

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  
2022

# 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><b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен:</b></p> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способы работы в коллективе, знать и понимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</li> <li>- способы осуществления стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий;</li> <li>- способы реализации психологических технологий, ориентированных на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп</li> <li>- возможные траектории профессионального развития и самообразования</li> <li>- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;</li> <li>- значимость профессиональной деятельности по специальности</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</li> <li>- осуществлять стандартные базовые процедуры оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий;</li> <li>- реализовать психологические технологии, ориентированные на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп.</li> <li>- определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</li> <li>- организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> <li>- описывать значимость своей специальности</li> </ul>	<p><i>Формы контроля обучения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– домашние задания проблемного характера;</li> <li>– практические задания по работе с информацией, документами, литературой;</li> <li>– подготовка и защита индивидуальных и групповых заданий проектного характера.</li> </ul> <p><i>Формы оценки результативности обучения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- накопительная система баллов, на основе которой выставляется итоговая отметка.</li> <li>- традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая отметка</li> </ul>

## 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 не критическое 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"> <li>• изложение материала логично, грамотно, без ошибок;</li> <li>• свободное владение профессиональной терминологией;</li> <li>• умение высказывать и обосновать свои суждения;</li> <li>• студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы;</li> <li>• студент организует связь теории с практикой.</li> </ul>	отлично
8-11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный.</li> </ul>	хорошо
4-7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может доказательно обосновать свои суждения;</li> <li>• обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала.</li> </ul>	удовлетворительно
1-3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решен кейс;</li> <li>• в ответе студента проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения кейса.</li> </ul>	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"> <li>подбор упражнений выполнен грамотно, без ошибок;</li> <li>тема упражнений соответствует заданному тренингу;</li> <li>задачи упражнений соответствуют задачам тренинга;</li> <li>учитывается возрастные и индивидуальные особенности выборки в подборе упражнений;</li> <li>в каталоге присутствует все разновидности упражнений.</li> </ul>	отлично
8-13	<ul style="list-style-type: none"> <li>подбор упражнений выполнен грамотно, без ошибок;</li> <li>тема упражнений соответствует заданному тренингу;</li> <li>задачи упражнений соответствуют задачам тренинга;</li> <li>есть недочеты по соответствию возрастным и индивидуальным особенностям выборки в подборе упражнений;</li> <li>в каталоге присутствует не все разновидности упражнений.</li> </ul>	хорошо
4-7	<ul style="list-style-type: none"> <li>подбор упражнений выполнен с недочетами;</li> <li>тема упражнений не всегда соответствует заданному тренингу;</li> <li>задачи упражнений не всегда соответствуют задачам тренинга;</li> <li>учитывается не все особенности выборки в подборе упражнений;</li> <li>в каталоге присутствует разрозненные упражнения.</li> </ul>	удовлетворительно
1-3	<ul style="list-style-type: none"> <li>подбор упражнений выполнен с формально, не самостоятельно;</li> <li>тема упражнений не соответствует заданному тренингу;</li> <li>задачи упражнений не соответствуют задачам тренинга;</li> <li>не учитываются особенности выборки в подборе упражнений;</li> <li>в каталоге присутствует разрозненные упражнения, нарушена логика.</li> </ul>	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.