

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Мурманский арктический университет»  
(ФГАОУ ВО «МАУ»)**

**Комплект контрольно-оценочных средств  
по учебной дисциплине «Психология общения»  
специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование  
базовой подготовки**

Мурманск  
2024

# 1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

## 1. Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) разработаны в соответствии с требованиями основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) и Федерального государственного стандарта по специальности 09.02.07 «Информационные системы и программирование», среднего профессионального образования (СПО), программы учебной дисциплины «Психология общения».

Контрольно-оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Психология общения» для специальности СПО 09.02.07

«Информационные системы и программирование», КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

## 2. Результаты освоения учебного предмета, подлежащие проверке

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки уровня усвоения учебного предмета «Психология общения». Освоение содержания учебного предмета обеспечивает достижение студентами следующих результатов:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК.01 ОК.02 ОК.03 ОК.04 ОК.06	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	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

	<p>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 команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности  описывать значимость своей профессии (специальности)</p>	<p>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)</p>
--	--	---

**Общие (ОК) компетенции:**

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

## 2. Задания для текущего контроля, критерии оценки, эталоны ответов

### 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)
  - д)
  - 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. Коммуникативный 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
  - г) эскалация

- б) инцидент
- в) зона разногласий
- 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
- г) эффект первых фраз
- д) эффект художественной выразительности

в) эффект релаксации

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
  - в) межличностные
  - г) по горизонтали
  - д) конструктивные
  - е) деструктивные
10. Силье управления, для которого характерно отсутствие согласованных действий между руководителем и подчиненными, низкие показатели работы:
- а) коллегиальный
  - б) нейтральный
  - в) ситуативный
  - г) авторитарный
  - д) директивный
  - е) демократический

### Вариант 3

1. Человек с момента появления на свет, характеризующийся определенной телесной конституцией и типом нервной системы, задатками:
- а) индивид
  - б) субъект
  - в) личность
  - г) индивидуальность
  - д) Я-концепция
  - е) объект
2. Своеобразное сочетание в человеке качеств, характеризующих его мировоззрение, устремления, способности, темперамент:
- а) темперамент
  - б) характер
  - в) мотивация
  - г) индивидуальность
  - д) самооценка
  - е) уровень притязаний
3. Общение, направленное на получение односторонней выгоды от собеседования:
- а) «контакт масок»
  - б) формально-ролевое
  - в) светское
  - г) манипулятивное
  - д) духовное
  - е) деловое
4. Психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению:
- а) фактор превосходства
  - б) эффект проецирования
  - в) установка
  - г) коммуникативные барьеры
  - д) идентификация
  - е) стереотипы
5. Вид малой группы, поведение и взаимоотношения отдельных членов которой регламентируются официальными правилами, предписаниями и договоренностями организации:
- а) неформальная
  - б) лабораторная
  - в) условная
  - г) группа присутствия
  - д) формальная
  - е) первичная
6. Отождествление себя с другим человеком, помогающее понять его мысли,

поступки, действия:

а) стереотипы

г) восприятие

- б) аттракция  
в) установка
- д) идентификация  
е) эмпатия
7. Коммуникационный эффект, который заключается в том, что речь должна быть обоснованной, убедительной, логичной, вызывающей размышление и осмысление информации:
- 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 необходимо проявить умение слушать и убеждать:
- а) установление контакта  
б) обсуждение проблемы  
в) выход из контакта  
г) принятие решения  
д) ориентирование в ситуации
9. В каком стиле поведения при конфликте стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки:
- а) конкуренция  
б) сотрудничество  
в) компромисс  
г) приспособление  
д) игнорирование
10. Стиль управления, для которого 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)  
д)  
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  
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. Коммуникационный 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

### **Темы рефератов (докладов) и индивидуальных проектов**

1. Особенности делового общения, этические нормы делового общения.
2. Типологии личности сотрудников.
3. Барьеры коммуникации, обратная связь.
4. Невербальная коммуникация в профессиональной деятельности.
5. Лидерство и руководство.
6. Авторитет руководителя. Имидж руководителя
7. Взаимодействие личности и группы. Конформизм.
8. Психологическая теория коллектива.
9. Психологическая совместимость, срабатываемость в рабочей группе.
10. Типы взаимоотношений в системе «руководитель-подчиненный»
11. Социально-психологический климат коллектива.
12. Профилактика стрессов в деловом общении, стрессоустойчивость.
13. Деловое совещание.
14. Деловая беседа. Умение слушать в деловом общении.
15. Психологические приемы влияния на собеседника.
16. Умение говорить. Правила публичного выступления.
17. Поручение задания. Выражение критики.
18. Деловая переписка.
19. Виды и структура конфликта.
20. Методы управления конфликтом.

### **3. Задания для промежуточной аттестации, критерии оценки**

Перечень вопросов для проведения  
дифференцированного зачета по предмету

1. Характеристика процесса общения.
2. Коммуникативная сторона общения.
3. Средства общения.
4. Интерактивная сторона общения.
5. Перцептивная сторона общения. 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. Роли и ролевые ожидания.
14. Темперамент.
15. Характер.
16. Понятие конфликта. Структура, процесс развития конфликта.
17. Виды конфликтов.
18. Методы управления конфликтами.
19. Стили поведения в конфликте.
20. Стрессы и управление эмоциональными состояниями.
21. Понятие лидерства. Виды, теории, классификация лидерства.
22. Понятие власти. Виды и основы власти.
23. Понятие руководства. Стили управления по К. Левину.
24. Причины вступления человека в группу. Классификация групп по Г.М. Андреевой.
25. Понятие и виды малой группы.
26. Социально-психологические явления в малой группе.
27. Мотивация профессиональной деятельности.
28. Поиск, отбор и найм персонала.
29. Понятие, виды и этапы деловой карьеры.
30. Основные проблемы на этапах карьерного роста. Факторы, влияющие на карьерный рост сотрудников.

### **Критерии оценивания ответов студентов**

**Отметка "5"** ставится в случае:

1. Знания, понимания, глубины усвоения обучающимся всего объёма 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.

#### **Отметка "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.

#### **Отметка "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.

#### **Отметка "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.

**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

#### 4. Перечень информационных источников

Основные источники:

1. Психология общения: учеб. для студ. учреждений сред. проф. Образования / А.П. Панфилова. – 7-е изд., испр. – м. : Издательский центр «Академия», 2019. – 368 с.
2. Клачкова, О. А. Основы конфликтологии [Электронный ресурс]: практикум для СПО / О. А. Клачкова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Профобразование, 2019. — 136 с. — 978-5-4488-0314-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86142.html>
3. Маслова, Т. А. Психология общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Профобразование, 2019. — 164 с. — 978-5-4488-0299-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85787.html>