

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

УТВЕРЖДЕНО

Директор Колледжа ФГБОУ ВО «МАГУ»



/ Козлова Н.В./
Ф.И.О.

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, 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
- возможные траектории профессионального развития и самообразования
- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;
- значимость профессиональной деятельности по специальности

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.
- 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 специальности
-

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;

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, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен:</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - возможные траектории профессионального развития и самообразования - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - значимость профессиональной деятельности по специальности <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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 специальности 	<p><i>Формы контроля обучения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – домашние задания проблемного характера; – практические задания по работе с информацией, документами, литературой; – подготовка и защита индивидуальных и групповых заданий проектного характера. <p><i>Формы оценки результативности обучения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
2. Компетентность характеризует
 - а. средний уровень выполнения заданий,
 - б. наилучший вариант выполнения заданий,
 - в. способность 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.
4. Коммуникативные способности можно трактовать как
 - а. природную одаренность в общении и коммуникативную продуктивность,
 - б. произвольную экспрессивность,
 - в. информированность о закономерностях развития, видах, фазах общения,
 - г. знание о степени развития конкретных коммуникативных умениях.
5. Под коммуникативной компетентностью понимают
 - а. владение сложными коммуникативными навыками и умениями,
 - б. знание о социальных институтах и структурах, их представителей в обществе,
 - 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 действительностью,
 - б. представление о функционировании социальных групп,
 - в. межличностную ориентацию,
 - г. коммуникативные отношения.
10. Общая социальная ориентация и осведомленность измеряется в
 - а. оперативной социальной компетентности,
 - б. вербальной компетентности,

- в. социальн-психологической компетентности,
- г. социо-профессиональной компетентности.

11. Коммуникативная компетентность является частью

- а. социально-психологического управления процессами общения,
- б. социопсихологической ситуации,
- в. эмоционально-психологической регуляции коммуникативного процесса,
- 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.

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

- а. коммуникативным способностям,
- б. коммуникативно-исполнительскому мастерству личности,
- в. эмоционально-психологической саморегуляции,
- г. культуре мышления.

14. В процессе эмоционально-психологической саморегуляции отсутствует

- а. эмоциональное «заражение» проблемой,
- б. эмоционально-психологическая идентификация поведения,
- в. эмоционально – экспрессивное отреагирование,
- г. эмоционально-психологическая перестройка поведения.

15. 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.

16. К содержанию компетенций в детской возрастной группе не относится

- а. умение считаться с другими,
- б. умение вести себя на улице,
- в. умение дружить,
- г. умение доверять другому.

17. 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.

18. 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 не критическое 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 упражнения. 	удовлетворительно
1-3	<ul style="list-style-type: none"> 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 упражнения, 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.