

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»
ПО АНО ПКЭИП**

Утверждаю:

Директор ПО АНО ПКЭИП

Л.Д. Джавадова

Протокол № _____ от «___» _____ 2023г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по общему гуманитарному социально-
экономическому учебному циклу
ОГСЭ. 05 «Психология общения»**

для специальности:

38.02.07 Банковское дело

квалификация:

специалист банковского дела

г. Дербент

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) по данной учебной дисциплине разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) и учетом Профессионального стандарта.

Фонд оценочных средств по оценке результатов освоения данной учебной дисциплины представляет собой совокупность комплектов оценочных средств, предназначенных для оценки уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения.

Настоящий Фонд оценочных средств является неотъемлемым приложением к рабочей программе данной учебной дисциплины.

На данный Фонд оценочных средств распространяются все реквизиты и материалы, утвержденные и представленные в РП по данной учебной дисциплине.

Организация-разработчик: Профессиональная образовательная автономная некоммерческая организация «Педагогический колледж экономики и права».

І. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1. Область применения

ФОС предназначен для проверки результатов освоения, контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу ОГСЭ. 05 Психология общения.

ФОС является неотъемлемой частью общеобразовательного цикла Основной образовательной программы СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся (в т.ч. по самостоятельной работе студентов), освоивших программу данной ОГСЭ. 05 Психология общения.

Целью ФОС является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ФГОС СПО.

Задачи ФОС заключаются в контроле и оценке входных, текущих, промежуточных и остаточных знаний студента на соответствие их компетенциям, предусмотренным в рабочей программе ОГСЭ. 05 Психология общения.

ФОС включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме зачета/экзамена по ОГСЭ. 05 Психология общения.

2. Объекты оценивания – результаты освоения

ФОС позволяет оценить результаты освоения ОГСЭ. 05 Психология общения в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.07 Банковское дело и рабочей программой ОГСЭ. 05 Психология общения, а также - достижение студентами следующих результатов:

личностных:

Комплекс примерных критериев оценки личностных результатов обучающихся:

- демонстрация интереса к будущей профессии;
- оценка собственного продвижения, личностного развития;
- положительная динамика в организации собственной учебной деятельности по результатам самооценки, самоанализа и коррекции ее результатов;
- ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности;
- проявление высокопрофессиональной трудовой активности;
- участие в исследовательской и проектной работе;
- участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;
- соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики;
- конструктивное взаимодействие в учебном коллективе/бригаде;
- демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа;
- готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;

- сформированность гражданской позиции; участие в волонтерском движении;
- проявление мировоззренческих установок на готовность молодых людей к работе на благо Отечества;
- проявление правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону;
- отсутствие фактов проявления идеологии терроризма и экстремизма среди обучающихся;
- отсутствие социальных конфликтов среди обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве;
- участие в реализации просветительских программ, поисковых, археологических, военно-исторических, краеведческих отрядах и молодежных объединениях;
- добровольческие инициативы по поддержке инвалидов и престарелых граждан;
- проявление экологической культуры, бережного отношения к родной земле, природным богатствам России и мира;
- демонстрация умений и навыков разумного природопользования, нетерпимого отношения к действиям, приносящим вред экологии;
- демонстрация навыков здорового образа жизни и высокий уровень культуры здоровья обучающихся;
- проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве;
- участие в конкурсах профессионального мастерства и в командных проектах;
- проявление экономической и финансовой культуры, экономической грамотности, а также собственной адекватной позиции по отношению к социально-экономической действительности.

Личностные результаты (дескрипторы)	Код личностных результатов
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	ЛР 2
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	ЛР 3
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда,	ЛР 4

осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».	
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.	ЛР 5
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	ЛР 6
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
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 8
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	ЛР 9
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	ЛР 10
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	ЛР 11
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 12
Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности	
Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности	ЛР 13
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный,	ЛР 14

пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	
Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий	ЛР 15

уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

иметь практический опыт:

- в организации собственной деятельности, определении методов решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

Требования к результатам освоения ОГСЭ. 05 Психология общения в соответствии с ФГОС СПО по специальности - следующие:

...«3.1. В результате освоения образовательной программы у выпускника должны быть сформированы общие и профессиональные компетенции.

3.2. Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими общими компетенциями (далее - ОК):

- 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 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
- ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей;
- ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

- ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;
- ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;
- ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;
- ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

3.3. Выпускник, освоивший образовательную программу, должен быть готов к выполнению основных видов деятельности, предусмотренных настоящим ФГОС СПО: ведение расчетных операций; осуществление кредитных операций. fgos.ru 10.10.2023

3.4. Выпускник, освоивший образовательную программу, должен обладать следующими профессиональными компетенциями (далее - ПК), соответствующими основным видам деятельности:

3.4.1. Ведение расчетных операций:

- ПК 1.1. Осуществлять расчетно-кассовое обслуживание клиентов;
- ПК 1.2. Осуществлять безналичные платежи с использованием различных форм расчетов в национальной и иностранной валютах;
- ПК 1.3. Осуществлять расчетное обслуживание счетов бюджетов различных уровней;
- ПК 1.4. Осуществлять межбанковские расчеты;
- ПК 1.5. Осуществлять международные расчеты по экспортно-импортным операциям;
- ПК 1.6. Обслуживать расчетные операции с использованием различных видов платежных карт.

3.4.2. Осуществление кредитных операций:

- ПК 2.1. Оценивать кредитоспособность клиентов;
- ПК 2.2. Осуществлять и оформлять выдачу кредитов;
- ПК 2.3. Осуществлять сопровождение выданных кредитов;
- ПК 2.4. Проводить операции на рынке межбанковских кредитов;
- ПК 2.5. Формировать и регулировать резервы на возможные потери по кредитам.

3.5. Обучающиеся, осваивающие образовательную программу, осваивают также профессию рабочего (одну или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, рекомендуемых к освоению в рамках образовательной программы по специальности (приложение № 2 к ФГОС СПО).

3.6. Минимальные требования к результатам освоения основных видов деятельности образовательной программы указаны в приложении № 3 к настоящему ФГОС СПО.

3.7. Образовательная организация самостоятельно планирует результаты обучения по отдельным дисциплинам (модулям) и практикам, которые должны быть соотнесены с требуемыми результатами освоения образовательной

программы (компетенциями выпускников). Совокупность запланированных результатов обучения должна обеспечивать выпускнику освоение всех ОК и ПК, предусмотренных настоящим ФГОС СПО»...

3. Формы контроля и оценки результатов освоения

Контроль и оценка результатов освоения – это выявление, измерение и оценивание знаний, умений и формирующихся общих и профессиональных компетенций в рамках освоения ОГСЭ. 05 Психология общения.

В соответствии с учебным планом, ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Преподавание в начальных классах и рабочей программой ОГСЭ. 05 Психология общения предусматривается текущий и промежуточный контроль результатов освоения.

3.1. Формы текущего контроля

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляемую на протяжении курса обучения.

Текущий контроль результатов освоения ОГСЭ. 05 Психология общения в соответствии с рабочей программой и тематическим планом происходит при использовании следующих форм контроля:

- выполнение практических работ,
- проверка выполнения самостоятельной работы студентов,
- проверка выполнения контрольных работ.

Во время проведения учебных занятий дополнительно используются следующие формы текущего контроля – устный опрос, выполнение упражнений.

Выполнение практических работ.

Практические работы проводятся с целью усвоения и закрепления практических умений и знаний, овладения профессиональными компетенциями. В ходе практической работы студенты приобретают умения, предусмотренные рабочей программой ОГСЭ. 05 Психология общения, учатся анализировать полученные результаты и делать выводы, опираясь на теоретические знания.

Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) Практическое занятие

1. Самодиагностика по теме «Общение».
2. Диагностический инструментарий:
«Коммуникативные и организаторские способности». «Ваш стиль делового общения». «Ваши эмпатические способности».
3. Самоанализ результатов тестирования.
4. Составление плана действий по коррекции результатов, мешающих эффективному общению.

Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)

Практическое занятие

1. Ролевые игры, направленные на групповое принятие решения; на отработку приемов партнерского общения; развития терпимого отношения к другим, на использование невербального общения. Анализ ролевых игр

2. Контрольная работа по теме «Психологические аспекты общения»

Формы делового общения и их характеристики

Практическое занятие

1. Ролевые игры, направленные на навыки корректного ведения диспута; на развитие навыков публичного выступления, на умения аргументировать и убеждать. Анализ ролевых игр.

Конфликт: его сущность и основные характеристики

Практическое занятие

1. Самодиагностика: тест: «Твоя конфликтность»; «Стратегии поведения в конфликтах К. Томаса. Анализ своего поведения на основании результатов диагностики

2. Анализ производственных конфликтов и составление алгоритма выхода из конфликтной ситуации

Содержание, этапы проведения и критерии оценивания практических работ представлены в методических указаниях по проведению практических работ.

Проверка выполнения самостоятельной работы.

Самостоятельная работа направлена на самостоятельное освоение и закрепление студентами практических умений и знаний, овладение профессиональными компетенциями.

Самостоятельная подготовка студентов по ОГСЭ. 05 Психология общения предполагает следующие виды и формы работы:

- Составление опорного конспекта по заданным темам.
- Систематическая проработка учебной и специальной технической литературы.
- Самостоятельное изучение материала и конспектирование лекций по учебной и специальной технической литературе.
- Написание и защита доклада; подготовка к сообщению или беседе на занятии по заданной преподавателем теме.
- Подготовка к контрольным работам.
- Выполнение тестов на самопроверку.
- Написание рефератов по заданной теме.

Пример заданий самостоятельной работы:

1. Составление опорного конспекта по заданным темам.
2. Систематическая проработка учебной и специальной литературы.
3. Самостоятельное изучение материала и конспектирование лекций по учебной и специальной технической литературе.
4. Написание и защита доклада; подготовка к сообщению или беседе на занятии по заданной преподавателем теме.
5. Работа со справочной литературой и нормативными материалами.
6. Оформление отчетов по практическим работам, и подготовка к их защите.
7. Подготовка к контрольным работам.
8. Выполнение тестов на самопроверку.
9. Написание рефератов по заданной теме.

Примерный перечень заданий для самостоятельной работы:

1. Выявите влияние индивидуальных различий на особенности коммуникации в группе

2. Используя профессиограмму своей специальности, опишите роль и место общения в структуре деятельности.

3. Определите специальности, в которых императивный тип общения используется эффективно.

4. Опишите сферы человеческих отношений, где применение императива невозможно.

5. Дайте характеристику диалогическому общению.

6. Сформулируйте причины возникновения манипуляций в межличностном общении

7. Определите особенности коммуникации, ее роль и функции в зависимости от психологических теорий, в которых она рассматривается. Сформулируйте преимущества и негативные последствия смещения межличностного и ролевого общения.

8. Подготовьте доклады и выступления по теме: «Общение - основа человеческого бытия».

9. Охарактеризуйте свою профессиональную деятельность.

10. Рассмотрите взаимосвязь деятельности и общения.

11. Определите с какими закономерностями и ошибками каузальной атрибуции Вы сталкиваетесь в повседневной жизни?

12. Каково значение стереотипа в профессиональной деятельности?

13. Назовите факторы, влияющие на восприятие и понимание людей.

14. Определите роль восприятия в развитии межличностного общения. Опишите типичные искажения при восприятии общения друг друга, с которыми Вы можете встретиться в своей профессиональной деятельности. Определите, есть ли связь между внешним видом человека и его успехом в профессиональной деятельности? (если да, то докажите на конкретных примерах).

15. Каким образом связаны между собой «действие» и «взаимодействие»? Определите: какой тип межличностного общения характерен для «контролера» и какой для «понимателя».

16. Разработайте сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении.

17. Разработайте сценарии взаимодействия и определите их роль в межличностном общении.

18. В чем его сущность трансактного анализа Э. Берна и какую практическую значимость он имеет для вас?

19. На примерах покажите, почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?

20. С какими коммуникативными барьерами Вы сталкивались во время прохождения производственной практики?

21. Почему по речи судят об общей культуре человека?

22. Сделайте сообщения по теме: «Потолкуешь с одним - возликуешь, потолкуешь с другим – затоскуешь».

23. За счет чего невербальный язык принято считать элементом общей культуры поведения?

24. Самодиагностика: «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения». Анализ самодиагностики. Подготовьте краткие сообщения по книге А. Пиз «Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам».

25. Используя СМИ (газеты, журналы, интернет), докажите, что толерантность - основа диалогического общения.

26. Почему человеку необходимо слышать и слушать?

27. Рассмотрите особенности рефлексивного и нерефлексивного слушания

28. Подготовьте сообщения по теме: «Толерантность и ее значение в развитии коммуникативных способностей».

29. Самодиагностика: «Коммуникативная толерантность». Анализ диагностики.

30. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах. Гнев и агрессия. Разрядка эмоций.

31. Правила поведения в конфликтах. Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации.

32. Определите роль руководителя в разрешении конфликтов.

33. Подготовьте сообщения на темы: «Роль негативных эмоций в общении человека», «Толерантное поведение приходит на смену конфликтам».

34. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.

35. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

36. Рассмотрите значение нравственных норм в современном предпринимательстве. Обоснуйте «золотое правило» нравственности. Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере.

37. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.

38. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

39. Рассмотрите значение нравственных норм в современном предпринимательстве. Обоснуйте «золотое правило» нравственности. Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере.

Задания для выполнения самостоятельной работы, методические рекомендации по выполнению и критерии их оценивания представлены в методических рекомендациях по организации и проведению самостоятельной работы студентов.

Проверка выполнения контрольных работ.

Контрольная работа проводится с целью контроля усвоения умений и знаний и последующего анализа типичных ошибок и затруднений студентов в конце изучения темы или раздела.

Согласно календарно-тематическому плану ОГСЭ. 05 Психология общения предусмотрено проведение контрольных работ, спецификация которых приведена ниже в данном ФОС.

3.2. Форма промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по ОГСЭ. 05 Психология общения – зачет/экзамен, спецификация которого содержится в данном ФОС. Студенты допускаются к сдаче зачета/экзамена при выполнении всех видов самостоятельной работы, практических и контрольных работ, предусмотренных рабочей программой и календарно-тематическим планом ОГСЭ. 05 Психология общения.

Система оценивания комплекта КИМ текущего контроля и промежуточной аттестации

Система оценивания каждого вида работ описана в соответствующих методических рекомендациях и в спецификации к контрольным работам и промежуточной аттестации. При оценивании практической и самостоятельной работы студента учитывается следующее:

- качество выполнения практической части работы;
- качество оформления отчета по работе;
- качество устных ответов на вопросы при защите самостоятельной работы.

II. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Комплект оценочных средств зачета/экзамена по ОГСЭ. 05 Психология общения

Назначение зачета/экзамена – оценить уровень подготовки студентов по ОГСЭ. 05 Психология общения с целью установления их готовности к дальнейшему усвоению специальности 38.02.07 Банковское дело

Содержание зачета/экзамена определяется в соответствии с ФГОС СПО специальности 38.02.07 Банковское дело, рабочей программой ОГСЭ. 05 Психология общения

Структура зачета/экзамена:

Задания зачета/экзамена предлагаются в традиционной форме.

Устный (письменный) зачет/экзамен состоит из трех пунктов: 1, 2 – теоретические вопросы, третий – практическое задание.

Варианты устного (письменного) зачета/экзамен равноценны по трудности, одинаковы по структуре, под одним и тем же порядковым номером.

Вопросы для устного опроса зачета/экзамена

- Понятие «общение»: виды, уровни, функции, стороны общения и средства общения.
- Вербальные и невербальные средства общения.

- Классификация невербальных средств – кинесика, просодика, экстралингвистика, такесика, проксемика.
- Роль эмоций и чувств в общении.
- Самопрезентация в общении.
- Виды слушания: активное, пассивное и эмпатическое.
- Понятие коммуникативного барьера. Виды коммуникативных барьеров, их характеристика, способы преодоления.
- Понятие механизмов социальной перцепции – идентификация, эмпатия, аттракция.
- Понятие социальной рефлексии.
- Понятие каузальной атрибуции.
- Факторы формирования первого впечатления – превосходства объекта, привлекательности объекта, отношения к субъекту.
- Стратегии поведения в процессе взаимодействия – противодействие, избегание, уступчивость, компромисс, сотрудничество, их сущность.
- Трансактный анализ.
- Понятие трансактного анализа по Э. Берну: «Дитя», «Родитель», «Взрослый», их психологическая сущность.
- Треугольник С. Карпмана.
- Правила ведения деловой беседы и убеждения.
- Копинг-стратегии.
- Конфликт: понятие, виды конфликта, стратегии поведения в конфликтной ситуации.
- Источники конфликта, эскалация.
- Приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного взаимодействия. Поведение в конфликтных ситуациях.

Тестовые задания для проведения среза знаний по ОГСЭ. 05 Психология общения

Тест 1

1. К видам компетентности не относят:

1. менеджерскую
3. коммуникативную +
2. профессиональную
4. квалификационную

2. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

1. общение +
2. восприятие
3. взаимодействие
4. идентификация

3. Характеристика делового общения:

1. партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
2. общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
3. основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество

4. все ответы правильные +

4. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

1. неформальное общение
2. деловое общение +
3. конфиденциальное общение
4. нет правильного ответа

5. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

1. восприятие
2. Коммуникация +
3. взаимодействие
4. эмпатия

6. Обратная связь:

1. препятствует коммуникативному процессу
2. способствует коммуникативному процессу +
3. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
4. все ответы правильные

7. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

1. без обратной связи +
2. с истинной обратной связью
3. с неистинной обратной связью
4. с истинной и неистинной обратной связью

8. Виды коммуникации:

1. первичные и вторичные
2. главные и второстепенные
3. вербальные и речевые
4. вербальные и невербальные +

9. Вербальные коммуникации – это:

1. язык телодвижений и параметры речи
2. устные и письменные +
3. знаковые и тактильные
4. нет правильного ответа

10. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:

1. отдавайте предпочтение длинным предложениям +
2. никаких скороговорок
3. держите паузу
4. берите в руки что поярче и расставляйте акценты

11. К эффективным приёмам слушания не относят:

1. активная поза слушающего
2. умение задавать уточняющие вопросы
3. активное слушание
4. нерефлексивное слушание +

12. Как быть внимательным во время беседы?

1. не доминируйте во время беседы
2. не давайте волю эмоциям
3. смотрите на собеседника +
4. не принимайте позы обороны

13. Что не относят к правилам эффективного слушания?

1. перестаньте говорить
2. будьте терпеливы
3. задавайте вопросы
4. планируйте беседу +

14. К невербальным средствам коммуникации не относят:

1. нерефлексивное слушание +
2. взгляд
3. тактильный контакт
4. рефлексивное слушание

15. Движения тела человека и визуальный контакт – это:

1. жест
2. походка
3. мимика
4. все ответы правильные +

16. Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:

1. интимная
2. социальная
3. личная +
4. публичная

17. Если дистанция между общающимися составляет 0...0,5 м – это дистанция:

1. публичная
2. социальная
3. интимная +
4. личная

18. Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это дистанция:

1. интимная
2. личная
3. социальная
4. Публичная +

19. Формальному общению соответствует дистанция:

1. более 3,6 м
2. 0...0,5 м
3. 0,51...1,2 м
4. 1,21...3,6 м +

20. Неформальному общению соответствует дистанция:

1. 0...0,5 м
2. 0,51...1,2 м +

3. более 3,6 м

4. 1,21...3,6 м

20. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:

1. слишком быстрая

2. слишком громкая +

3. слишком медленная

4. неразборчивая

21. Речь состоящая из длинных фраз:

1. показывает эрудицию говорящего

2. плохо воспринимается по смыслу +

3. свидетельствует о гибкости ума

4. свидетельствует о неуверенности говорящего

22. Неразборчивая речь:

1. снижает интерес у собеседника +

2. плохо воспринимается по смыслу

3. вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум

4. создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение

23. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:

1. мимика

2. жесты +

3. позы

4. жесты и позы

24. Жесты открытости:

1. пиджак расстегнут

2. ладони рук прижаты к груди

3. развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх

4. все ответы правильные +

25. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:

1. самоуверенность, благодушные настроения, нет готовности к деятельности

2. крайне отрицательное отношение к собеседнику +

3. высокая степень заинтересованности в предмете разговора

4. недостаток дисциплины, бесцеремонность, леность

Тест 2

1. О каком процессе идет речь, если видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями?

а) идентификации +

б) эмпатии

в) рефлексии

2. Какие функции выполняет/не выполняет лидер в производственной группе?

а) регулирует неофициальные межличностные отношения в группе; +

б) не контролирует ход выполнения производственных задач и не отвечает за

качество выпускаемой продукции;

в) назначается;

г) обладает определенной системой различных санкций.

3. Что свойственно манипуляторному стилю общения?

а) имеет тайный характер намерений;

б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;

в) предполагает ясность внутренних приоритетов;

г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.

4. Определите пропущенное слово, вставив верное:

Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

а) личностным

б) деловым

в) ролевым

5. Что будет являться существенным признаком внушения:

а) некритическое восприятие информации

б) недоверие

в) критичность

6. Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией?

а) психическое заражение

б) конформность

в) убеждение

г) подражание

7. Что свойственно эффекту стереотипизации?

а) удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала;

б) возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств;

в) предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;

г) возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю.

8. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?

а) убеждение

б) психическое заражение

в) эмпатия

9. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?

- а) понимание целей партнера
- б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения
- в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения
- г) знание индивидуальных особенностей партнера

10. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:

- а) оперативка
- б) переговоры
- в) брифинг
- г) совещания
- д) беседа
- е) видеоконференция

11. Согласно французской пословице, чем является умение сказать человеку то, что он сам о себе думает?

- а) комплиментом
- б) лестью
- в) критикой

12. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?

- а) примитивное
- б) закрытое
- в) ролевое
- г) открытое

13. Отметьте этапы делового общения:

- а) установление контакта
- б) выявление мотивов общения
- в) взаимодействие
- г) завершение общения
- д) все варианты верны

14. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:

- а) эмпатия
- б) все ответы верны
- в) рефлексия
- г) идентификация

15. Такой ученый, как Роджерс считал, что конгруэнтность – это ...

- а) Самоактуализацию в общении.
- б) Соответствие опыт, осознания и сообщения.
- в) Взаимодополнительность функций, эмоций, интуиции и общения.
- г) Самосовершенствование личности.

VI. СПЕЦИФИКАЦИЯ ЗАЧЕТА/ЭКЗАМЕНА

Обучающиеся допускаются к сдаче зачета/экзамена при выполнении всех видов самостоятельной работы, контрольных работ, предусмотренных рабочей программой ОГСЭ. 05 Психология общения и календарно-тематическим планом

При оценке учитывается глубина и прочность знаний, полученных в рамках обучения по рабочей программе ОГСЭ. 05 Психология общения.

В целях повышения объективности при выставлении отметки экзаменатором анализируется ответ выпускника по следующим позициям:

- понимание вопросов экзаменационного билета, соответствие содержания ответа поставленным проблемам;
- привлечение необходимого объема литературного материала для ответа на вопросы, цитирование наизусть, точность в передаче фактического материала - аргументированность суждений, убедительность приводимых доказательств и обоснованность выводов;
- использование необходимых для ответа терминов и понятий;
- композиционная стройность ответа;
- ясность и точность изложения мысли, речевая грамотность.

При оценке ответа экзаменуемого используется пятибалльная система оценивания. Общая экзаменационная оценка выводится из оценок за ответ на каждый вопрос билета и является их средним арифметическим (по законам округления).