



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ**

**ФГБОУ ВО «Ингушский государственный университет»**

**Гуманитарно-технический колледж**

**СОГЛАСОВАНО**

Заведующий информационно-технического  
отделения

Баркинхоева М.М. \_\_\_\_\_  
от « 22 » \_\_\_\_\_ мая 2024г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ГТК

\_\_\_\_\_ / Дзауров М.А.  
от « 24 » \_\_\_\_\_ мая 2024г.

## **Фонд оценочных средств**

по учебной дисциплине

**ОГСЭ.05 «Психология общения»**

для специальности

**27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по  
отраслям)**

по программе базовой подготовки

**Магас - 2024**



Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям) дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения».

**Организация – разработчик:** ФГБОУ ВО «Ингушский государственный университет»  
Гуманитарно – технический колледж

**Разработчик:** Цицкиева А.Т., преподаватель информационно-технического отделения.

Рассмотрена на заседании информационно-технического отделения

Протокол № 8 от «22» мая 2024 г.

Рассмотрена и одобрена на заседании Методического совета ГТК.

Протокол № 7 от «23» мая 2024 г.

©\_Цицкиева А.Т., 2024

© ГТК,2024

## Содержание

1. Паспорт комплекта фонда оценочных средств	
1.1. Область применения	
1.2. Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины	
1.2.1. Формы текущего контроля по учебной дисциплине в ходе освоения ОПОП	
1.2.2. Формы промежуточной аттестации по учебной дисциплине в ходе освоения ОПОП	
1.2.3. Организация контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины	
2. Комплект материалов для оценки освоенных умений и усвоенных знаний по учебной дисциплине	
2.1. Вопросы и задания для текущего контроля	
2.2. Задания для тематического тестового контроля	
2.3. Вопросы к зачету по психологии общения	
3. Информационное обеспечение	
Приложение 1. Оценочная ведомость по учебной дисциплине	

## Паспорт комплекта фонда оценочных средств

### 1.1. Область применения

Комплект фонда оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ППСЗ по специальности СПО 40.02.02 «Правоохранительная деятельность».

Комплект фонда оценочных средств позволяет оценить освоенные умения и усвоенные знания:

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Освоенные умения:</b> - применение техники и приемов эффективного общения в профессиональной деятельности;	- решение ситуаций по общению; - защита конспекта деловой беседы (по предложенной тематике);
- использование приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	- практическая работа по использованию приемов саморегуляции поведения в процессе общения; - самостоятельная работа творческого характера по самоанализу общения.
<b>Усвоенные знания:</b> -взаимосвязь общения и деятельности; -цели, функции, виды и уровни общения; -роли и ролевые ожидания в общении; -виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; -техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; -этические принципы общения;	- устный индивидуальный и фронтальный опросы; - взаимопроверка; - тестирование; - сообщения, доклады;

-источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	
--	--

## 1.2. Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины

### 1.2.1. Формы текущего контроля по учебной дисциплине в ходе освоения ОПОП

Элементы учебной дисциплины	Формы текущего контроля
<i>Раздел 1 Раздел 1. Общение, его виды, функции и психологические механизмы.</i> Тема 1.1. Общение- основа человеческого бытия	- проработка конспекта лекции по изученной теме; - подготовка сообщений и докладов;
Тема 1.2. Общение как обмен информацией.	практическое занятие: анализ и решение ситуаций на распознавание значения средств невербальной коммуникации: жестов, мимики и др.
Тема 1.3. Роли и ролевые ожидания в общении.	

Тема 1.4. Виды социальных взаимодействий.	Практическое занятие Самостоятельная работа - проработка конспектов по изученной теме; - подготовка сообщений: Виды социальных взаимодействий.
Тема 1.5. Механизмы взаимопонимания в общении.	Тестирование, практическое занятие, решение ситуационных задач, устный опрос и т.д. накопительная система
<i>Раздел 2. Техники и приемы общения. Конфликты, их разрешение</i>	
Тема 2.1. Техники эффективного общения.	Тестирование, практическое занятие, решение ситуационных задач, устный опрос и т.д. накопительная система
Тема 2.2. Конфликты, их источники и способы разрешения.	контрольная работа, практическое занятие, решение ситуационных задач, устный опрос и т.д.
	накопительная система

### 1.3. Формы промежуточной аттестации по учебной дисциплине в ходе освоения ОПОП

Наименование учебной дисциплины	Форма промежуточной аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен)
Психология общения	зачет

### 1.4. Организация контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины

Итоговый контроль освоения УД осуществляется на дифференцированном зачете. Условием допуска к промежуточной аттестации по дисциплине является положительная текущая аттестация по УД. Итоговая аттестация проводится в форме дифференцированного зачета. Зачет сдается в устной форме. Все задания к зачету имеют одинаковую структуру.

Теоретическая часть - предполагает устный ответ обучающихся. Вопрос проверяет теоретическую подготовку студента по дисциплине. Практическое задание – предполагает решение психологических задач, ситуаций.

Критерии оценки: Ответ обучающегося оценивается по пятибалльной шкале. Общая оценка выводится из оценок за выполнение каждого из 2-х вопросов и является их средним арифметическим. Оценка обучающегося складывается из его знаний и умений выходить на различный уровень воспроизведения материала.

Оценка *«отлично»* ставится, если обучающийся полно, логично, осознанно излагает материал, выделяет главное, аргументирует свою точку зрения на ту или иную проблему, имеет системные полные знания и умения по составленному вопросу. Содержание вопроса обучающийся излагает связно, в краткой форме, раскрывает последовательно суть изученного материала, демонстрируя прочность и прикладную направленность полученных знаний и умений, не допускает терминологических ошибок и фактических неточностей.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся знает материал, строит ответ четко, логично, устанавливает причинно-следственные связи в рамках дисциплины, но допускает незначительные неточности в изложении материала и при демонстрации аналитических и проектировочных умений. В ответе отсутствуют незначительные элементы содержания или присутствуют все необходимые элементы содержания, но допущены некоторые ошибки, иногда нарушалась последовательность изложения.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся ориентируется в основных понятиях, строит ответ на репродуктивном уровне, но при этом

допускает неточности и ошибки в изложении материала, нуждается в наводящих вопросах, не может привести примеры, допускает ошибки методического характера при анализе дидактического материала и проектировании различных видов деятельности.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если обучающийся не ориентируется в основных понятиях, демонстрирует поверхностные знания, если в ходе ответа отсутствует самостоятельность в изложении материала, либо звучит отказ дать ответ, допускает грубые ошибки при выполнении заданий аналитического и проектировочного характера

Предметом оценки освоения учебной дисциплины являются умения и знания. Зачет по учебной дисциплине проводится с учетом результатов текущего контроля.

## **2. Комплект материалов для оценки освоенных умений и усвоенных знаний по учебной дисциплине**

### **2.1. Вопросы и задания для текущего контроля**

1. Какое общение принято называть педагогическим?
2. Какая из трех сторон общения (информационная, перцептивная, интерактивная) вызывают наибольшие затруднения в педагогическом взаимодействии?
3. Каковы условия успешности педагогического общения?



4. Какие рекомендации может дать по предупреждению возникновения в педагогическом общении конфликтных ситуаций?
5. Объясните выражение «агрессивны, потому что несчастны».
6. Каким образом можно предотвратить превращение спора в ссору?
7. Что нужно сделать, чтобы «неразрешимые конфликты» были разрешены?
8. Назовите отличие противоречивых отношений от конфликтных?
9. Почему у многих старшеклассников возникают конфликты с родителями, а у подростков с учителями?
10. Выявите типичные ошибки ваших учителей, возникавшие в общении с учащимися.
11. Вспомните, какой тип взаимодействия преобладал у учителей вашего класса.
12. Как установить психологический контакт с учеником?
13. Всегда ли демократический стиль общения имеет положительный эффект в педагогическом общении?
14. Что предполагает диалогическое педагогическое общение?

## **2.2 Задания для тематического тестового контроля**

### **Тест №1 Общение как коммуникация**

1. Общение - это:
  - а) склонность человека входить в контакт с другими людьми, потребность находиться в обществе и взаимодействовать;

- б) процесс установления контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания других;
- в) процесс непосредственного или опосредованного воздействия друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь. 2.

Назовите стороны общения:

- а) организация взаимодействия между общающимися участниками общения, построение общей стратегии поведения;
- б) обмен информацией между общающимися индивидами, выработка единой точки зрения;
- в) процесс восприятия и понимания друг друга, установление эмоциональных отношений.

3. В чем проявляется взаимосвязь общения и деятельности?

4. Назовите виды общения по содержанию:

- а) обмен предметами и продуктами деятельности, которые служат средством удовлетворения актуальных потребностей;
- б) обмен психическими и физическими состояниями;
- в) обмен побуждениями, целями, интересами, потребностями;
- г) обмен действиями, умениями, навыками;
- д) обмен знаниями, информацией.

5. Назовите функции общения:

- а) функция общения, стимулирующая активность собеседника;
- б) функция общения, цель которой - обмен сообщениями, мнениями, замыслами, решениями;
- в) обмен эмоциями, изменение с помощью партнера собственных состояний, переживаний.

6. Какие еще функции общения вам известны? ( Карпенко). Перечислите.

7. Приведите примеры основных невербальных средств общения:

- а) кинесические средства;
- б) просодические средства;

- в) такесические средства;
- г) проксеимические средства.

8. Как вы понимаете? Конгруэнтный человек - это...

9. Приведите примеры:

- а) открытых вопросов;
- б) закрытых вопросов

## **Тест №2** Общение как взаимодействие

Распределить аспекты общения:

- а) осознанный образ предвосхищаемого результата, на достижение которого направлено действие человека;
- б) способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации;
- в) информация, передаваемая в межиндивидуальных контактах от одного к другому.

А) содержание; В) средства; С) цели.

Привести конкретные примеры данных мотивов, побуждающих человека взаимодействовать с окружающими:

- а) мотив кооперации;
- б) мотив конкуренции;
- в) альтруистический мотив

Правильно назвать типы или стратегии поведения:

- а) партнеры мешают друг другу, препятствуют достижению целей каждого;
- б) собеседники взаимно избегают друг друга;
- в) партнеры помогают друг другу, способствуют достижению общих целей;
- г) один собеседник содействует, помогает другому, а второй активно ему противодействует.

Какие еще виды взаимодействия или формы поведения вам известны? Один из них раскрыть.

Перечислить 4 теории межличностного взаимодействия. Назвать основателей.

Раскрыть сущность любой теории (по выбору).

Перечислить этапы делового общения.

В чем заключается эффект контраста и эффект ассимиляции?

Для чего необходимо создание доброжелательной атмосферы при установлении контакта?

Что такое интеракция?

### **Тест №3 Общение как восприятие и понимание людьми друг друга**

Дайте определение понятию «социальной перцепции»

Назовите не менее трех факторов или особенностей, влияющих на восприятие и оценку людьми друг друга.

Кратко раскрыть 3 схемы формирования первичного впечатления:

- а) фактор привлекательности;
- б) фактор превосходства;
- в) фактор отношения к нам

Правильно распределить механизмы познания и понимания людьми друг друга:

- а) постижение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств и переживаний;
- б) форма познания другого человека, основанная на формировании привязанности, устойчивого позитивного чувства к нему;
- в) наиболее простой способ понимания другого человека через уподобление себя ему.

- |                          |                   |
|--------------------------|-------------------|
| А) каузальная атрибуция; | Б) идентификация; |
| В) эмпатия;              | Г) подражание;    |
| Д) аттракция;            | Е) конформность   |

Дайте 3 определения оставшихся механизмов понимания.

Как называется механизм интерпретации поступков и чувств другого человека, выяснение причин поведения другого человека?

Каковы закономерности механизма прогнозирования поведения человека?  
Как называется механизм познания самого себя?

Возможно ли общение без перцептивной стороны? Объясните свой ответ.

Что такое интроверсия и экстраверсия?

### **2.3 Вопросы к зачету**

1. Социально-психологическая характеристика общения.
2. Понятие общения, его виды и функции.
3. Взаимосвязь общения и деятельности.
4. Уровни общения.
5. Общение как коммуникация или коммуникативная сторона общения
6. Общение как взаимосвязь или интерактивная сторона общения
7. Общение как восприятие людьми друг друга или перцептивная сторона общения
8. Особенности межличностного взаимодействия.
9. Эмпатия как особый способ понимания другого человека. Ее виды
10. Ролевое поведение.
11. Социально-психологические установки, эффекты (первичности, бумеранга, ореола, новизны).
12. Убеждение как способ организованного воздействия на психику человека.
13. Структура и специфика убеждения.
14. Особенности социальных стереотипов.
15. Виды и приемы манипулирования.
16. Природа конфликтов. Виды, причины возникновения, динамика развития.
17. Виды и техники слушания. Приемы активного слушания. Правила ведения беседы.
18. Методы разрешения конфликтов.
19. Особенности общения с детьми разного возраста.
20. Роль невербальных средств общения в жизни человека.

### **3. Информационное обеспечение обучения**

#### **Основные источники:**

1. Андриенко Е.В. Социальная психология: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений под ред. В.А.Сластенина. –М.: Издательский центр «Академия». 2008. – 264 с.
2. Дубровина И.В и др. Психология. Учебник для сред.пед.учеб. заведений – М.: ИЦ «Академия». 2011. – 464 с.
3. Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2006. – 448 с.
4. Мандель Б.Р. Психология общения: история и проблематика (учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования) – М.: Директ-Медиа, 2018
5. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2009. – 409 с.
6. Сухов А.Н. Социальная психология (учебное пособие для ссузов) - М.: Издательский центр «Академия», 2006. – 240 с.
7. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 178 с.

#### **Дополнительные источники:**

1. Битянова М.Р. Социальная психология (учебное пособие) – СПб.: Издательский дом Питер, 2010. - 368с.
2. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений – СПб.: Издательский дом Питер, 2010. – 576 с.
3. Канке А.А., Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) – М.: Форум, 2009. – 304с.
4. Курбатов В.И. Конфликтология – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2009. – 448 с.

5. Руденко А.М., Самыгин С.И. Деловое общение (учебное пособие) – М.: КноРус, 2010. – 440 с.
  6. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 187 с.
- Шеламова Г.М. Этикет деловых отношений. - М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 65 с.

### **Электронные издания**

1. Российский общеобразовательный портал [Электронный ресурс]. - Текстовые данные, фото и видео. - Режим доступа: <http://www.school.edu.ru/>., свободный (дата обращения: 11.05.2019).
2. Информационный портал для работников системы образования [Электронный ресурс]. Текстовые данные, фото и видео. - Режим доступа: <http://www.zavuch.info/>., свободный (дата обращения: 11.05.2019).
3. Школьное образование [Электронный ресурс]. - Текстовые данные, фото и видео. - Режим доступа: <http://edu.rin.ru/school/index.html>., свободный (дата обращения: 11.05.2019).
4. Интернет-государство учителей [Электронный ресурс]. - Текстовые данные, фото и видео. - Режим доступа: <http://www.intergu.ru/>., свободный (дата обращения: 11.05.2019).
5. Федеральный портал «Российское образование» [Электронный ресурс]. - Текстовые данные, фото и видео. - Режим доступа: <http://www.edu.ru/>., свободный (дата обращения: 11.05.2019).
6. Министерство образования и науки Российской Федерации [Электронный ресурс]: официальный сайт. - Текстовые данные, фото и видео. - Режим доступа: <http://www.ed.gov.ru/>., свободный (дата обращения: 11.05.2019).
7. Институт новых технологий [Электронный ресурс]. - Текстовые данные, фото и видео.. - Режим доступа: <http://www.int-edu.ru/>., свободный (дата обращения: 11.05.2019).

