МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**

**высшего образования**

**«Мурманский арктический государственный университет»**

**(ФГБОУ ВО «МАГУ»)**

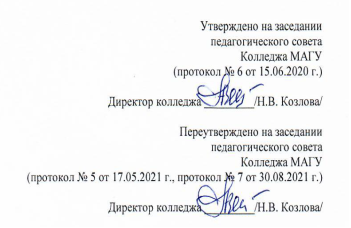
**Комплект контрольно-оценочных средств**

**по учебной дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения**

**общеобразовательного цикла**

специальности **38.02.06 Финансы**

базовой подготовки



Мурманск

2020

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.**

**1.1 Общие сведения**

Комплект контрольно-оценочных средств (КОС) предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения основной профессиональной образовательной программы по специальности **38.02.06 Финансы**.

**1.2.Перечень формируемых знаний, умений и компетенций**

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС СПО по специальности следующими умениями, знаниями:

**Знать:**

способы работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

стандартные базовые процедуры оказания индивиду, группе, способы организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий

психологические технологии, ориентированные на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп

**Уметь:**

работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

осуществлять стандартные базовые процедуры оказания индивиду, группе, организовывать психологическую помощь с использованием традиционных методов и технологий

реализовывать психологические технологии, ориентированные на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп

**Общие компетенции:**

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;

Контрольно-оценочные средства включают контрольные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации.

Итоговой формой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

Студенты допускаются к дифференцированному зачету при наличии результатов текущей аттестации, предусмотренных учебным планом соответствующего семестра.

**1.3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ**

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний:

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения (освоенные умения, освоенные знания)** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| **В результате освоения дисциплины обучающийся должен:**  ***Знать:***  способы работы в коллективе, знать и понимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;  способы осуществления стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий;  способы реализации психологических технологий, ориентированных на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп.  ***Уметь:***  работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;  осуществлять стандартные базовые процедуры оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий;  реализовать психологические технологии, ориентированные на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп.  ***Владеть:***  способами работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;  стандартными базовыми процедурами оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий;  психологическими технологиями, ориентированных на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп. | *Формы контроля обучения:*   * домашние задания проблемного характера*;* * практические задания по работе с информацией*,* документами*,* литературой*;*   *–* подготовка и защита индивидуальных и групповых заданий проектного характера*.*  *Формы оценки результативности обучения:*   * накопительная система баллов*,* на основе которой выставляется итоговая отметка*.* * традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу*,* на основе которых выставляется итоговая отметка |

**Тестовое задание**

1. Компетенция – общая способность, основанная на

а. опыте, знаниях, ценностях, приобретенных благодаря обучению,

б. сводится к знаниям и навыкам,

в. общей образованности,

г. действиях в специфической ситуации.

1. Компетентность характеризует

а. средний уровень выполнения заданий,

б. наилучший вариант выполнения заданий,

в. спосбность к рефлексии,

г. универсальные образования необходимые для формирования компетенций.

3. Ситуативная адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными средствами социального поведения – это

а. социальная компетентность,

б. коммуникативная компетентность,

в. общекультурная компетентность,

г. коммуникативные умения.

1. Коммуникативне способности можно трактовать как

а. природную одаренность о общении и коммуникативную продуктивность,

б. непроизвольную экспрессивность,

в. информированность о закономерностях развития, видах, фазах общения,

г. знание о степени развития конкретных коммуникативных умениях.

5. Под коммуниктивной комптентностью понимают

а. владение сложными коммуникативными навыками и умениями,

б. знание о социальных институтах и структурах, их представвителей в обестве,

в. гибкое владение необходимыми профессиональными навыками и умениями,

г. осознание своей национальной, половой, сословной и групповой принадлежности.

6. Вербальная компетентность предполагает

а. социальную ориентированность и осведомленность,

б. умение решать нестандартные ситуации,

в. уметь решать межличностные проблемы,

г. хорошую ориентацию в сфере оценочных стереотипов.

7. Одной из составляющих социо-профессиональной компетентности является

а. учет контекста и подтекста высказываний,

б. владение широким репертуаром ролевого поведения,

в. владение эталонами и стандартами выполнения ряда круга заданий,

г. умение вырабатывать сценарии поведения в сложных ситуациях.

8. Знание механизмов саморегуляции и умение ими пользоваться относится к

а. оперативной социальной компетентности,

б. вербальной компетентности,

в. социальн-психологической компетентности,

г. эго-компетентности.

9. Социальная компетентность представляет собой

а. способность к обновлению социального поведения в соответствии с реальной действительнстью,

б. представление о функционировании социальных групп,

в. межличностную ориентацию,

г. коммуникативные отноешния.

10. Общая социальная оринтация и осведомленность измеряется в

а. оперативной социальной компетентности,

б. вербальной компетентности,

в. социальн-психологической компетентности,

г. социо-профессиональной компетентности.

1. Коммуникативная компетентность является частью

а. социально-психологического управления процессами общения,

б. социопсихологичсекой ситуации,

в. эмоционально-психологической регуляции коммуникативного процеса,

г. социальной компетентности.

12. Уместность высказываний, учет контекста, хорошая ориентация в сфере оценочных стереотипов и шаблонов – являются характеристиками

а. коммуникативной компетентности,

б. вербальной компетентности,

в. оперативной компетентности,

г. эго-компетентности.

1. Умение строить социально-психологический прогноз развития коммуникативной ситуации относится к

а. коммуникативным способностям,

б. коммуникативно-испольнительскому мастерству личности,

в. эмоционально-психологической саморегуляции,

г. культуре мышления.

1. В процессе эмоционально-психологической саморегуляции отсутствует

а. эмоциональное «заражение» проблемой,

б. эмоционально-психологическая идентификация поведения,

в. эмоционально – экспрессивное отреагирование,

г. эмоционально-психологическая перестройка поведения.

1. Система качеств, включающая творческое мышление, культуру речевого действия, жестов, эмоций, восприятия партнера и т.п. относится к

а. коммуникативному потенциалу,

б. коммуникативным свойствам личности,

в. соционормативному опыту,

г. коммуникативной культуре личности.

1. К содержанию компетенций в детсткой возрастной группе не относится

а. умение считаться с другими,

б. умение вести себя на улице,

в. умение дружить,

г. умение доверять другому.

1. Вид психического воздействия, используемый для достижения одностороннего выигрыша, путем скрытого побуждения другого человека к определенным действиям, называется

а. внушение,

б. убеждение,

в. манипуляция,

г. заражение.

1. Убеждение, как вид психического воздействия не характеризуется

а. активностью,

б. универсальностью,

в. готовностью к сравнению информации,

г. зависимостью от старых установок.

19. Найдите пропущенный элемент в цепочке Д.Аккера «ценность -…- идея»

а. концептуальная основа,

б. действие,

в. воздействие,

г. проблема.

20. К помехам убеждающего воздействия не относится

а. позитивные эмоции коммуникатора,

б. здравый смысл индивида,

в. обилие деталей,

г. логические ошибки.

**Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний**

**Ключ к тесту**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер**  **вопроса** | **Номер**  **правильного ответа** | **Количество баллов** | **Номер**  **вопроса** | **Номер**  **правильного ответа** | **Количество**  **баллов** |
| 1 | А | 1 | 11 | Г | 1 |
| 2 | Б | 1 | 12 | Б | 1 |
| 3 | Б | 1 | 13 | А | 1 |
| 4 | А | 1 | 14 | В | 1 |
| 5 | А | 1 | 15 | Г | 1 |
| 6 | Г | 1 | 16 | Г | 1 |
| 7 | В | 1 | 17 | В | 1 |
| 8 | Г | 1 | 18 | Б | 1 |
| 9 | А | 1 | 19 | Г | 1 |
| 10 | А | 1 | 20 | А | 1 |

**1 вариант**

**1. Механизм социальной перцепции, характеризующийся осознанным или бессознательным уподоблением себя другому человеку или его себе, - это:**

а) атрибуция

б) идентификация

в) эмпатия

г) рефлексия

**2. Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему, - это:**

а) эмпатия

б) рефлексия

в) стереотипия

г) аттракция

**3. Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние, - это:**

а) убеждение

б) заражение

в) подражание

г) мода

**4. Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это:**

а) внушение

б) убеждение

в) заражение

г) подражание

**5. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся:**

а) языковой, эмоциональный, национальный

б) информационный, структурный

в) логический, фонетический, семантический

г) недоверие, агрессивность

**6. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, - это:**

а) общение

б) потребность

в) деятельность

г) активность

**7. Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки, - это:**

а) приспособление

б) конкуренция

в) сотрудничество

г) компромисс

**8. К невербальным средствам общения относятся:**

а) речевые интерпретации

б) визуальные, аудиальные, тактильные средства

в) устные и письменные средства

г) эмоциональные переживания

**9. Механизм социальной перцепции, состоящий в интерпретации поступков и чувств другого человека (группы) через приписывание причин, лежащих в основе этих чувств и поступков, - это:**

а) каузальная атрибуция

б) идентификация

в) эмпатия

г) рефлексия

**10. Уровень общения, на котором происходит простой обмен репликами для поддержания разговора, называется:**

а) информационный

б) личностный

в) диалогический

г) фатический (конвенциональный)

**11. В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты):**

а) невербальная, вербальная

б) диалогическая, монологическая, полилогическая

в) коммуникативная, интерактивная, перцептивная

г) авторитарная, демократическая, либеральная

**12. Уровень общения, который предполагает глубокое самораскрытие сущности другого человека, называется:**

а) диалогический

б) личностный

в) фатический (конвенциональный)

г) информационный

**13. Стратегия взаимодействия в конфликте, при которой человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, называется:**

а) конкуренция

б) приспособление

в) компромисс

г) сотрудничество

**14. Социальная перцепция включает в себя:**

а) осознание поведения окружающих людей

б) межличностное, межгрупповое восприятие, самовосприятие

в) восприятие окружающей среды и себя

г) художественное восприятие

**15. Стиль межличностного общения, целью которого является подкрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей, повышение самооценки и самоуважения — это ... стиль:**

а) ритуальный

б) конформистский

в) альтруистический

г) манипулятивный

**2 вариант**

**1. Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние, - это:**

а) убеждение

б) заражение

в) подражание

г) мода

**2. Механизм социальной перцепции, характеризующийся осознанным или бессознательным уподоблением себя другому человеку или его себе, - это:**

а) атрибуция

б) идентификация

в) эмпатия

г) рефлексия

**3. Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это:**

а) внушение

б) убеждение

в) заражение

г) подражание

**4. Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему, - это:**

а) эмпатия

б) рефлексия

в) стереотипия

г) аттракция

**5. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, - это:**

а) общение

б) потребность

в) деятельность

г) активность

**6. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся:**

а) языковой, эмоциональный, национальный

б) информационный, структурный

в) логический, фонетический, семантический

г) недоверие, агрессивность

**7. Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки, - это:**

а) приспособление

б) конкуренция

в) сотрудничество

г) компромисс

**8. Механизм социальной перцепции, состоящий в интерпретации поступков и чувств другого человека (группы) через приписывание причин, лежащих в основе этих чувств и поступков, - это:**

а) каузальная атрибуция

б) идентификация

в) эмпатия

г) рефлексия

**9. К невербальным средствам общения относятся:**

а) речевые интерпретации

б) визуальные, аудиальные, тактильные средства

в) устные и письменные средства

г) эмоциональные переживания

**10. Уровень общения, на котором происходит простой обмен репликами для поддержания разговора, называется:**

а) информационный

б) личностный

в) диалогический

г) фатический (конвенциональный)

**11. В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты):**

а) невербальная, вербальная

б) диалогическая, монологическая, полилогическая

в) коммуникативная, интерактивная, перцептивная

г) авторитарная, демократическая, либеральная

**12. Стратегия взаимодействия в конфликте, при которой человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, называется:**

а) конкуренция

б) приспособление

в) компромисс

г) сотрудничество

**13. Уровень общения, который предполагает глубокое самораскрытие сущности другого человека, называется:**

а) диалогический

б) личностный

в) фатический (конвенциональный)

г) информационный

**14. Стиль межличностного общения, целью которого является подкрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей, повышение самооценки и самоуважения — это ... стиль:**

а) ритуальный

б) конформистский

в) альтруистический

г) манипулятивный

**15. Социальная перцепция включает в себя:**

а) осознание поведения окружающих людей

б) межличностное, межгрупповое восприятие, самовосприятие

в) восприятие окружающей среды и себя

г) художественное восприятие

**Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний**

**Ключи к тестовым заданиям**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вариант** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** |
| 1 вариант | б | г | б | а | в | а | г | б | а | г | в | б | а | б | а |
| 2 вариант | б | б | а | г | а | в | г | а | б | г | в | а | б | а | б |

**Критерии и шкалы оценивания**

**Тест**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Процент правильных ответов | До 60% | 61-80% | 81-100% |
| Количество баллов за решенный тест | 0 | 10 | 20 |

**Подготовка** **кейса по теме «Особенности общения с трудными людьми»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Баллы** | **Критерии оценивания (за 1 кейс-задание – 1 балл)** | ***Количественный***  ***показатель - оценка*** |
| 12-18 | * изложение материала логично, грамотно, без ошибок; * свободное владение профессиональной терминологией; * умение высказывать и обосновать свои суждения; * студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; * студент организует связь теории с практикой. | отлично |
| 8-11 | * студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения кейса, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности; * ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный. | хорошо |
| 4-7 | * студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может доказательно обосновать свои суждения; * обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала. | удовлетворительно |
| 1-3 | * отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решен кейс; * в ответе студента проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения кейса. | неудовлетворительно |

**Работа на практических занятиях**

|  |  |
| --- | --- |
| **Баллы** | **Характеристики ответа студента** |
| **20-24** | студент глубоко и всесторонне усвоил проблему;  уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;  опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью;  умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;  делает выводы и обобщения;  свободно владеет понятиями |
| **15-20** | студент твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы;  не допускает существенных неточностей;  увязывает усвоенные знания с практической деятельностью;  аргументирует научные положения;  делает выводы и обобщения;  владеет системой основных понятий |
| 6-14 | тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть студент освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы;  допускает несущественные ошибки и неточности;  испытывает затруднения в практическом применении знаний;  слабо аргументирует научные положения;  затрудняется в формулировании выводов и обобщений;  частично владеет системой понятий |
| **0-5** | студент не усвоил значительной части проблемы;  допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее;  испытывает трудности в практическом применении знаний;  не может аргументировать научные положения;  не формулирует выводов и обобщений;  не владеет понятийным аппаратом |

**Подготовка каталога коммуникативных техник**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Баллы** | **Критерии оценивания (за 1 кейс-задание – 1 балл)** | ***Количественный показатель - оценка*** |
| 14-18 | * подбор упражнений выполнен грамотно, без ошибок; * тема упражнений соответствует заданному тренингу; * задачи упражнений соответствуют задачам тренинга; * учитывается возрастные и индивидуальные особенности выборки в подборе упражнений; * в каталоге присутствует все разновидности упражнений. | отлично |
| 8-13 | * подбор упражнений выполнен грамотно, без ошибок; * тема упражнений соответствует заданному тренингу; * задачи упражнений соответствуют задачам тренинга; * есть недочеты по соответствию возрастным и индивидуальным особенностям выборки в подборе упражнений; * в каталоге присутствует не все разновидности упражнений. | хорошо |
| 4-7 | * подбор упражнений выполнен с недочетами; * тема упражнений не всегда соответствует заданному тренингу; * задачи упражнений не всегда соответствуют задачам тренинга; * учитывается не все особенности выборки в подборе упражнений; * в каталоге присутствует разрозненные упражнений. | удовлетворительно |
| 1-3 | * подбор упражнений выполнен с формально, не самостоятельно; * тема упражнений не соответствует заданному тренингу; * задачи упражнений не соответствуют задачам тренинга; * не учитываются особенности выборки в подборе упражнений; * в каталоге присутствует разрозненные упражнений, нарушена логика. | неудовлетворительно |

**Вопросы к зачету**

1. Общение как межличностное взаимодействие.
2. Структура общения: типы и виды.
3. Уровни общения.
4. Функции общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная.
5. Модели делового общения.
6. Стили делового общения: официально-деловой, научный стиль речи, публицистический стиль, коммуникационный.
7. Коммуникация как акт общения*.*
8. Коммуникативные знания, умения, навыки и компетентность личности.
9. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
10. Речевые средства общения.
11. Слушание в межличностном общении.
12. Виды слушания.
13. Барьеры эффективного общения.
14. Обратная связь для понимания информации: расспрашивание, перефразирование, отражение чувств и резюмирование.
15. Приемы позитивного налаживания контактов и поиска активного стиля общения.
16. Модели поведения людей.
17. Стратегии взаимодействия в ситуации общения: приспособление, компромисс, сотрудничество, игнорирование, соперничество.
18. Трудности межличностного общения в работе психолога.
19. Дефектное общение.
20. Деструктивное общение.
21. Виды поведения: подавление, манипуляция, деловое партнерство.
22. Определение механизмов и способов защиты от манипулирования в ситуации педагогического общения.
23. Партнерское деловое общение.
24. Поведенческий анализ.
25. Умения и навыки эффективного профессионального общения.
26. Ролевые позиции в деловом общении.