

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Глазовский инженерно-экономический институт (филиал)  
федерального государственного бюджетного образовательного  
учреждения высшего образования  
«Ижевский государственный технический университет  
имени М.Т.Калашникова»



**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ГИЭТ

03 марта 2020 г.

 М.А.Бабушкин

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**по дисциплине**

**ОГСЭ.03 «Психология общения»**

**09.02.07 Информационные системы и программирование**

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 09.02.07 "Информационные системы и программирование", утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 09 декабря 2016 г. № 1547.

**Организация разработчик:**

ГИЭИ (филиал) ФГБОУ ВО «ИжГТУ имени М.Т. Калашникова»

**Разработчик:**

Змеев Михаил Владимирович, к.соц.наук, доцент каф. ЭиМ

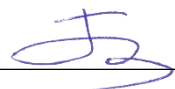
**Утверждено:**

кафедрой «Машиностроения и информационных технологий»

Протокол № 4 от 30 января 2020 г.

Заведующий кафедрой  \_\_\_\_\_ Беляев В.В.

Председатель учебно-методической комиссии  
Глазовского инженерно-экономического института  
(филиала)  
ФГБОУ ВО «ИжГТУ имени М.Т.Калашникова»

 \_\_\_\_\_ Беляев В.В.

31 января 2020 г.

**Согласовано:**

Начальник отдела по учебно-методической работе

 \_\_\_\_\_ И.Ф. Яковлева

31 января 2020 г.

**ПАСПОРТ  
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
по дисциплине «Психология общения»

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Раздел 1. Психологические аспекты общения	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6	Письменная контрольная работа, контрольный тест, вопросы к диф. зачету
2	Раздел 2. Деловое общение	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6	Письменная контрольная работа, контрольный тест, вопросы к диф. зачету
3	Раздел 3. Конфликты в деловом общении	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6	Письменная контрольная работа, контрольный тест, вопросы к диф. зачету

**НАИМЕНОВАНИЕ РЕЗУЛЬТАТА:**

- 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 с учетом особенностей социального и культурного контекста.
- ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

## ЭЛЕМЕНТЫ ФОС

### 1. Дифференцированный зачет

*Представление в ФОС:* Перечень вопросов к зачету:

1. Общение как коммуникативная деятельность. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения.
2. Интерактивная функция общения. Организация совместной деятельности. Позиции в общении.
3. Коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические.
4. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество.
5. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии.
6. Методы активного обучения и развития, формирование ситуативного и стратегического мышления.
7. Перцептивная функция общения. Контакт, приемы его установления.
8. Установки и их влияние на контакт.
9. Управление контактом в диалоге, в дискуссии.
10. Тренировка и правила сообщения обратной связи. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Проблемы нахождения взаимопонимания.
11. Круги общения и уровни понимания. Когнитивное, дивергентное, конвергентное мышление.
12. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении. Развитие сензитивности как условие конструктивного взаимодействия.
13. Виды деловых контактов: деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание.
14. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры».
15. Публичное выступление. Специфические особенности речи. Информационная, убеждающая, побуждающая речь. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.
16. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации.
17. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами.
18. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы ее проведения.
19. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический.
20. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций.
21. Слушание и проблемы понимания информации. Физические барьеры в коммуникации.
22. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикация, дистанцирование, интонация, походка. Вербализация ощущений. Внешняя поза и внутренняя позиция.
23. Зоны и дистанции. Статус, интимная зона и безопасность. Личная, общественная, открытая зоны. Сигналы дистанции.
24. Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации.

*Критерии оценки:*

Оценка **«отлично»** заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, предусмотренного программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой.

Оценка **«хорошо»** заслуживает обучающийся, обнаруживший полное знание учебного материала, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Оценка "хорошо" выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценка **«удовлетворительно»** заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, знакомых с основной литературой, рекомендованной программой. Оценка выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала. Оценка ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании образовательного учреждения без дополнительных занятий по рассматриваемой дисциплине.

## **2. Темы реферативных сообщений/исследовательских работ**

**Представление в ФОС:** Перечень тем рефератов/исследовательских работ:

1. Почему жесты нужны в публичных выступлениях?
2. Взаимодействие с аудиторией в публичном выступлении.
3. Приемы управления вниманием человека.
4. Связь между умением делать комплимент и аттракцией.
5. Какое место занимает Интернет в системе средств современной социальной коммуникации?
6. Предметная, организационная и субъектная сторона переговоров.
7. Зоны и дистанции в деловом и межличностном общении.
8. Почему в коммуникации так важно активное слушание?
9. Основные логические ошибки в аргументации.
10. Почему так важно просить и получать обратную связь?
11. Если спорить, то как правильно это делать? (искусство спора)
12. Отличие конфронтационного и партнерского подходов к переговорам.
13. Моббинг в рабочем коллективе: как не стать жертвой?
14. Что должен сделать педагог, чтобы противостоять буллингу в школе?
15. Методы невербального воздействия на собеседника.
16. Типы манипуляторов по Э.Шостром.
17. «Ребенок – родитель - взрослый»: особенности межличностной коммуникации в концепции Эрика Берна.

## **3. Контрольные тестовые задания по дисциплине**

**Представление в ФОС:**

**Примерные образцы контрольных тестовых заданий:**

1. О каком процессе идет речь, если видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями?
  - а) идентификации+
  - б) эмпатии

в) рефлексии

2. Какие функции выполняет/не выполняет лидер в производственной группе?

- а) регулирует неофициальные межличностные отношения в группе; +
- б) не контролирует ход выполнения производственных задач и не отвечает за качество выпускаемой продукции; +
- в) назначается;
- г) обладает определенной системой различных санкций.

3. Что свойственно манипуляторному стилю общения?

- а) имеет тайный характер намерений;
- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка; +
- в) предполагает ясность внутренних приоритетов;
- г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами.

4. Определите пропущенное слово, вставив верное:

Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

- а) личностным
- б) деловым
- в) ролевым+

5. Что будет являться существенным признаком внушения:

- а) некритическое восприятие информации+
- б) недоверие
- в) критичность

6. Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией?

- а) психическое заражение
- б) конформность+
- в) убеждение
- г) подражание

7. Что свойственно эффекту стереотипизации?

- а) удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала;
- б) возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств;
- в) предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;
- г) возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому её представителю. +

8. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?

- а) убеждение
- б) психическое заражение+

в) эмпатия

9. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения?

а) понимание целей партнера

б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения+

в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения

г) знание индивидуальных особенностей партнера

10. Выберите форму, при которой осуществляется деловое общение:

а) оперативка

б) переговоры+

в) брифинг

г) совещания+

д) беседа+

е) видеоконференция

11. Согласно французской пословице, чем является умение сказать человеку то, что он сам о себе думает?

а) комплиментом

б) лестью+

в) критикой

12. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?

а) примитивное

б) закрытое

в) ролевое

г) открытое+

13. Отметьте этапы делового общения:

а) установление контакта

б) выявление мотивов общения

в) взаимодействие

г) завершение общения

д) все варианты верны+

14. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:

а) эмпатия

б) все ответы верны+

в) рефлексия

г) идентификация

15. Такой ученый, как Роджерс считал, что конгруэнтность – это ...

а) Самоактуализацию в общении.

б) Соответствие опыт, осознания и сообщения. +

в) Взаимодополнительность функций, эмоций, интуиции и общения.

г) Самосовершенствование личности.

***Критерии оценки тестовых заданий:***

- оценка «отлично» выставляется студенту, если даны правильные ответы на 95-100% вопросов по контрольному тесту;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если даны правильные ответы на 75-94% вопросов по контрольному тесту;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если даны правильные ответы на 55-74% вопросов по контрольному тесту;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если даны правильные ответы менее, чем на 54% вопросов по контрольному тесту.

#### **4. Задания к практическим занятиям и самостоятельной работе**

##### ***Представление в ФОС:***

1. Пашкова А.В. Практикум по психологии общения: Упражнения и задачи. – М., 2008.
2. Комарова А. В., Ситников В. Л., Слотина Т. В. Практикум по психологии общения: учебное пособие / Комарова А. В., Ситников В. Л., Слотина Т. В. – СПб. : Петербургский гос.ун-т путей сообщения, 2012.