



Политехнический колледж (ПК БГТУ)

УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора ПК БГТУ

_____ Т.Е. Балашова
«29» 04 2022 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине
ОГСЭ.05. Психология общения

Специальность:	38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)
Уровень образования выпускника:	среднее профессиональное образование (СПО)
Программа подготовки специалиста среднего звена (ППССЗ):	базовая
Присваиваемая квалификация:	Бухгалтер
Форма обучения:	заочная
Срок получения СПО по ППССЗ:	3 года 10 месяцев
Уровень образования, необходимый для приема на обучение по ППССЗ:	основное общее образование
Год приема на обучение на 1-й курс:	2022

Брянск 2022

Фонд оценочных средств
по учебной дисциплине **ОГСЭ.05. Психология общения**

(далее — ФОС)
для специальности **38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)**

Разработал(и):

— преподаватель ПК БГТУ

Е.А. Зенкина

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании предметно-цикловой комиссии «Общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин» ПК БГТУ
(далее — ПЦК)

от «29» 04 2022 г., протокол № 9

Председатель ПЦК

Е.В. Стешкова

Согласовано:

Заместитель директора ПК БГТУ
по учебно-методической работе,

Т.Е. Балашова

© Зенкина Е.А.

© ФГБОУ ВО «Брянский государственный технический университет»

Содержание

Паспорт комплекта ФОС	4
1. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке.....	5
1.1 «Уметь-знать».....	5
1.2 Показатели сформированности компетенций.....	7
2. Формы текущего контроля и промежуточной аттестации	10
3. Оценка освоения курса учебной дисциплины.....	11
3.1 Общие положения.....	11
3.2 Типовые знания для оценки освоения УД	12
4. Контрольно - измерительные материалы для дифференцированного зачета.....	17

Паспорт комплекта фонда оценочных средств (ФОС)

Общие положения

Комплект фондов оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения.

ФОС включает контрольно-оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине.

Результатом освоения учебной дисциплины являются приобретённые умения и знания, а также сформированность элементов общих компетенций.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

Комплект фондов оценочных средств разработан на основании:

1. ФГОС СПО по специальности: 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)
2. Рабочей программы учебной дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения
3. Учебного плана по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)
4. Положения о промежуточной аттестации ПК БГТУ
5. Положения о текущем контроле знаний студентов
6. Шаблона комплекта фондов оценочных средств учебной дисциплины

1. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

1 «Уметь – знать»

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения обучающийся **должен уметь**:

- У1. эффективно общаться в профессиональной деятельности;
- У2. регулировать свое поведение в процессе межличностного общения;
- У3 использовать техники и приемы общения в межличностном общении и профессиональной деятельности;
- У4 использовать правила слушания в межличностном общении и профессиональной деятельности;
- У5 вести беседу, используя правила слушания, убеждения, техники и приемы общения.

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения обучающийся **должен знать**:

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

В результате контроля и оценки по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка перечисленных умений, знаний и уровня сформированности общих компетенций:

- 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 финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
- ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
- 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, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, 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. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.2 Показатели сформированности общих компетенций

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять ее составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>Знания: 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</p>
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития</p>

		и самообразования
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p>
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	<p>Умения: описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения</p> <p>Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения</p>
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности</p> <p>Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения</p>

ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	<p>Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности</p> <p>Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения</p>
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	<p>Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p> <p>Знания: современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p>

2.Формы текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Разделы и темы учебной дисциплины	Форма текущего контроля и промежуточной аттестации
<i>Введение</i>	Самостоятельная работа №1. Работа с тестовыми заданиями по теме занятия
Раздел 1.Структура общения	Самостоятельная работа №2. Работа с тестовыми заданиями по теме занятия Практическая работа № 1
Раздел 2. Особенности общения	Самостоятельная работа №2. Работа с тестовыми заданиями по теме занятия Практическая работа № 2

Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

3. Оценка освоения курса учебной дисциплины

3.1 Общие положения

Основной целью оценки освоения курса учебной дисциплины является оценка умений и знаний посредством текущего контроля знаний и промежуточной аттестации.

Оценка освоения курса УД осуществляется с использованием следующих форм и методов контроля: внеаудиторная самостоятельная работа - в форме тестирования, практических работ и дифференцированного зачета.

3.2 Типовые задания для оценки освоения УД

3.2.1 Типовые задания для оценки освоения Введение

Самостоятельная работа №1.

Работа с тестовыми заданиями по теме занятия (10 заданий по 2 варианта)

Проверяемые результаты обучения: У1, 31, 32, 34, 37, 38.

Текст типового задания:

1. Укажите верный вариант:

К свойствам общения относят:

- Активность
- Диалогичность
- Социальность
- Двойственность формы
- Все ответы верны
- Все ответы неверны

2. Укажите, с какими функциями общения связаны следующие ситуации?

- Человек обращается в справочное бюро, чтобы узнать время отправления поезда _____
- Учитель дал задание, и дети стали его выполнять _____
- Сотрудники договариваются, где они будут проводить совещание _____

3. Верны или не верны следующие утверждения:

- через общение человек не может удовлетворить свои социогенные потребности.
- общение выступает как важнейшее условие психического развития человека
- В условиях общения происходит существенное изменение работы памяти, внимания, воображения, восприятия, мышления, эмоций, воли, механизмов мотивации и всего поведения в целом
- Суггестия.

4. Установите последовательность фаз действия как главного содержания общения.

Фаза завершения – Фаза побуждения – Фаза непосредственного действия – Фаза уточнения ситуации

5. Укажите верный ответ:

Эффективное общение включает в себя следующие факторы:

- Контактность
- Общительность
- Коммуникативная совместимость
- Все ответы верны
- Нет верных ответов

Критерии оценки:

Оценка «5» - 8-10 пунктов.

Оценка «4» - 6-7 пунктов.

Оценка «3» - 4-5 пунктов.

Оценка «2» - 0-3 пункта.

3.2.2 Типовые задания для оценки освоения Раздела № 1

Самостоятельная работа №2.

Работа с тестовыми заданиями по теме занятия (10 заданий по 2 варианта)

Проверяемые результаты обучения: У1, У2, У3, У4, 33, 34, 35, 36, 37, 38.

Текст типового задания:

1. Закончите следующие фразы:

- Общение с помощью речи называется _____
- Общение на основе неречевых средств называется _____
- Общение «лицом к лицу» называется _____
- Общение с помощью специальных посредников называется _____
- Общение, регламентированное правилами, инструкциями, называется _____
- Общение, не имеющее нормативных ограничений и удовлетворяющее базовые потребности личности, называется _____

2. Укажите верный ответ:

Восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов: других людей, самих себя, групп, социальных общностей и т.д. называется

- Коммуникация
- Интеракция
- Перцепция
- Все ответы верны

- Все ответы неверны

3. Укажите верный ответ:

Основными механизмами социальной перцепции являются:

- Идентификация
- Сопереживание
- Аттракция
- Эмпатия
- Интерференция
- Антиципация (ожидание чего-либо)
- Социальная рефлексия
- Влечение
- Каузальная атрибуция
- Суггестия.

4. Вид общения, который направлен на извлечение выгоды от собеседника:

- а) духовное
- б) примитивное
- в) манипулятивное
- г) деловое

5. К вербальным средствам общения относится:

- а) речь
- б) жесты
- в) мимика
- г) дистанции между собеседниками

6. Жесты, заменители слов или фраз в общении:

- а) регуляторы
- б) эмблемы
- в) иллюстраторы
- г) адапторы

7. Манипуляция - это

- а) открытое воздействие на партнера
- б) скрытое воздействие на партнера
- в) стремление победить сильного соперника.

Критерии оценки:

Оценка «5» - 8-10 пунктов.

Оценка «4» - 6-7 пунктов.

Оценка «3» - 4-5 пунктов.

Оценка «2» - 0-3 пункта.

Практическая работа № 1

3.2.3 Типовые задания для оценки освоения Раздела № 2

Самостоятельная работа №3.

Работа с тестовыми заданиями по теме занятия (10 заданий по 2 варианта)

Проверяемые результаты обучения: У5, У4, У3, 36, 37, 38.

Текст типового задания:

1. В деловое общение вступают с целью...

а. познакомиться

б. лучше узнать друг друга

в. добиться максимальной эффективности деловых контактов

г. высказать собеседнику все, что Вы о нем думаете

д. договориться о взаимодействии

2. На имидж делового человека влияют...

а. внешний вид

б. деловые качества

в. речь

г. друзья

д. манеры

д. организации

3. Успех делового разговора зависит от...

а. умения устанавливать доверительный контакт с собеседником

б. понимания языка жестов

в. красивого почерка

г. понимания языка мимики

д. погоды

4. Подготовка к переговорам включает...

а. определение времени встречи

б. проработку содержания переговоров

в. определение места встречи

г. принятия решения

д. определения возможных вариантов решения

5. В деловом телефонном разговоре следует...

а. дать волю эмоциям

б. назвать свое учреждение

в. назвать свою фамилию

г. вести две беседы одновременно

д. быть вежливым

6. Ведение деловой беседы включает...

а. создание рабочей атмосферы

б. неличный способ обращения

в. установление контакта с собеседником

г. информирование присутствующих

д. обоснование выдвигаемых положений

7. При выступлении на телевидении следует...

а. активно жестикулировать

б. одеть полосатую рубашку

в. время от времени бросать взгляды в камеру

г. Говорить как можно дольше

д. выглядеть уверенным и дружелюбным

Критерии оценки:

Оценка «5» - 8-10 пунктов.

Оценка «4» - 6-7 пунктов.

Оценка «3» - 4-5 пунктов.

Оценка «2» - 0-3 пункта.

Практическая работа №2

4. Контрольно - измерительные материалы для дифференцированного зачета

Дифференцированный зачет предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ 00.05. Психология общения.

Дифференцированный зачет проводится с учетом результатов выполнения аудиторных самостоятельных и практических работ.

При выставлении оценки за зачет учитывается готовность к овладению общими компетенциями.

Дифференцированный зачет состоит из одного этапа – собеседование по теоретическому вопросу. На подготовку обучающемуся – 10 минут, на ответ – 5 минут. Общая продолжительность итогового зачетного занятия – 2 часа.

Вопросы к дифференцированному зачету по дисциплине ОГСЭ 00.05. Психология общения:

1. Что называют общением? Как вы определяете понятие общение и его особенности?
2. Назовите функции общения. Докажите на примерах.
3. Чем отличается непосредственное общение от опосредованного? Приведите примеры.
4. Какое общение относится к манипулятивному?
5. Чем определяются уровни общения? Какие уровни общения вы знаете?
6. Какие характеристики личности способствуют общению?
7. Какие типы собеседников существуют? Как строить общение с различными по характеру собеседниками?
8. Что называют темпераментом? Это врожденная характеристика или приобретенная?
9. Какие особенности темперамента важно учитывать в общении с другими людьми? Приведите примеры общения с людьми разных темпераментов.
10. Что оказывает наибольшее влияние на поведение человека?
11. Какие группы черт характера существуют? Приведите примеры.
12. Что называют социальной ролью? Каковы виды и характеристики ролей?
13. Что называют ролевым конфликтом? В чем его причина?
14. Что называют темпераментом?
15. Можно ли сказать, что существуют хорошие и плохие виды темпераментов? Это врожденная характеристика или приобретенная?
16. Место категории общения в отечественной психологии
17. Может ли общение выступать как особый вид деятельности?
18. Какие вы знаете стороны общения?
19. Перечислите основные функции общения
20. Перечислите основные виды общения
21. Кто ввел понятие «социальная перцепция»?

22. Какова структура и механизмы формирования социальной установки?
23. Чем идентификация отличается от эмпатии?
24. Что такое эффеkты новизны, ореола, первичности?
25. Какова структура социальной перцепции?
26. Перечислите фундаментальные ошибки атрибуции
27. Возможна ли коммуникация без использования знаков?
28. Что такое вертикальные и горизонтальные коммуникации в организации?
29. Каким образом связаны нововведения и коммуникативные барьеры?
30. Какие вы знаете типы коммуникативных связей в группе?
31. Какова роль эмоций в межличностных отношениях?
32. Чем отличаются конвенциональные и межличностные роли?
33. Каковы факторы межличностной аттракции.
34. Чем деловое общение отличается от межличностного?
35. Какие вам известны стили делового общения?
36. Какие вам известны деловые стили личности?
37. Что такое коучинг?
38. Какие существуют пути разрешения конфликтов?
39. Что называют ассертивным поведением?
40. Назовите основные характеристики психологии имиджа личности

Критерии оценивания ответа студента на дифференцированном зачете:

1. *Балл «5» (отлично)* ставиться в том случае, когда студент исчерпывающе знает весь программный материал, отлично понимает и прочно усвоил его. На вопросы дает правильные, уверенные ответы. При ответе пользуется литературным, правильным языком и не допускает ошибок.
2. *Балл «4» (хорошо)* ставиться в том случае, когда студент знает весь требуемый программный материал, хорошо понимает и прочно усвоил его. На вопросы отвечает без затруднений. При ответе пользуется литературным языком. Допускает незначительные ошибки.
3. *Балл «3» (удовлетворительно)* ставиться в том случае, когда студент обнаруживает знание основного программного материала. При применении знаний на практике испытывает некоторые затруднения и преодолевает их с небольшой помощью преподавателей. В ответах допускает ошибки при изложении материала и в построении речи.
4. *Балл «2» (неудовлетворительно)* ставиться в том случае, когда студент обнаруживает незнание большей части программного материала, отвечает, как правило, лишь на наводящие вопросы преподавателя не уверенно. Допускает частые грубые ошибки. *Кроме того, бал «2»* ставиться и в том случае, когда студент обнаруживает полное незнание проходимого учебного материала.