

*Министерство образования и науки Челябинской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Южно-Уральский государственный технический колледж»*

***Контрольно-измерительные материалы
по учебной дисциплине
«Психология общения»
по специальности СПО***

08.02.04 Водоснабжение и водоотведение
(учебный план 2021)

*г. Челябинск
2021г.*

СОСТАВ КОМПЛЕКТА

- 1. Паспорт комплекта оценочных (контрольно-измерительных) материалов*
 - 1.1. Область применения*
 - 1.2. Описание процедуры оценки и системы оценивания*
 - 1.2.1. Текущий контроль*
 - 1.2.2. Промежуточная аттестация*
- 2. Оценочные (контрольно-измерительные) материалы для текущего контроля*
- 3. Оценочные (контрольно-измерительные) материалы для промежуточной аттестации*

ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ (КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ) МАТЕРИАЛОВ

1.1. Область применения

Комплект оценочных (контрольно-измерительных) материалов предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины «Психология общения» программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 08.02.04 Водоснабжение и водоотведение

Комплект оценочных (контрольно-измерительных) материалов позволяет оценить уровень сформированности элементов следующих общих и профессиональных компетенций:

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 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.

ПК 2.4. Планировать обеспечение работ в условиях нестандартных ситуаций.

Комплект оценочных (контрольно-измерительных) материалов позволяет оценить следующие освоенные умения:

-У 1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

-У 2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

Комплект оценочных (контрольно-измерительных) материалов позволяет оценить следующие усвоенные знания:

-З 1 цели, функции, виды и уровни общения;

-З 2 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

-З 3 механизмы взаимопонимания в общении;

-З 4 виды и стили общения;

-З 5 вербальные и невербальные средства общения

1.2. Описание процедуры оценки и системы оценивания по программе

1.2.1. Общие положения об организации оценки

Система оценивания по программе учебной дисциплины «Психология общения» включает в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию (итоговую аттестацию по УД). Текущий контроль и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с действующим в колледже нормативным локальным актом – Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся ГБПОУ «Южно-Уральский государственный технический колледж», обучающихся по актуализированным ФГОС СПО.

Текущий контроль по учебной дисциплине включает: тестирование, выполнение практически работ. Текущий контроль проводится системно с целью получения

своевременной и достоверной информации об уровне освоения программного содержания и при необходимости своевременных корректив реализации программы.

Оценивание осуществляется по пятибалльной шкале.

Формы и методы текущего контроля:

Освоенные умения, усвоенные знания	Формы и средства контроля
Освоенные умения:	
-У 1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Практическая работа № 1-9
-У 2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Практическая работа № 1-9
Усвоенные знания:	
-З 1 цели, функции, виды и уровни общения;	Тест № 1
-З 2 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Тест № 2
-З 3 механизмы взаимопонимания в общении;	Тест №3
-З 4 виды и стили общения;	Тест №4
-З 5 вербальные и невербальные средства общения	Тест №5

1.2.2. Промежуточная аттестация

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является зачет

Для зачета:

Зачет проводится на последнем занятии по учебной дисциплине с целью определения уровня усвоения знаний и освоения умений.

Зачет проводится в форме (комбинированного оценочного испытания, включающего в себя тестирование по теоретическому материалу и выполнение практических (ситуационных, проблемных) задач (заданий) на проверку уровня освоения умений).

Шифр	Наименование элемента программы	Вид промежуточной аттестации	Прим.
ОГСН.03	«Психология общения»	зачет	5 семестр

Инструменты оценки для теоретического материала в рамках промежуточной аттестации

Наименование знаний (Элементов компетенций)	Критерии оценки	Формы и методы оценки (Тип заданий)	Проверяемые результаты обучения (Шифр и наименование ПК)
-З 1 цели, функции, виды	– оценка «5» (отлично) выставляется студентам	тестирование	ОК 1,2,3,4 ОК 5,6

и уровни общения; -З 2 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; правоотношения в процессе профессиональной деятельности; -З 3 механизмы взаимопонимания в общении; -З 4 виды и стили общения; -З 5 вербальные и невербальные средства общения	за верные ответы, которые составляют 91% и более от общего количества вопросов; – оценка «4» (хорошо) соответствует работе, которая содержит от 71% до 90% правильных ответов; – оценка «3»(удовлетворительно) от 70% до 50 % правильных ответов; – работа, содержащая менее 50% правильных ответов оценивается как неудовлетворительная.		ПК 2.4
--	--	--	--------

Инструменты для оценки практического этапа аттестации

Наименование умений (Элементов компетенций)	Критерии оценки	Методы оценки (указываются типы оценочных заданий и их краткие характеристики, например, практическое задание, в том числе ролевая игра, ситуационные задачи и др.; проект)	Место проведения оценки (мастерская, лаборатория, участок предприятия и т.д.)	Проверяемые результаты обучения (Шифр и наименование ПК)
-У 1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; -У 2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе	«отлично» весь материал выполнен в пределах установленного времени; оформление аккуратное, без исправлений; умение разрешить	ситуационные задачи	аудитория	ОК 1 – 6 ПК 2.4

межличностного общения	<p>ситуацию, указанную в задании. Без затруднений делает выводы на основе анализа фактического материала, с применением действующего нормативного материала.</p> <p>«хорошо» — работа выполнена полностью, решена ситуация, но имеются небольшие замечания которые устраняются после наводящих вопросов; Оформление отвечает соответствующим требованиям.</p> <p>«удовлетворительно» — имеются замечания по работе: содержание работы раскрыто не в полной объеме. На поставленные вопросы правильные ответы даются частично, имеются отклонения в оформлении</p>			
------------------------	---	--	--	--

	<p>работы. «неудовлетворительно» — работа выполнена не полностью, частично; не умеет пользоваться нормативным материалом; на вопросы отвечает плохо, показывает незнание дисциплины, неуверенность в своих ответах.</p>			
--	---	--	--	--

2. ОЦЕНОЧНЫЕ (КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ) МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Тестовые задания

Тестовое задание 1 3 1

1. *Функция общения, которая определяют эмоциональную сферу человека*
 1. информационно-коммуникативная
 2. регуляционно-коммуникативная
 3. аффективно-коммуникативная
 4. конструктивно-коммуникативная
2. *Уровень общения, который присущ людям высокой культуры*
 1. конвенциональный
 2. стандартизированный
 3. духовный
 4. манипулятивный
3. *Общение между 2 и более людьми*
 1. общественное
 2. индивидуальное
 3. межличностное
 4. дружеское
4. *Сторона общения, при которой люди взаимодействуют друг другу*
 1. коммуникативная
 2. интерактивная
 3. перцептивная
 4. эффе́ктивная
5. *Элемент кинесической культуры, который основан на совокупности движений*
 1. мимика

- 2. прикосновения
- 3. поза
- 4. походка
- 6. *Уровень общения, при котором у людей нет подлинного желания контакта*
 - 1. стандартизированный
 - 2. примитивный
 - 3. вынужденный
 - 4. обязывающий
- 7. *Уровень общения, при котором оппоненты стремятся разрешить деловые вопросы*
 - 1. конвенциональный
 - 2. деловой
 - 3. служебный
 - 4. профессиональный

Тестовое задание 2 3 2

- 1. *Сотрудничество*
 - 1. взаимные уступки
 - 2. привлечение третьей стороны
 - 3. обоюдное удовлетворение своих интересов
 - 4. уход от контакта
- 2. *Компромисс*
 - 1. уход от контакта
 - 2. взаимные уступки
 - 3. противодействие
 - 4. принесение в жертву своих интересов
- 3. *Коммуникация*
 - 1. восприятие
 - 2. взаимодействие
 - 3. передача информации
 - 4. взаимопонимание
- 4. *Разговор должен строиться*
 - 1. на взаимном уважении
 - 2. на противодействии
 - 3. на конфликтогенах
 - 1. на взаимных уступках
- 5. *Самый низкий уровень общения*
 - 1. манипулятивный
 - 2. ситуативный
 - 3. конфликтный
 - 4. примитивный
- 6. *Уровень общения, который присущ людям высокой культуры*
 - 1. конвенциональный
 - 2. стандартизированный
 - 3. духовный
 - 4. манипулятивный
- 1. *Принцип беседы, при котором партнер ведет себя сдержанно и не проявляет эмоций*
 - 1. понимание

2. достоверность
3. рациональность
4. выявление критериев

Тестовое задание 3 3 3

1. Перцепция

1. взаимодействие
2. передача информации
3. восприятие
4. взаимопонимание

2. Тактильная система

1. прикосновение
2. запах
3. темп речи
4. жесты

3. Аттракция

1. привлечение
2. самопознание
3. сопереживание
4. отождествление

4. Избегание

1. взаимные уступки
2. уход от контакта
3. принесение в жертву своих интересов
4. обоюдное удовлетворение потребностей

5. Противодействие

1. взаимные уступки
2. ориентация на свои цели
3. уход от контакта
4. привлечение третьей стороны

6. Идентификация

1. эмоциональное отождествление
2. эстетическое отождествление
3. интеллектуальное отождествление
4. культурное отождествление

7. Рефлексия

1. самопознание
2. самопереживание
3. привлечение
4. отождествление

Тестовое задание 4 3 4

1. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности

1. общение
2. мышление

3. поведение
4. талант
2. *Коммуникация, при которой в качестве знаковой системы используется речь*
 1. визуальная
 2. вербальная
 3. физическая
 4. кинетическая
3. *Ситуация, когда целью взаимодействия становится достижение какого-либо четкого соглашения или договоренности*
 1. дружеское общение
 2. публичное выступление
 3. деловое общение
 4. опосредованное общение
4. *Общение, при котором можно сформировать определенное представление о собеседнике или получить у него какую-либо информацию*
 1. деловое
 2. диагностическое
 3. воспитательное
 4. интимно-личностное
5. *Общение, при котором партнеры чувствуют себя на равных, одинаково заинтересованы в установлении доверительного и глубокого контакта*
 1. воспитательное
 2. коллективное
 3. диагностическое
 4. интимно-личностное
6. *Общение, при котором субъекты, будучи заняты индивидуальной деятельностью, обмениваются ее продуктами, которые служат средством удовлетворения их актуальных потребностей*
 1. материальное
 2. кондиционное
 3. мотивационное
 4. когнитивное
7. *Общение в пределах одной темы и отрезка времени в несколько часов*
 1. косвенное
 2. биологическое
 3. кратковременное
 4. опосредованное

Тестовое задание 5 3 5

2. *Взаимодействие, при котором партнеры мешают друг другу достичь цели*
 1. антагонистическое
 2. нормативное
 3. случайное
 4. солидарное
3. *Социальный контакт, который не предполагает продолжения*
 1. повторный
 2. случайный
 3. регулярный
 4. принудительный

4. *Контакты, которые не планируются, но имеют место время от времени*
 1. случайные
 2. регулярные
 3. нормативные
 4. повторяющиеся
5. *Контакты, которые не планируются, но происходят ежедневно*
 1. повторяющиеся
 2. регулярные
 3. нормативные
 4. случайные
6. *Контакты, которые планируются и регулируются*
 1. примитивные
 2. законные
 3. длительные
 4. нормированные
7. *Взаимодействие, при котором партнеры оказывают помощь друг другу*
 1. антагонистическое
 2. нормативное
 3. случайное
 4. солидарное
8. *Ограниченный по времени тип взаимодействия и направленный на получение взаимной выгоды*
 1. договорной
 2. семейный
 3. принудительный
 4. непредсказуемый

Перечень практических работ

№ работы	Наименование практических работ
Практическая работа №1	Развитие навыков установления контактов
Практическая работа №2	Отработка приемов эффективного слушания
Практическая работа №3	Методы защиты от манипуляции
Практическая работа № 4, № 5	Приемы саморегуляции как условие эффективности общения в профессиональной деятельности
Практическая работа № 6	Барьеры общения
Практическая работа № 7 ,№ 8	Анализ конфликтных ситуаций
Практическая работа № 9	Способы урегулирования конфликтных ситуаций в сфере производственной деятельности

Содержание практических работ содержится в «Методических рекомендациях по выполнению практических работ по дисциплине «Психология общения» для специальности 08.02.04 Водоснабжение и водоотведение

3. ОЦЕНОЧНЫЕ (КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ) МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ЗАДАНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ Психология общения

Задания № 1	
Проверяемые знания, умения	Критерии оценки
-З 1 цели, функции, виды и уровни общения; -З 2 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; правоотношения в процессе профессиональной деятельности; -З 3 механизмы взаимопонимания в общении; -З 4 виды и стили общения; -З 5 вербальные и невербальные средства общения	– оценка «5» (отлично) выставляется студентам за верные ответы, которые составляют 91% и более от общего количества вопросов; – оценка «4» (хорошо) соответствует работе, которая содержит от 71% до 90% правильных ответов; – оценка «3»(удовлетворительно) от 70% до 50 % правильных ответов; работа, содержащая менее 50% правильных ответов оценивается как неудовлетворительная
-У 1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; -У 2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	— «отлично» — весь материал выполнен в пределах установленного времени; оформление аккуратное, без исправлений; умение разрешить ситуацию, указанную в задании. Без затруднений делает выводы на основе анализа фактического материала, с применением действующего нормативного материала. — «хорошо» — работа выполнена полностью, решена ситуация, но имеются небольшие замечания которые устраняются после наводящих вопросов; Оформление отвечает соответствующим требованиям. — «удовлетворительно» имеются замечания по работе: содержание работы раскрыто не в полной объеме. На поставленные вопросы правильные ответы даются частично, имеются отклонения в оформлении работы.

	<p>— «неудовлетворитель-но» работа выполнена не полностью, частично; не умеет пользоваться нормативным материалом; на вопросы отвечает плохо, показывает незнание дисциплины, неуверенность в своих ответах.</p>
--	--

Условия выполнения задания

1. Максимальное время выполнения заданий _____ 30 мин _____

Задания с выбором ответа

1. Стил, при котором человек предпочитает идти к разрешению конфликта собственным путем и не заинтересован в сотрудничестве

- А) приспособления
- Б) конкуренции
- В) компромисса
- Г) уклонения

Варианты ответов:

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

2. Столкновение несовместимых, противоположно направленных тенденций

- А) рефлексия
- Б) конформность
- В) аффилиация
- Г) конфликт

Варианты ответов:

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

Задания на установление последовательности

3. Установите правильный порядок ведения беседы

- А) принятие решения;
- Б) информирование партнеров;
- В) аргументирование выдвигаемых положений;
- Г) начало беседы;
- Д) завершение беседы.

Запишите ответ в виде последовательности действий действия:

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5.
_____ д _____

4. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности

- А) общение
- Б) мышление
- В) поведение
- Г) талант

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

Задания на установление соответствия

5.

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1. Политические конфликты | А) противоречия в связи с экономическими интересами |
| 2. Социальный конфликт | Б) выраженное столкновение оппонентов |
| 3. Открытый конфликт | В) противоречие в системе отношений людей |
| | Г) столкновения по поводу властных полномочий |

1	2	3

6.

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1. Духовное общение | А. Беспредметное общение, при котором говорят не то, что думают |
| 2. Манипулятивное общение | Б. общение, цель которого получение выгоды |
| 3. Светское общение | В. Общение, основанное на глубоком понимании и поддержке |

1	2	3

Задания с открытым ответом

Решите задачу, ответьте на вопрос, запишите ответ

7. Преподаватель считался хорошим лектором, его речь была литературной, краткой и точной, сочетание звуков было приятно для слуха. На лекции студенты задавали ему каверзные вопросы. Они пытались сбить его с привычного ритма лекции, кто-то пытался нагрубить ему. Но преподаватель умел достойно выйти из трудной ситуации. Личное обаяние и умение владеть собой не подвели его.

Какое свойство речи использовал преподаватель? Обоснуйте свой ответ

Ответ _____

8. Поездки в общественном транспорте для Николая всегда сопровождалась стрессом.

Являясь добросовестным работником, творческим исполнителем поручений руководства компании, он постоянно опаздывал. Будучи по темпераменту человеком спокойным, педантичным, аккуратным, он старался не вмешиваться в конфликты между пассажирами, хотя не терпел грубости и хамства.

Определите темперамент Николая. Ответ обоснуйте

Ответ _____

Задания № 2	
Проверяемые знания, умения	Критерии оценки
-З 1 цели, функции, виды и уровни общения; -З 2 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; правоотношения в процессе профессиональной деятельности; -З 3 механизмы взаимопонимания в общении; -З 4 виды и стили общения; -З 5 вербальные и невербальные средства общения	– оценка «5» (отлично) выставляется студентам за верные ответы, которые составляют 91% и более от общего количества вопросов; – оценка «4» (хорошо) соответствует работе, которая содержит от 71% до 90% правильных ответов; – оценка «3»(удовлетворительно) от 70% до 50 % правильных ответов; работа, содержащая менее 50% правильных ответов оценивается как неудовлетворительная
-У 1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; -У 2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	— « отлично » — весь материал выполнен в пределах установленного времени; оформление аккуратное, без исправлений; умение разрешить ситуацию, указанную в задании. Без затруднений делает выводы на основе анализа фактического материала, с применением действующего нормативного материала. — « хорошо » — работа выполнена полностью, решена ситуация, но имеются небольшие замечания которые устраняются

	<p>после наводящих вопросов; Оформление отвечает соответствующим требованиям.</p> <p>—</p> <p>«удовлетворительно» — имеются замечания по работе: содержание работы раскрыто не в полной объеме. На поставленные вопросы правильные ответы даются частично, имеются отклонения в оформлении работы.</p> <p>—</p> <p>«неудовлетворительно» — работа выполнена не полностью, частично; не умеет пользоваться нормативным материалом; на вопросы отвечает плохо, показывает незнание дисциплины, неуверенность в своих ответах.</p>
<p><i>Условия выполнения задания</i></p> <p><i>1. Максимальное время выполнения заданий _____ 30 мин _____</i></p> <p><u>Задания с выбором ответа</u></p> <p><i>1. Ситуация, когда целью взаимодействия становится достижение какого-либо четкого соглашения или договоренности</i></p> <p>А) дружеское общение Б) публичное выступление В) деловое общение Г) опосредованное общение</p> <p><i>Варианты ответов:</i></p> <p>1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____</p> <p><i>2. Взаимодействие, при котором партнеры оказывают помощь друг другу</i></p> <p>А) антагонистическое Б) нормативное В) случайное Г) солидарное</p> <p><i>Варианты ответов:</i></p> <p>1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____</p>	

Задания на установление последовательности

3. Установите правильный порядок урегулирования социального конфликта

- А) договориться о взаимных уступках
- Б) понять необходимость прекратить конфликт
- В) обсудить предмет спора
- Г) встретиться с оппонентом
- Д) договориться о встрече с оппонентом

Запишите ответ в виде последовательности действий:

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____

4. Мотив, с помощью которого удовлетворяется потребность собеседника в понимании, уважении

- А) эмоционально положительный
- Б) эмоционально отрицательный
- В) нейтральный
- Г) альтруистический

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

Задания на установление соответствия

5.

1. Эмпатия

А) способность к критическому самопознанию

2. Аттракция

Б) умение поставить себя на место партнера по общению

3. Идентификация

В) привлечение, механизм восприятия, основанный на положительном чувстве к человеку

Г) сопереживание, умение чувствовать то, что чу

1	2	3

6.

1. Непосредственное общение

А. Представляет собой множественные контакты незнакомых людей

2. Опосредованное или косвенное общение

Б. Осуществляется в ситуациях когда индивиды отдалены расстоянием

3. Сассовое общение

В. Естественное общение, когда субъекты взаимодействия находятся рядом и общаются посредством речи, мимики, жестов

1	2	3

Задания с открытым ответом

Решите задачу, ответьте на вопрос, запишите ответ

7. В «Записных книжках» К. С. Станиславского мы встречаем незатейливый совет старого актера молодой громкоголосой дебютантке: «Не голос усиливай — может пропасть правда, — говори реже».

Что имел в виду Станиславский? Обоснуйте свой ответ

Ответ _____

8. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкоснуться рукавами, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

Какое средство невербальной коммуникации использовано? Ответ обоснуйте

Ответ _____