



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ

ФГБОУ ВО «Ингушский государственный университет»

Гуманитарно-технический колледж

УТВЕРЖДАЮ

Директора ГТК

_____/Хамхоев А.И.
от « 29 » _____ июня _____ 2021 г.

Фонд оценочных средств

по учебной дисциплине

ОГСЭ.05 «Психология общения»

для специальности

**11.02.16 «Монтаж, техническое обслуживание и ремонт электронных
приборов и устройств»**

по программе базовой подготовки

Магас - 2021

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 11.02.16 «Монтаж, техническое обслуживание и ремонт электронных приборов и устройств» ОГСЭ.05 «Психология общения».

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

Разработчик: Цицкиева Ася Тамерлановна, преподаватель

Рассмотрена и одобрена на заседании Педагогического совета ГТК
Протокол № 08 от «26» июня 2021 г.

Рассмотрена и одобрена на заседании Методического совета ГТК.
Протокол № 09 от «28» июня 2021г.

Содержание

1. Паспорт комплекта фонда оценочных средств	4
1.1. Область применения	4
1.2. Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины	5
1.2.1. Формы текущего контроля по учебной дисциплине в ходе освоения ОПОП	5
1.2.2. Формы промежуточной аттестации по учебной дисциплине в ходе освоения ОПОП	6
1.2.3. Организация контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины	6
2. Комплект материалов для оценки освоенных умений и усвоенных знаний по учебной дисциплине	8
2.1. Вопросы и задания для текущего контроля	8
2.2. Задания для тематического тестового контроля	8
2.3. Вопросы к зачету по психологии общения	12
3. Информационное обеспечение	17

Паспорт комплекта фонда оценочных средств

Область применения

Комплект фонда оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ППССЗ по специальности СПО **11.02.16 «Монтаж, техническое обслуживание и ремонт электронных приборов и устройств»**.

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
Освоенные умения: - 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.
Усвоенные знания: -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; -источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	устный индивидуальный и фронтальный опросы; взаимопроверка; тестирование; сообщения, доклады;

1.1. Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины

1.1.1. Формы текущего контроля по учебной дисциплине в ходе освоения

ОПОП

Элементы учебной дисциплины	Формы текущего контроля
Раздел 1 Раздел 1. Общение, его виды, функции и психологические механизмы. 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

1.2. Формы промежуточной аттестации по учебной

дисциплине в ходе освоения ОПОП

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

1.3. 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 проективных 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 проективного 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

ТЕСТОВЫЕ ВОПРОСЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ОГСЭ.05 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

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 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 общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

№ задания	Правильный ответ КЛЮЧИ	Содержание вопроса	Компетенция
Задания закрытого типа с одним правильным ответом			
1	3	Прочитайте текст, выберите правильный ответ Невербальные средства общения являются... 1) интерактивной стороной общения. 2) перцептивной стороной общения. 3) коммуникативной стороной общения.	ОК 04
2	2	Прочитайте текст, выберите правильный ответ Взаимодействие общающихся индивидов составляет сторону общения: 1) коммуникативную; 2) интерактивную; 3) перцептивную.	ОК 01 ОК 03
3	2	Прочитайте текст и выберите правильный ответ. К вербальным средствам общения относят: 1) Мимика. 2) Слова. 3) Жесты.	ОК 04 ОК 03
4	1	Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Основная форма делового общения – это: 1) деловая беседа; 2) деловой разговор; 3) деловое совещание; 4) презентация.	ОК 03 ОК 04
Задания закрытого типа с несколькими правильными ответами			
5	23	Прочитайте текст и выберите правильные ответы. К невербальным средствам общения относится 1) речь 2) интонация 3) мимика	ОК 04 ОК 06

6	12	Прочитайте текст и выберите правильные ответы. Стили общения бывают: 1) Ритуальный. 2) Манипулятивный. 3) Иронический.	ОК 01				
7	14	Прочитайте текст и выберите правильные ответы. Функции общения: 1) Инструментальная. 2) Интегративная. 3) Деловая. 4) Трансляционная.	ОК 02 ОК 06				
Задания на установление соответствия							
8	2134 А-2 Б-1 В-3	Прочитайте текст и установите соответствие между типом слушания и его характерными чертами. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. <table><tr><td>Тип слушания</td><td>Характерные черты</td></tr><tr><td>А) Избирательное слушание Б) Псевдослушание В) Рефлексивное слушание</td><td>собеседник якобы слушает говорящего, но информацию не обдумывает, обратная связь ограничивается фразами "ясно", "да-да, говорите" собеседник выбирает из услышанного только нужные фразы, интерпретирует их в своих интересах. собеседник вдумчиво усваивает и перерабатывает информацию, анализирует ее, высказывает разумную критику.</td></tr></table>	Тип слушания	Характерные черты	А) Избирательное слушание Б) Псевдослушание В) Рефлексивное слушание	собеседник якобы слушает говорящего, но информацию не обдумывает, обратная связь ограничивается фразами "ясно", "да-да, говорите" собеседник выбирает из услышанного только нужные фразы, интерпретирует их в своих интересах. собеседник вдумчиво усваивает и перерабатывает информацию, анализирует ее, высказывает разумную критику.	ОК 01 ОК 03
Тип слушания	Характерные черты						
А) Избирательное слушание Б) Псевдослушание В) Рефлексивное слушание	собеседник якобы слушает говорящего, но информацию не обдумывает, обратная связь ограничивается фразами "ясно", "да-да, говорите" собеседник выбирает из услышанного только нужные фразы, интерпретирует их в своих интересах. собеседник вдумчиво усваивает и перерабатывает информацию, анализирует ее, высказывает разумную критику.						
9	4312 А- 4 Б - 3 В-1 Г-2	Прочитайте текст и установите соответствие между типом темперамента и его характеристикой. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца. <table><tr><td>Тип</td><td>Характеристика</td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>	Тип	Характеристика			ОК 06
Тип	Характеристика						

		А) сангвиник Б) меланхолик В) холерик Г) флегматик	1) активный, целеустремленный, эмоционально-страстный, несдержанный, отважный, бескомпромиссный; 2) медлительный, замкнутый, терпеливый, миролюбивый, стабильный. 3) склонный к обостренным переживаниям, размышлениям, повышенной чувствительности, утомляемости; 4) быстрый, легко переключаемый, общительный, оптимистичный, гибкий, компромиссный	
10	312 А-3 Б-1 В-2	Прочитайте текст и установите соответствие между типом мыслительной операции и его характеристикой. К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.		ОК 02 ОК 03
		Тип	Характеристика	
		А) Конкретизация Б) Типизация В) Обобщение	1) выделение существенного в однородных фактах и воплощение его в качественно новых образах 2) соединение отдельных деталей для получения представления о сущности вещей и явлении в целом 3) восстановление в мышлении объективной целостности конкретных явлений и их детализация	
Задания закрытого типа на установление правильной последовательности				
11	132	Прочитайте текст и установите последовательность. Расположите стадии онтогенетического развития человека в правильной последовательности: 1) индивид 2) личность 3) субъект деятельности		ОК 04
12	132	Прочитайте текст и установите последовательность. Расположите по порядку этапы процесса делового общения: 1) выявление мотивов общения 2) завершение общения; 3) установление контакта		ОК 04
13	321	Прочитайте текст и установите последовательность. Расположите этапы исполнения технического документа в правильной последовательности: 1) оформление финального варианта документа; 2) корректировку содержания документа после		ОК 04

		согласования, 3) подготовка проекта документа.	
Задания открытого типа на дополнение			
14	авторитарный	Запишите термин, о котором идет речь. Как называется стиль общения, для которого характерно превосходство одного партнера, деловые, короткие распоряжения, запреты с угрозой, неприветливый тон? (ответ запишите строчными буквами)	ОК 04
15	коммуникативная	Запишите термин, о котором идёт речь. Какая сторона общения состоит в обмене информацией между общающимися индивидами? (ответ запишите строчными буквами)	ОК 04
16	деловое	Запишите термин, о котором идёт речь. Дополните фразу: Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это ... (ответ запишите строчными буквами)	ОК 04
Задания открытого типа с развернутым ответом			
17	получение новой информации об оппоненте	Прочитайте текст и запишите развернутый ответ К позитивным функциям конфликта относятся...	ОК 04
18	начало беседы, принятие решения, подведение итогов	Прочитайте текст и запишите развернутый ответ Основными этапами деловой беседы являются...	ОК 02
19	подготовка, анализ результатов и выполнение достигнутых договоренностей	Прочитайте текст и запишите развернутый ответ Стадии переговорного процесса – это ...	ОК 04
20	повестка дня, порядок принятия решений	Прочитайте текст и запишите развернутый ответ Перед началом переговоров необходимо согласовать процедурные вопросы:	ОК 04

Вопросы к зачету по дисциплине «Психология общения»

Часть А.

1. Дайте определение понятию «Общение».
2. Охарактеризуйте структуру общения.
3. Назовите основные функции общения.
4. Укажите виды общения.
5. Выделите уровни общения (по Б.Ломову).
6. Перечислите стратегии поведения в Конструктивных конфликтах.

Часть В.

1. Для любой организации характерно наличие следующих групп:

- а) условные;
- б) целевые;
- в) формальные;
- г) неформальные.

2. Формами взаимодействия человека и группы являются:

- а) интеграция;
- б) слияние;
- в) конфликт;
- г) конкуренция.

3. Критериями классификации коммуникаций в организации выступают:

- а) каналы общения;
- б) средства коммуникации;
- в) мотивы коммуникации;
- г) вид коммуникационной сети.

4. Невербальными средствами общения являются:

- а) телефон;
- б) взгляд;
- в) электронная почта;
- г) мимика.

5. Отметьте два выхода из эмоционального конфликта:

- а) разъединение оппонентов

- б) перестройка оппонентов, изменяющая их мотивы;
- в) достижение своего интереса;
- г) стремление к взаимному дополнению интересов.

6. «Замораживание» конфликта – его приостановка:

- а) не изменяет объективной ситуации;
- б) ведет к разрешению конфликта;
- в) устраняет конфликт;
- г) не ведет к разрешению конфликта.

7. К объектам инновации относят:

- а) средства производства;
- б) технологические процессы;
- в) человеческий фактор;
- г) организационное развитие организации.

8. Характеристиками невербального общения являются:

- а) угол общения;
- б) мимика;
- в) телефон;
- г) дистанция между общающимися.

9. Чтобы избежать группового единомыслия, руководитель должен поощрять:

- а) групповые дискуссии;
- б) конфликты в процессе принятия решений;
- в) конформизм сотрудников;
- г) безынициативность.

10. Формами взаимодействия человека и группы являются:

- а) кооперация;
- б) сплочение;
- в) конфликт;
- г) интеграция.

11. К основным функциям коммуникаций относятся:

- а) информативная;
- б) интерактивная;
- в) перцептивная;
- г) суперактивная.

12. Базовыми элементами процесса передачи информации, коммуникативного процесса являются:

- а) сообщение;
- б) канал;
- в) взаимопомощь;
- г) взаимосвязь.

13. Организационное поведение, последовательно проходя этапы от молодости до зрелости, испытывает кризисы:

- а) лидерства;
- б) автономии;
- в) контроля;
- г) успеха.

14. Формами обмена информацией по восходящей обычно не являются:

- а) поздравлений, пожеланий;
- б) отчетов, объяснительных записок;
- в) слухов, предположений;
- г) приказов, распоряжений.

15. Характерными чертами группового поведения являются:

- а) возникновение групповых норм;
- б) появление лидера или инициативного ядра;
- в) упорство и заблуждения;
- г) поощрение индивидуального мнения.

16. Выделяют следующие типы темперамента:

- а) сангвиник;
- б) меланхолик;
- в) флегматик;
- г) оптимист.

17. Двумя родственными и очень важными аспектами «я»-концепции являются:

- а) самоуничтожение;
- б) самооценка;
- в) самоэффективность;
- г) самоподражаемость.

18. На восприятие оказывает влияние следующие обстоятельства:

- а) невмешательство в дела;

- б) глубина видения реальной ситуации;
- в) личностные и социальные характеристики воспринимаемого объекта;
- г) стереотипы и предрассудки.

19. Постоянная склонность чувствовать или вести себя определенным образом по отношению к кому-либо рассматривается как:

- а) самолюбие;
- б) установка;
- в) принципиальность;
- г) упрямство.

20. Мотивация и стимулирование соотносятся следующим образом:

- а) являются синонимами;
- б) независимы друг от друга;
- в) кооперируются;
- г) взаимодействуют.

Ключи

Часть А.

1. Общение – это процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.
2. Структура общения состоит из трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной.
3. По своему назначению общение многофункционально. В психологии выделяют пять основных функций общения. 1. Прагматическая функция общения. 2. Формирующая функция. 3. Функция подтверждения. 4. Функция организации и подтверждения межличностных отношений. 5. Внутрличностная функция общения.
4. Выделяют несколько видов общения, среди которых можно отметить следующие: 1. «Контакт масок». 2. Примитивное общение. 3. Формально-ролевое общение. 4. Деловое общение. 5. Светское общение.
5. Б.Ломов выделяет следующие уровни общения:
 1. Макроуровень.
 2. Мезауровень.
 3. Микроуровень.
6. Конструктивные конфликты не выходят за рамки деловых отношений и предполагают пять стратегий поведения: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление и избегание.

Часть Б

1. в,г.

2. б,в.

3. а,б.

4. б,г.

5. а,б.

6. а,г.

7. а,б,в,г.

8. а,г.

9. а,б.

10. а,в.

11. а,б,в.

12. а,б.

13. а,б,в.

14. а,б,г.

15. а,б,в.

16. а,б,в.

17. б,в.

18. б,в,г.

19. б.

20. г.

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).