Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Алтайский государственных технический университет им. И. И. Ползунова»

**Университетский технологический колледж**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ**

**ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**Психология общения**

Для специальности: 40.02.01 Право и организация социального обеспечения

Форма обучения: очная, заочная



ПАСПОРТ

ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

**«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Контролируемые разделы дисциплины**  | **Код контролируемой компетенции** | **Способ оценивания** | **Оценочное средство** |
| **Раздел 1. Общение как социально-психологическое явление** | **ОК 1****ОК 2****ОК 3****ОК 5****ОК 6****ОК 7** | Опрос на практических занятиях.Анализ результатов наблюдения за деятельностью студентов в процессе психологических, ролевых игр, выполнения упражнений на практических занятиях.Итоговое тестирование (зачет) | Тесты текущего контроля успеваемостиТемы, методические указания по проведению психологических и ролевых игр, упражненияЗадания для промежуточной аттестации |
| **Раздел 2. Особенности вербального и невербального общения** | **ОК 1****ОК 2****ОК 3****ОК 5****ОК 6****ОК 7** | Опрос на практических занятиях.Анализ результатов наблюдения за деятельностью студентов в процессе психологических, ролевых игр, выполнения упражнений на практических занятиях.Итоговое тестирование (зачет) | Тесты текущего контроля успеваемостиТемы, методические указания по проведению психологических и ролевых игр, упражненияЗадания для промежуточной аттестации |
| **Раздел 3. Структура общения** | **ОК 1****ОК 2****ОК 3****ОК 5****ОК 6****ОК 7** | Опрос на практических занятиях.Анализ результатов наблюдения за деятельностью студентов в процессе психологических, ролевых игр, выполнения упражнений на практических занятиях.Итоговое тестирование (зачет) | Тесты текущего контроля успеваемостиТемы, методические указания по проведению психологических и ролевых игр, упражненияЗадания для промежуточной аттестации |
| **Раздел 4.** **Конфликты.** | **ОК 1****ОК 2****ОК 3****ОК 5****ОК 6****ОК 7** | Опрос на практических занятиях.Анализ результатов наблюдения за деятельностью студентов в процессе психологических, ролевых игр, выполнения упражнений на практических занятиях.Итоговое тестирование (зачет) | Тесты текущего контроля успеваемостиТемы, методические указания по проведению психологических и ролевых игр, упражненияЗадания для промежуточной аттестации |

**1 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ**

**1.1 Тест текущего контроля № 1**

**1. Выберите верный ответ**.

Оценка личностью самой себя, своих возможностей, качеств, достоинств и недостатков, своего места среди людей, соотнесение себя с эталоном, называется:

а) Самоконтролем;

б) Сознанием;

в) Самооценкой.

**2. Дополните определение**.

Саморегуляция-это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**3. Дополните фразу.**

Если одному и тому же человеку предъявить противоположные социальные требования, может возникнуть \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**4. Установите соответствие**.

|  |  |
| --- | --- |
| Уровни компонентов социальной роли. |  |
| 1. Атрибуты роли, которые являются решающими для формирования идентичности личности; | а) Первый уровень; |
| 2. Атрибуты роли, наличие или отсутствие которых не влияет на восприятие роли и на ее эффективность; | б) Второй уровень; |
| 3. Атрибуты роли, которые влияют на восприятие роли и на ее эффективность. | в) Третий уровень. |

**5. Выберите неверное утверждение.**

а) Каждая роль накладывает отпечаток на личность;

б) Трудности осознания своей уникальности порождают фанатизм, подражание кумирам;

в) Если человек не может познать себя, то у него возникают трудности в общении с окружающими;

г) Развитая личность может использовать ролевое поведение как инструмент адаптации к определенным социальным ситуациям сливаясь и идентифицируясь с ролью

**6. Дополните определение.**

Общение – это процесс взаимодействия людей, при котором происходит \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ информацией, а также намеренное или ненамеренное \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на состояние, установки, поведение, уровень активности и деятельность партнеров.

**7. Выберите неверный ответ.**

Структура общения включает в себя:

а) Средства;

б) Результат;

в) Содержание;

г) Цели.

**8.Определите общение по средствам.**

а) Разговор с клиентом -\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

б) Доклад перед аудиторией -\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

в) Беседа с экзаменатором -\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**9. Установите соответствие**.

|  |  |
| --- | --- |
| Функции общения. |  |
| 1. Стимуляция активности партнера; | а) Влияющая; |
| 2. Изменение поведения, ценностных личностных ориентаций партнера; | б) Побудительная; |
| 3. Согласование действий при организации и выполнении совместной деятельности. | в) Координирующая. |

**10. Выберите верный ответ.**

Общение, присущее только человеку и в качестве обязательного условия предполагается использование языка, называется:

а) Деловым;

б) Вербальным;

в) Опосредованным;

г) Невербальным.

**1.2 Тест текущего контроля № 2**

**1. Выберите верные ответы.**

Виды коммуникации:

а) Открытая;

б) Вербальная;

в) Односторонняя.

**2. Укажите процентный состав в ежедневном акте коммуникации человека.**

а) Слов- \_\_\_\_\_\_\_\_;

б) Звуков и интонаций- \_\_\_\_\_\_\_\_\_;

в) Неречевого взаимодействия- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**3. Дополните определение**.

Барьеры общения – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**4. Назовите основные причины возникновения фонетического барьера общения.**

а) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

б) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

в) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**5. Выберите верный ответ.**

Жесты, служащие для большей выразительности речи, называются:

а) Выразительными;

б) Общепринятыми;

в) Частыми;

г) Экспрессивными.

**6. Установите соответствие.**

|  |  |
| --- | --- |
| 1.Мимика; | а) Проксемика; |
| 2.Позы; | б) Такесика; |
| 3.Рукопожатия; | в) Пантомимика; |
| 4.Дистанция. | г) Кинестика. |

**7. Дополните определение**.

Интеракция – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**8. Выберите верный ответ.**

Осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению, называется:

а) Эмпатией;

б) Перцепцией;

в) Рефлексией;

г) Идентификацией.

**9. Дополните фразу**

Механизм образования эмоционального отношения называется \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**10**. **Определите и дайте объяснение ошибке восприятия в процессе общения в данном примере**: «Девушка не была лично знакома с молодым человеком из соседнего отдела, но много раз слышала от коллег не очень лестные отзывы о нем. При личном знакомстве, она сухо ответила на его приветствие, держалась напряженно, готовясь в любой момент отразить его хамство, о котором все так много говорили».

**1.3 Тест текущего контроля № 3**

**1. Выберите неверное утверждение.**

а) Уровень слушания определяет цель слушания;

б) Проблема слушания – неспособность определить уровень слушания;

в) Слушание как активный процесс требует от человека определенных навыков;

г) Виды рефлексивных ответов – выяснение, перефразирование, резюмирование.

**2. Выберите верный ответ.**

Слушание, состоящее в умении понять внутреннее состояние человека и адекватно откликнуться на него, проявить сочувствие и сопереживание, называется:

а) Рефлексивным;

б) Эмпатическим;

в) Нерефлексивным.

**3. Перечислите уровни слушания по мере возрастания энергетических затрат в ходе процесса слушания:**

а) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

б) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

в) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

г) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**4. Выберите верные ответы.**

Типы слушателей:

а) Слушатель-нарцисс;

б) Слушатель-сочинитель;

в) Слушатель-змея;

г) Слушатель-жало.

**5. Дополните определение.**

Конфликт – это форма социального \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в основе которого лежит трудноразрешимое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, возникающее между противоборствующими сторонами в связи с разрешением проблем.

**6. Выберите верный ответ.**

Какой конфликт имеет своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций?

а) Деструктивный;

б) Нереалистический;

в) Реалистический;

г) Конструктивный.

**7. Выберите верный ответ.**

Стадия конфликта представляет собой реальные действия сторон, направленные на то, чтобы прямо или косвенно блокировать достижение противостоящей стороной ее целей и активно реализовать собственные намерения – это:

а) Первая;

б) Вторая;

в) Третья;

г) Четвертая.

**8. Определите стратегию поведения в конфликтной ситуации.**

Признание участниками конфликта права друг друга на собственное мнение и готовность его принять, что дает им возможность проанализировать причины разногласия и найти приемлемый для всех выход - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**9. Дополните фразу.**

Сторона, оказывающая влияние в процессе общения, называется \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, а тот, на кого оказывается психологическое воздействие – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**10. Выберите неверный ответ.**

Методами психологического воздействия являются:

а) Внушение;

б) Принуждение;

в) Заражение;

г) Подражание.

**1.4 Критерии оценки**

|  |  |
| --- | --- |
| *Отлично* | студент, твёрдо знает программный материал, системно и грамотно излагает его, демонстрирует необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеет понятийным аппаратом. |
| *Хорошо* | студент, проявил полное знание программного материала, демонстрирует сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускает непринципиальные неточности при изложении ответа на вопросы. |
| *Удовлетворительно* | студент, обнаруживает знания только основного материала, но не усвоил детали, допускает ошибки принципиального характера, демонстрирует не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы. |
| *Неудовлетворительно* | студент, не усвоил основное содержание материала, не умеет систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирует низкий уровень овладения необходимыми компетенциями. |

**2 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

2.1 Промежуточная аттестация по дисциплине «Психология общения» проводится в форме **зачета**. Тест для промежуточной аттестации включает **2 вопроса.** При промежуточной аттестации оценивается сформированность следующих компетенций:ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 5, ОК 6, ОК 7.

БИЛЕТ №1

промежуточной аттестации по дисциплине

***Психология общения***

1. Психология общения как наука: определение и связь с другими науками. Коммуникабельность как способность к организации в коллективе
2. Стереотипизация, идентификация, проецирование, эмпатия во взаимоотношениях с другими людьми. Как эти явления помогают работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Приведите примеры

БИЛЕТ №2

промежуточной аттестации по дисциплине

***Психология общения***

1.Вербальные средства общения: понятие коннотации, денотации, полисемии, контекста. Как эти явления помогают работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Приведите примеры

2.Самораскрытие личности. (способность к работе в коллективе)

БИЛЕТ №3

промежуточной аттестации по дисциплине

***Психология общения***

1. Понятие социальной перцепции. Эффекты и факторы, влияющие на первое впечатление. Как эти явления помогают работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Приведите примеры

2. Методы изучения психологии общения: наблюдение, эксперимент. Самонаблюдение как составляющая самоорганизации и умения работать в команде.

БИЛЕТ №4

промежуточной аттестации по дисциплине

***Психология общения***

1. Особенности делового общения. Виды делового общения. Основные формы делового общения. Как деловое общение способствует эффективному взаимодействию с коллегами, руководством и клиентами. Приведите примеры
2. Принципы построения нормативной устной и письменной речи. Как эти явления помогают работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Приведите примеры

БИЛЕТ №5

промежуточной аттестации по дисциплине

***Психология общения***

1. Понятие коммуникативной стороны общения. Специфика коммуникации в человеческом общении. Модели коммуникации. Коммуникабельность как способность к эффективному взаимодействию с коллегами, руководством и клиентами
2. Практика конструктивного поведения в ситуации социального конфликта. Как эти явления помогают работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Приведите примеры

БИЛЕТ №6

промежуточной аттестации по дисциплине

***Психология общения***

 1.Методы формирования аттракции в межличностном общении . Как это явление помогают работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Приведите примеры

 2. Коммуникативная компетентность личности и механизмы её формирования. как факторы, способствующие эффективному взаимодействию с коллегами, руководством и клиентами

 БИЛЕТ №7

промежуточной аттестации по дисциплине

***Психология общения***

1. Определение и отличительные характеристики общения как категории психологии. Отличие понятий «коммуникация» и «общение», «деятельность» и «общение». Методы эффективного взаимодействия с коллегами, руководством и клиентами

2. Конфликт как вид социального взаимодействия. Как преодолеть социальный конфликт для эффективной работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Приведите пример.

БИЛЕТ №8

промежуточной аттестации по дисциплине

***Психология общения***

 1. Сравнительный анализ вербальных и невербальных средств. Функции невербальных средств. Как знания невербалики помогают работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Приведите примеры

2.Виды и факторы установления дистанции в процессе общения. Формирование субординации. Как этот фактор способствует эффективному взаимодействию с коллегами, руководством и клиентами

БИЛЕТ №9

промежуточной аттестации по дисциплине

***Психология общения***

1. Понятие социальной перцепции. Эффекты и факторы, влияющие на первое впечатление. Помогают или мешают эти явления эффективно работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Приведите примеры.

2.Понятие коммуникативной стороны общения. Специфика коммуникации в человеческом общении. Модели коммуникации, формирующие эффективному взаимодействию с коллегами, руководством и клиентами

БИЛЕТ №10

промежуточной аттестации по дисциплине

***Психология общения***

1. Механизмы понимания людьми друг друга и себя в ходе общения. Как эти механизмы помогают работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Приведите примеры
2. Понятие и виды коммуникативных барьеров. Преодоление барьеров общения как способность к эффективному взаимодействию с коллегами, руководством и клиентами

БИЛЕТ №11

промежуточной аттестации по дисциплине

***Психология общения***

1. Виды общения. Какие виды общения помогают работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Приведите примеры
2. Потребности и мотивы общения. Внутренние мотивы, способствующие эффективному взаимодействию с коллегами, руководством и клиентами

БИЛЕТ №12

промежуточной аттестации по дисциплине

***Психология общения***

1. Характеристика императивного, диалогического и манипулятивного общения. Эффективны ли данные виды общения для работы в коллективе, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия? Приведите примеры.

2. Психология общения как наука: определение и связь с другими науками. Категория «общение». Основные свойства как способность к эффективному взаимодействию с коллегами, руководством и клиентами

БИЛЕТ №13

промежуточной аттестации по дисциплине

***Психология общения***

1. Понятие и виды активного слушания (общая характеристика). Активное слушание и рефлексия как способности к эффективному взаимодействию с коллегами, руководством и клиентами
2. Интерактивная сторона общения. Какие методы воздействия эффективны в коллективе, учитывая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Приведите примеры

БИЛЕТ №14

промежуточной аттестации по дисциплине

***Психология общения***

1.Коммуникативная сторона общения и её характеристика. Коммуникация как способность к эффективному взаимодействию с коллегами, руководством и клиентами

2.Понятие и виды обратной связи. Сравнительная характеристика Ты - и Я-высказываний. Как эти явления помогают работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Приведите примеры.

**2.2 Критерии оценивания**

Знания, умения и навыки обучающихся при промежуточной аттестации **в форме зачета** определяются как «зачтено» и «не зачтено».

«Зачтено» – обучающийся знает курс на уровне базового учебника, а также дополнительной учебной, научной литературы, умеет привести разные точки зрения по излагаемому вопросу на иностранном языке.

«Не зачтено» – обучающийся имеет пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.