; описывать значимость своей профессии (специальности). <u>усвоенные знания:</u> 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; сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности).	Устный и письменный опрос, защита практической работы, дифференцированный зачет.
---	---

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.
11. Представление о личности в психологии.
12. Понятие Я-концепции. Структура, источники формирования и развития Я-концепции.
13. Понятие социальной роли, структура роли.

14. Рольевые ожидания. Виды ролей, рольевые 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
 - г) конфронтация
 - д) убеждение

- в) внушение
9. Нарастание конфликта это:
а) кульминация
б) инцидент
в) зона разногласий
- е) прямое общение
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
- г) по горизонтали
д) межличностные

10. Стилъ управления, для котораго 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. Коммуникативный 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) межгрупповой
- г) вертикальный
- д) конструктивный

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

- а) авторитетный
- б) ситуативный
- г) компетентный
- 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

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/

4. Онлайн журнал Psychologies.ru <https://www.psychologies.ru/>

5. Цифровая образовательная среда СПО PROОбразование:

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

Пшеничникова, Л. М. Психология общения : учебное пособие / Л. М. Пшеничникова, 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 PROФобразование : [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 PROФобразование : [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/>

5. Критерии оценивания ответов студентов

Оценка "5" ставится в случае:

1. Знания, понимания, глубины усвоения обучающимся всего объема 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 ОК 01-04, 06

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 ОК 01-04, 06

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 ОК 01-04, 06

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 ОК 01-04, 06

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