

*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***

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)
(учебный план 2023г.)

*г. Челябинск
2023г.*

АКТ СОГЛАСОВАНИЯ

на комплект контрольно-измерительных материалов по учебной дисциплине «Психология общения» составлен для студентов очной формы обучения специальности среднего профессионального образования 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), разработанный преподавателем ГБПОУ «Южно-Уральский государственный технический колледж» Маковецкой Л.Н.

Комплект контрольно-измерительных материалов по учебной дисциплине «Психология общения» составлен для студентов очной формы обучения, в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины.

Настоящий комплект контрольно-измерительных материалов содержит тестовые задания, для закрепления и систематизации полученных знаний, практические работы, для развития умений, обеспечивающих подготовку квалифицированных специалистов среднего звена по профессиям экономического профиля.

Автором разработана структура комплекта контрольно-измерительных материалов, тестовые задания, практические работы.

Контроль и оценка результатов выполненных тестовых заданий и практических работ по учебной дисциплине «Психология общения» осуществляется различными формами и методами.

Комплект контрольно-измерительных материалов по учебной дисциплине «Психология общения» может быть использован в общеобразовательных учреждениях СПО для студентов очной формы обучения специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

Главный бухгалтер ООО Пусконаладочная
компания «Южуралэлектромонтаж»

 М.А. Дмитриева/



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*

1. 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 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

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. 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;

ПК 2.7. Выполнять контрольные процедуры и их документирование, готовить и оформлять завершающие материалы по результатам внутреннего контроля.

ПК 4.6. Анализировать финансово-хозяйственную деятельность, осуществлять анализ информации, полученной в ходе проведения контрольных процедур, выявление и оценку рисков

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 – Положение 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 № 1-5
-У 2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Практическая работа №1-5
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	

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 и уровни общения; -З 2 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; -З 3 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.	<i>тестирование</i>	ОК 1-4 ОК 6,11 ПК 2.6 ПК 4.5

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)

<p>-У 1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>-У 2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p>	<p>«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.</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</p>	<p><i>ситуационные задачи</i></p>	<p><i>аудитория</i></p>	<p><i>ОК 1-6</i> <i>ПК 2.6</i> <i>ПК 4.5</i></p>
--	---	-----------------------------------	-------------------------	--

	<p>раскрыто не в полной объеме. На поставленные вопросы правильные ответы даются частично, имеются отклонения в оформлении работы.</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>			
--	---	--	--	--

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. эффективная
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. сопереживание

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
1.	Развитие навыков установления контактов
2.	Отработка приемов эффективного слушания
3.	Методы защиты от манипуляции
4.	Анализ конфликтных ситуаций
5.	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 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

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

	<p>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 работы.</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>
--	---

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.

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 сопровождались 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

	<p>ситуация, но имеются небольшие замечания которые устраняются 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>
--	--

Условия выполнения задания

1. Максимальное время выполнения заданий ____ 30 мин ____

Задания с выбором ответа

1. Ситуация, когда целью взаимодействия становится достижение какого-либо четкого соглашения или договоренности

- А) дружеское общение
- Б) публичное выступление
- В) деловое общение
- Г) опосредованное общение

Варианты ответов:

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

2. Взаимодействие, при котором партнеры оказывают помощь друг другу

- А) антагонистическое
- Б) нормативное
- В) случайное
- Г) солидарное

Варианты ответов:

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

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 соприкасаться 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 _____