

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«АЛЕКСЕЕВСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель директора

 И.А. Злобина

31 августа 2021 г.

**Комплект
контрольно-оценочных средств**

по учебной дисциплине

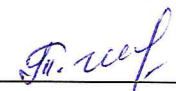
ОГСЭ.03 Психология общения

для специальности

09.02.07 Информационные системы и программирование

РАССМОТРЕНО

на заседании предметно-цикловой комиссии
общих гуманитарных, социально-экономических
и естественно-научных дисциплин
Протокол № 1 от 31 августа 2021 г.

Председатель  Т.П. Шевченко

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе
Федерального государственного образовательного стандарта среднего
профессионального образования по специальности 09.02.07 Информационные
системы и программирование

Составитель: Афанасьева Ольга Анатольевна, преподаватель

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.03 Психология общения.

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

КОС разработан на основании рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.03 Психология общения.

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), с учетом личностных результатов, профессионального стандарта и стандарта компетенции Ворлдскиллс	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
умения: 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	Экспертное наблюдение и оценка при выполнении практической работы, проверка домашнего задания. Тестирование, защита практической работы, устный и письменный опрос, дифференцированный зачет. Экспертное наблюдение и оценка при выполнении практической работы, проверка домашнего задания. Тестирование, защита практической работы, устный и письменный опрос, дифференцированный зачет.

профессионального развития и самообразования; организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; описывать значимость своей профессии (специальности). знания: 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).	
--	--

2. Комплект оценочных средств

2.1. Контрольные 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. 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, 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 | г) по горизонтали |
| б) внутриличностные | д) межличностные |
| в) деструктивные | е) конструктивные |

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

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

Вариант 3

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

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

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

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

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

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

4. Психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению:

- | | |
|-------------------------|----------------------------|
| а) фактор превосходства | г) коммуникативные барьеры |
| б) эффект проецирования | д) идентификация |
| в) установка | 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 |

5. Эффект восприятия, который проявляется в том, что другому человеку приписываются собственные качества и эмоциональные состояния:

- | | |
|-------------------------|----------------------------------|
| а) эффект ореола | г) эффект первого впечатления |
| б) эффект проецирования | д) эффект последнего впечатления |
| в) установка | е) фактор привлекательности |

6. Привычные, упрощенные представления о другой группе людей, о которой мы сами располагаем малой информацией:

- | | |
|------------------|---------------|
| а) эмпатия | г) рефлексия |
| б) установка | д) стереотипы |
| в) идентификация | е) интеракция |

7. Коммуникативный эффект, который заключается в грамотном построении предложений, использовании метафор, афоризмов:

- | | |
|------------------------|--|
| а) эффект аргументации | г) эффект первых фраз |
| б) эффект ореола | д) эффект художественной выразительности |
| в) эффект релаксации | 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 | г) конфронтация |
| б) косвенное общение | д) убеждение |
| в) внушение | е) прямое общение |

9. Конфликт, который выводит организацию на новый уровень:

- | | |
|-------------------|-------------------|
| а) деструктивный | в) вертикальный |
| б) горизонтальный | 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

Критерии оценивания

«5» «отлично» – студент показывает глубокое и полное овладение содержанием программного материала по УД, в совершенстве владеет понятийным аппаратом и демонстрирует умение применять теорию на практике, решать различные практические и профессиональные задачи, высказывать и обосновывать свои суждения в форме грамотного, логического ответа (устного или письменного), а также высокий уровень овладения общими и профессиональными компетенциями и демонстрирует готовность к профессиональной деятельности;

«4» «хорошо» – студент в полном объеме освоил программный материал по УД, владеет понятийным аппаратом, хорошо ориентируется в изучаемом материале, осознанно применяет знания для решения практических и профессиональных задач, грамотно излагает ответ, но содержание, форма ответа (устного или письменного) имеют отдельные неточности, демонстрирует средний уровень овладения общими и профессиональными компетенциями и готовность к профессиональной деятельности;

«3» «удовлетворительно» – студент обнаруживает знание и понимание основных положений программного материала по УД, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических и профессиональных задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения, но при этом демонстрирует низкий уровень овладения общими и профессиональными компетенциями и готовность к профессиональной деятельности;

«2» «неудовлетворительно» – студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, беспорядочно и неуверенно излагает программный материал по УД, не умеет применять знания для решения практических и профессиональных задач, не демонстрирует овладение общими и профессиональными компетенциями и готовность к профессиональной деятельности.

3. Информационное обеспечение

перечень учебных изданий, электронных изданий, электронных и Интернет-ресурсов, образовательных платформ, электронно-библиотечных систем, веб-систем для организации дистанционного обучения и управления им, используемые в образовательном процессе как основные и дополнительные источники.

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/>

Цифровая образовательная среда СПО PROФобразование:

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/>