

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ «КАЛИНИНГРАДСКИЙ ОБЛАСТНОЙ МУЗЫКАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ ИМ.
С.В. РАХМАНИНОВА»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.06. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

**программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности**

51.02.02 Социально-культурная деятельность (по видам)

2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка.
2. Оценочные средства текущего контроля.
3. Оценочные средства промежуточной аттестации.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОП.06. Психология общения

Промежуточная аттестация по дисциплине завершает освоение обучающимися программы дисциплины и осуществляется в форме дифференцированного зачета.

Текущий контроль осуществляется на каждом занятии в ходе освоения материала в форме устного и/или письменного опроса, практических заданий, контрольных работ.

Планируемые результаты обучения

Результаты обучения: знания и умения, подлежащие контролю при проведении текущего контроля и промежуточной аттестации:

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Умения: Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	Грамотность использования психологических техник и приёмов, повышающих эффективность общения	устный опрос, письменный опрос
Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Грамотность использования различных методов саморегуляции поведения в общении	устный опрос, письменный опрос
Знания: Взаимосвязь общения и деятельности.	Точность и полнота знаний по определению подходов к пониманию взаимосвязи общения и деятельности	устный опрос, письменный опрос
Цели, функции, виды и уровни общения.	Точность и полнота знаний по определению целей, функций, видов и уровней общения	устный опрос, письменный опрос
Роли и ролевые ожидания в общении.	Точность и полнота знаний по определению социальных и межличностных ролей, ролевых ожиданий в общении	устный опрос, письменный опрос
Виды социальных взаимодействий.	Точность и полнота знаний по определению особенностей социальных взаимодействий, по классификации социальных взаимодействий	устный опрос, письменный опрос
Механизмы взаимопонимания в общении.	Точность и полнота знаний механизмов взаимопонимания в общении	устный опрос, письменный опрос

Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	Грамотность использования различных техник и приёмов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения.	устный опрос, письменный опрос
Этические принципы общения.	Точность и полнота знаний по определению этических принципов общения. Грамотность использования правил делового этикета.	устный опрос, письменный опрос
Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Точность и полнота знаний по определению источников, причин, видов конфликтов. Грамотность использования различных способов разрешения конфликтов	устный опрос, письменный опрос

Результаты обучения: компетенции, подлежащие контролю при проведении текущего контроля и промежуточной аттестации:

Результаты обучения (ОК и ПК)	Основные показатели оценки результата	Оценочное средство
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Применение полученных знаний в работе с коллективом.	№ 1,2
ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Применение современных средств поиска информации для решения профессиональных задач	№1, 2
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе, команде.	Умения эффективно взаимодействовать и работать в коллективе, команде.	№1, 3
ПК 1.1. Разработать и реализовать социально-культурные проекты и программы.	Умения качественно разработать и реализовать социально-культурные проекты и программы.	№ 2,3,4
ПК 1.2. Обеспечивать дифференцированное культурное обслуживание населения в соответствии с возрастными категориями.	Умение подбора репертуара в соответствии с возрастными категориями	№ 2,3,4
ПК1.3. Создавать условия для привлечения населения к культурно-досуговой и творческой деятельности	Умение ориентироваться в современных условиях.	№ 2,3,4
ПК 2.2. Осуществлять управление коллективом народного-художественного творчества, досуговыми формированиями (объединениями)	Умения управления коллективом народного-художественного творчества, досуговыми формированиями (объединениями)	№2,3,4
ПК 2.4. Организовывать и проводить репетиционную работу, тренинги с коллективом и отдельными исполнителями в процессе подготовки культурно-массовых мероприятий и театрализованных представлений, применять игровые технологии и технические средства.	Хорошие организаторские способности	№2,3,4

Критерии оценки уровня освоения дисциплины

При проведении аттестации обучающихся используются следующие критерии оценок:

Оценка "отлично" (8-10) ставится обучающемуся, проявившему всесторонние и глубокие знания учебного материала, освоившему основную и дополнительную литературу по теме или разделу, обнаружившему творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний. Оценка "отлично" соответствует высокому уровню освоения темы, раздела программы дисциплины.

Оценка "хорошо" (5-7) ставится обучающемуся, проявившему полное знание учебного материала, освоившему основную рекомендованную литературу по теме, обнаружившему стабильный характер знаний и умений и способному к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности. Оценка "хорошо" соответствует достаточному уровню освоения темы, раздела программы дисциплины.

Оценка "удовлетворительно" (3-4) ставится обучающемуся, проявившему знания основного учебного материала по теме в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомому с основной рекомендованной литературой по теме, допустившему неточности при ответе, но в основном обладающему необходимыми знаниями и умениями для их устранения при корректировке со стороны преподавателя. Оценка "удовлетворительно" соответствует достаточному уровню освоения темы, раздела программы дисциплины.

Оценка "неудовлетворительно" (2) ставится обучающемуся, обнаружившему существенные пробелы в знании основного учебного материала, допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине. Оценка "неудовлетворительно" соответствует низкому уровню освоения дисциплины.

Оценки текущего контроля и промежуточной аттестации отражаются в журнале учебных занятий.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ учебной дисциплины ОП.06 Психология общения

Формы и методы текущего контроля:

- устный опрос,
- оценка результата выполнения практических работ, аудиторных самостоятельных работ;
- письменный опрос, аудиторная контрольная или проверочная самостоятельная работа.

Все запланированные контрольные, практические работы, аудиторные самостоятельные работы по дисциплине обязательны для выполнения.

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО № 1. Перечень вопросов и тем для устного опроса

Тема 1.1. Основы коммуникации.

1. Назначение учебной дисциплины «Психология общения».
2. Основные понятия.
3. Требования к изучаемой дисциплине.
4. Развитие компетенции.

Тема 1.2. Восприятия себя и других.

1. Процесс восприятия.

2. Процесс и интерпретация. Социальное восприятие.
3. Требования к изучаемой дисциплине.
4. Развитие компетенции.

Тема 2.1. Вербальная коммуникация.

1. Природа языка и его значение.
2. «Рефрейминг».
3. Развитие способности говорить более ясно.

Тема 2.2 Невербальная коммуникация.

1. Сущность невербальной коммуникации.
2. Движения, жесты, мимика, поза, параязык, вокальные помехи.

Тема 3.1. Основы межличностной коммуникации.

1. Типы и структуры беседы. Правила беседы.
2. Навыки эффективного разговора один на один.
3. Навыки эффективного общения через средства электронной коммуникации.

Тема 3.2. Умение слушать.

1. Методы сознательного сосредоточения внимания.
2. Использование эмпатии.
3. Критический анализ. Персонализация чувств и мнений.

Тема 3.3 Коммуникация и взаимоотношения.

1. Типы отношений. Общение на разных стадиях взаимоотношений.
2. Теория взаимоотношений.
3. Интервьюирование. Навыки межличностного общения при проведении собеседования.

Тема 4.1 Виды анипуляции в общении .

1. Манипулятивные фразы и игры.
2. Особенности манипуляции. Причины манипуляции.
3. Методы манипуляции в общении. Правила нейтрализации манипуляции.

Тема 5.1. Основы конфликтологии

1. Основы, теории конфликтов.
2. Границы конфликта. Причины возникновения конфликта. Структура конфликта. Участники конфликта и их типология.
3. Конструктивные и деструктивные функции конфликта. Общие характеристики конфликта.
4. Психологические компоненты структуры конфликта. Типология конфликтов.
5. Конфликтоустойчивость как вид психологической устойчивости. Особенности восприятия конфликтной ситуации.

Тема 6.1. Стадии коммуникации в группе

1. Цели, состав группы, сплоченность
2. Стадии развития группы, формирование
3. Решение проблем в группах. Силы, препятствующие эффективному принятию решений.

Тема 6.2. Роли и лидерство в группах

1. Групповые роли. Нормальное распределение ролей.
2. Лидерство, функции лидерства, типы лидеров.
3. Ведение собраний.

Тема 7.1. Публичное выступление

1. Цели, выбор темы
2. Оценка аудитории.
3. Взаимосвязь между предметом, темами, целями и тезисом речи

Тема 7.2. Вербальная и визуальная адаптация

1. Достижение взаимопонимания
2. Привлечение и поддержание интереса аудитории

Тема.7.3. Произнесение речей

1. Компоненты репетиции речи. Принципы эффективной репетиции

2. Преодоление нервозности
3. Убедительное выступление
4. Самоанализ.
5. Выступление на публике.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО № 2.

Выполнение практических работ.

В ходе выполнения практических работ оцениваются умения обучающихся применять полученные знания на практике.

Тема 1.2. Восприятия себя и других

Описание навыков, компетентности в восприятии себя.

Тема 2.1. Вербальная коммуникация

Выработка стратегии вербальной самообороны.

Анализ психологических типов собеседников и наиболее целесообразных форм общения с ними.

Тема 2.2. Невербальная коммуникация

Распознавание движений, жестов, мимики, позы.

Тема 3.1. Основы межличностной коммуникации.

Формулирование правил беседы.

Выработка навыков эффективного общения.

Тема 3.2. Умение слушать.

Применение методов сознательного сосредоточения.

Выявление, как правильно задавать вопросы.

Тема 3.3. Коммуникация и взаимоотношения.

Практическое общение на разных стадиях взаимоотношений (тренинг).

Проведение интервьюирования.

Тема 4.1. Виды манипуляции в общении

Отработка методов нейтрализации манипуляции.

Тема 5.1. Основы конфликтологии

Самодиагностика по теме «Конфликт».

Составление карты при появлении конфликтной ситуации

Тема 6.1. Стадии коммуникации в группе

Игра-тренинг «Формирование группы, решение сложных ситуаций».

Тема 6.2. Роли и лидерство в группах

Проведение оценки эффективности групп.

Распределение ролей.

Тема 7.1. Публичное выступление

Выбор темы выступления, написание речи, выступление.

Тема 7.2. Вербальная и визуальная адаптация

Работа над методами привлечения и поддержания интереса аудитории.

Тема 7.3. Произнесение речей

Проведение публичного выступления, защита темы реферата.

Применение методов преодоления нервозности.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО № 3.

Практические задачи по темам

Основы коммуникации

1. Вспомните два каких-нибудь недавно имевших место разговора, в которых вы принимали участие, — удачный и неудачный. Сравните их.

Возьмите рабочую тетрадь и опишите контекст, участников, правила, которые определяли ваше поведение и поведение других участников, использованные для передачи значений сообщения, каналы, интерферирующие шумы, обратную связь и результаты.

2. Определение элементов коммуникационного процесса

Определите контекст, участников, каналы, сообщения, шумы и обратную связь в следующем взаимодействии:

ПРОВЕРЬТЕ СВОЮ КОМПЕТЕНТНОСТЬ

Мария и Дмитрий бродят по парку и потягивают из бутылок лимонад. Дмитрий опустошил свою бутылку, закрыл крышкой и выбросил ее в кусты около дорожки.

Мария останавливается, пристально смотрит на Дмитрия и сердито говорит: «Что же ты делаешь, не знала, что ты способен на такое». Дмитрий вспыхивает, отводит глаза в сторону и бормочет: «Извини, я подниму, я просто не подумал». Напряжение исчезает с лица Марии, она кивает головой, улыбается и говорит: «Только смотри, чтобы такого больше не было».

Восприятие себя и других

1. Перечислить навыки, способности, знания, компетентность и личные качества, которые описывают, каким вы себя видите.

Формируя этот перечень, попытайтесь закончить предложения:

«У меня есть навыки в ...»,

«У меня способности к...»,

«Я много знаю о...»,

«Я компетентен в вопросе о...»,

«Одна часть моей индивидуальности — это что я...».

Перечислите как можно больше характеристик в каждой категории. Вы должны совершенствовать способность описывать вашу я-концепцию.

Проанализируйте каждый пункт вашего списка.

Вспомните, как вы узнаёте, что обладаете талантом или какими-то качествами.

Как этот обзор помог вам понять материал, который вы изучаете?.

2. Одновременно в вашей тетради используйте следующие высказывания:

«Люди считают, что у меня есть навыки в...»,

«Люди считают, что у меня способности к...»,

«Люди считают, что я знаю о...»,

«Люди считают, что я компетентен в...».

Снова проверьте все пункты перечня.

Припомните, кто говорил вам об этих талантах и характеристиках..

3. Сравните описание восприятия себя и восприятия вас другими людьми в ваших тетрадях.

Одинаковы ли эти описания?

Чем они отличаются?

Понимаете ли вы, почему они различны?

Длинные ваши описания или короткие?

Как вы полагаете, почему?

Подумайте о собственном объяснении ваших переживаний и о том, что другие говорили о вашем влиянии на я-концепцию. Теперь упорядочите ваше описание, пытаясь сгруппировать характеристики.

Используя эту информацию, напишите эссе под названием «Кто я и как мне об этом узнать?».

4. Разыгрывайте роли

В течение трех дней записывайте ваши роли в различных ситуациях в вашей тетради: например, «Завтрак с лучшим другом» или «Встреча с преподавателем по поводу занятий». Опишите роли и образы, которые вы выбрали в зависимости от обстановки. В конце периода проанализируйте свои ощущения.

В какой степени различалось ваше поведение при общении и оставалось ли оно тем же самым на протяжении всех ситуаций?

Какие факторы в ситуации придавали уверенность вашему поведению?

Насколько вы удовлетворены имиджами или «личностями», которые вы демонстрировали

в каждой ситуации?

Где вы чувствовали себя наиболее приятно? Где наименее?

5. Эффект ореола

Какие черты или персональные характеристики вы считаете связанными между собой? Предположим, вы сделали открытие, что новый знакомый глубоко религиозен. Какие отношения и поведенческие характеристики вы бы приписали этому человеку? В следующий раз, когда вы сделаете заключение, основанное на гало-эффекте, не забудьте обдумать его.

6. Стереотипы

Подумайте о своей недавней встрече с кем-то, принадлежащим к другой расе или имеющим иное этническое происхождение. Вспомните, как вы себя чувствовали? Было ли вам с этим человеком удобно, и в какой степени? Как влияло расовое или этническое происхождение этого человека на ваши чувства и реакцию? Влияло ли оно на темы, которые вы обсуждали, или на тщательность, с которой вы выбирали выражения? В какой степени вы достигли целей беседы, и насколько она удовлетворила вас?

Вербальная коммуникация

1. Синонимы

Придумайте слово, затем произнесите вслух слова, похожие на него. Например, синонимами слова «счастливый» могут быть «радостный», «веселый» и «довольный». Когда вы закончите ваш перечень, обратитесь к словарю синонимов, чтобы найти другие слова.

Затем напишите в вашей рабочей тетради значение каждого слова, сосредоточившись на оттенках смысла и разнице между словами. Когда вы это сделаете, всмотритесь в каждое слово, даже в те, в значении которых вы уверены. Цель этого упражнения состоит в выборе наиболее определенного, конкретного и точного слова, отражающего вашу мысль.

2. Ругательства и вульгаризмы

Как часто вы используете в своей речи ругательства и вульгаризмы? Увеличилось ли их использование, уменьшилось или осталось на том же уровне, как при вашем поступлении в колледж? Пользуетесь ли вы ругательствами и вульгаризмами, независимо от того, с кем вы говорите? Если да, то ясно сформулируйте, чем вы руководствуетесь, когда употребляете такие выражения. Вообще, насколько вас устраивает то, как часто вы используете ругательства и вульгаризмы в ваших вербальных сообщениях?

3. Контроль использования вами языка

Запишите на магнитофон, по крайней мере, десять минут вашей беседы с другом или членом семьи. Поговорите о предмете, на который вы имеете твердую точку зрения: ликвидация расовой дискриминации, социальные пособия, школьные выборы, кандидаты для работы в офисе. Получите разрешение от другого лица, прежде чем вы начнете записывать разговор на пленку. В начале записи вы можете чувствовать смущение, но чем больше вы вовлекаетесь в обсуждение, тем скорее вы начнете беседовать как обычно.

Прокрутите ленту назад и обратите внимание на те участки, где ваш язык мог бы быть более ясным. Используя эти заметки, запишите лучшие выражения ваших мыслей для каждого отмеченного вами участка, употребляя более точный, определенный и конкретный язык, а также датируя и индексируя обобщения.

Повторно прокрутите ленту. На сей раз обратите внимание на любые слова, которые могут быть оценены как расистские, сексистские или на подобные, оскорбительные для кого-либо выражения. Изучая эти заметки, напишите более подходящие выражения вместо употребленных.

Напишите абзац или два, в которых изложите, чему вы научились на этом опыте.

4. Дышите и слушайте

Так как ваш разум очистится после того, как выполните это упражнение, вы сможете сфокусировать свое внимание на том, что происходит вокруг. В следующий раз, когда вы будете кого-нибудь слушать, сделайте небольшой вдох носом (незаметный) — две

секунды. И вместе с воздухом вдыхайте и слова вашего собеседника. Три секунды, в течение которых вы будете держать дыхание, потратьте на то, чтобы переварить и осознать услышанное. И когда вы будете медленно выдыхать воздух через рот, то сможете намного лучше, чем когда-либо, сконцентрироваться на том, что вам только что сказали. Чем больше вы совершенствуете эту технику, тем более внимательным слушателем становитесь.

Как соединить ваше дыхание с вашей речью

Чтобы говорить правильно и ваш голос звучал хорошо, вам нужно вдыхать воздух ртом (а не носом, так как носом вы дышите, когда слушаете), держать его секунду или около того и потом начать говорить на выдохе. Очень важно выдыхать свои слова. Чтобы скоординировать ваше дыхание и вашу речь, вам нужно следовать принципам техники расслабляющего дыхания. Вместо воздуха выдыхайте звук «ха» так долго, как сможете.

Невербальная коммуникация

1. Движения

Опишите пять жестов, которые вы чаще всего используете в разговорах с людьми. Что это — условные знаки, способы выражения чувств, регуляции чувств или снятия напряжения? Помогают ли они вам эффективно передать сообщение? Отвлекают ли вас эти привычки от смысла самого сообщения?:

2. Культурные различия в невербальном поведении

К какой культуре вы принадлежите? Какой тип невербального поведения присущ вашей культуре? Какой тип поведения вы демонстрируете чаще всего? Как понимание культурных особенностей человека, с которым вы общаетесь, помогает вам понять, что он хочет вам сообщить?

3. Описывая свои чувства,

1) Определите, что их вызвало. Чувства возникают в результате какого-то поведения, поэтому определите такое поведение.

2) Мысленно определите, что вы чувствуете, будьте точны. Это не так просто, как кажется. Когда людей обуревают чувства, они часто проявляют их, не задумываясь. Описывая чувства, вы должны точно знать, что вы чувствуете.

3) Заявляйте о своих чувствах. Начиная ваши высказывания со слов: «Я чувствую...».

4) Вербально формулируйте конкретные чувства: счастье, грусть, раздражение, трепет. Вот два примера описания чувств:

1) «Спасибо за комплимент (триггер); я (лицо, испытывающее чувства) доволен (конкретное чувство) тем, что вы обратили внимание на усилия, которые я предпринял».

2) «Когда ты критикуешь мою стряпню, не учитывая, что я уже отработала столько же часов, сколько и ты (триггер), я (лицо, испытывающее чувства) чувствую большую обиду» (конкретное чувство).

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО № 4. Тестовые задания

1. Контекст это -

Процесс трансформации идей и чувств в слова, звуки и действия это

- А) начение
- Б) имволы
- В) Кодирование
- Г) екодирование
- Д) Сообщение

2. Перечислите виды шумов:

3. К принципам коммуникации относится:

- А) имеет цель
- Б) совместное решение определенных

задач

- В) интерактивный обмен
- Г) непрерывна, относительна
- Д) разговорные выражения

4. Процесс выборочного отражения информации и приписывания ей значения это

- А) Восприятие
- Б) Потребности
- В) Паттерны
- Г) Ожидания
- Д) Интерес

5. Я концепция это

6. Приписывание человеку набора связанных между собой качеств, когда вы на самом деле наблюдаете только одно качество из этого набора это

- А) Дискриминация
- Б) Стереотипы
- В) Эффектореола
- Г) Эйджизм
- Д) Предубеждение

7. Для чего Вы используете язык?

8. Прием, позволяющий изменить точку зрения, а, следовательно, и восприятие события или предмета это

- А) Смещение смысловых акцентов
- Б) Рефрейминг
- В) Денотация
- Г) Контекст
- Д) Коннотация

9. Контекст это

- А) Отношение взаимной зависимости, обусловленности, общности между чем либо.
- Б) физическое, социальное, историческое, психологическое и культурное окружение, в котором проходит процесс коммуникации.
- В) атрибут совокупности; промежуточный элемент отношения
- Г) назначение события, а также уже существующие взаимоотношения между участниками
- Д) связи, сформировавшиеся между участниками в предыдущих коммуникационных эпизодах

10. Чего надо избегать в процессе разговора?

11. Коммуникация это

- А) Сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в деятельности совместной.
- Б) Реализуемое знаковыми средствами взаимодействие двух или более субъектов, вызванное потребностями деятельности совместной и направленное на значимое изменение в состоянии, поведении и личностно-смысловых образованиях партнера.
- В) Процесс создания и передачи значимых сообщений в неформальной беседе, групповом взаимодействии.
- Г) Средство к общению, возможность общаться, соединиться с кем-чем-нибудь, связь. Д) передача и приём информации с помощью различных технических средств.

12. Какими приемами надо пользоваться, чтобы речь была красивой, убедительной?

13. Жаргон это

- А) Техническая терминология или характерные идиомы, употребляемые в специальной деятельности или узкими группами.
- Б) Использование слов, которые могут применяться только к одному полу, расе или роду.
- В) Неофициальный, нестандартный словарь.
- Г) Измененные термины из-за пола, расы или другой характеристики человека.
- Д) Термин традиционной стилистики, обозначение слов или оборотов, применяемых в просторечии, но не допускаемых стилистическим «каноном» в языке литературном.

14. Целенаправленные действия или последовательность действий, которые мы можем выполнить и повторить в соответствующей ситуации это

- А) Коммуникационная компетенция
- Б) Моральная дилемма
- В) Правдивость и честность
- Г) Правдивость и честность
- Д) Навыки

Практика

Опишите проверку восприятия для каждой следующей ситуации:

1. Иван приходит домой после визита к врачу с бледным лицом, ссутулившись. Глядя на вас несчастными глазами, он пожимает плечами.

Вы говорите:

2. Вы возвращаете ноты, которые брали на время у Лены, улыбаетесь и говорите: «Вот твои ноты». Лена с холодным выражением лица берет ноты и собирается уйти.

Вы говорите:

3. Натали идет в свою комнату, пританцовывая, с улыбкой во весь рот.

Вы говорите:

4. Ваш преподаватель неоднократно уверяла вас, что в любое время готова встретиться для составления вашего очередного расписания занятий. Вы сообщаете ей, что будете в среду в 4 часа пополудни, она замолкает, хмурится, вздыхает, произносит «Ах» и кивает.

Вы говорите:

Оценочные средства

для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.06.
Психология общения

Форма проведения оценочной процедуры дифференцированный зачет.

I. Паспорт комплекта оценочных средств

Предмет(ы) оценивания	Показатели оценки
<p>Умения: Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.</p>	<p>Владение технологией эффективного общения (моделирование общения, организация общения, управление общением, рефлексия общения).</p>

Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Соблюдение норм и правил речевого этикета, профессиональной этики.
Знания: Взаимосвязь общения и деятельности.	Выделение особенностей психологии общения, её месте среди других наук, определение проблемы общности и общения, основных закономерностей общения, взаимосвязи деятельности и общения.
Цели, функции, виды и уровни общения.	Владение знаниями о целях, функциях, видах и уровнях общения, понимает смысл основных терминов, категорий, понятий психологии общения; точность и скорость выполнения тестового задания, соответствие эталонам ответов
Роли и ролевые ожидания в общении.	Применение знания о ролях и ролевых ожиданиях в общении при выполнении практических заданий.
Виды социальных взаимодействий.	Определение особенностей социальных взаимодействий, классификация социальных взаимодействий.
Механизмы взаимопонимания в общении.	Объяснение механизмов взаимопонимания в общении с преподавателем, одноклассниками в рамках учебной деятельности.
Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	Выделение техник и приёмов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения в ходе практических занятий, письменных работ.
Этические принципы общения.	Определение этических принципов общения.
Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Выделение способов разрешения конфликтных ситуаций в учебной деятельности с учетом источника, причины и вида конфликта.

Описание правил оформления результатов оценивания

При оценивании используется 10-балльная система. Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл.

Оценка «отлично» выставляется, если обучающийся набрал от 30 до 35 баллов.

Оценка «хорошо» выставляется, если обучающийся набрал от 24 до 29 баллов.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся набрал от 19 до 23 баллов.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся набрал менее 19 баллов.

II. Комплект оценочных средств

вариант 1

1. Дать определение понятию «общение»
2. Заполнить пробелы. Деловой конфликт носит характер.

3. Верно или неверно утверждение. Начало и конец любого выступления запоминается особенно хорошо.
4. Дополнить положение. К видам общения относятся:
5. Выбрать правильный ответ. Упрямого собеседника легче всего убедить:
 - а) жизненной ситуацией, фактами;
 - б) словом;
 - в) используя приемы воздействия.
6. Соотнести понятие и его определение.

1. Стереотипы	А) эмоциональная оценка каких-либо людей как хороших или плохих, даже не зная ни их самих, ни мотивов их поступков.
2. Предубеждения	Б) привычные упрощенные представления о других группах людей, о которых мы располагаем скудной информацией
3. Установки	В) неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации.

7. Дать определение понятию «коммуникация»
8. Заполнить пробелы. Негативные фразы и мысли не только ослабляют, снижают., но и передаются окружающим через выражение, и звуки
9. Верно или неверно утверждение. Подпираание ладонью щеки- демонстрация внимания.
10. Дополнить положение. В транзактной теории общения Э.Берна выделяют следующие категории:
11. Выбрать правильный ответ. К свидетельствам уверенности в себе относятся:
 - а) редкие, но уверенные жесты;
 - б) твердое рукопожатие;
 - в) прямая поза с развернутыми плечами и поднятой головой.
12. Соотнести типы собеседников и их характеристики

1. Незаинтересованный человек	А) Чувствует и ведет себя как личность, стоящая выше остальных
2. Важная птица	Б) Тема беседы его вообще не интересует
3. Почемучка	В) Постоянно сочиняет и задает вопросы по поводу и без.

13. Дать определение понятию «язык»
14. Заполнить пробелы. Существуют прямые и Способы выявления мотивов поведения. Они могут быть и
15. Верно или неверно утверждение. Трудно общаться с теми, кто все время спорит, но еще труднее с теми, кто со всем соглашается.
16. Дополнить положение. В структуру речевого общения входят:
17. Выбрать правильный ответ. С возрастом эффективность словесных воздействий:
 - а) уменьшается;
 - б) увеличивается;
 - в) остается без изменений.
18. Соотнести зоны дистанции в человеческих контактах и их расстояние

1. Интимная зона	А) 120- 400 см
2. Личная, или персональная, зона	Б) 45-120 см
3. Социальная зона	В) 15- 45 см
4. Публичная зона	Г) свыше 400 см

19. Дать определение понятию «эмпатия»
20. Заполнить пробелы. К межличностным механизмам взаимодействия людей относятся....., и
21. Верно или неверно утверждение. Величина межличностной дистанции зависит от вида общения
22. Дополнить положение. Невербальные средства общения изучают следующие науки:
23. Выбрать правильный ответ. Безразличие к словам говорящего вызывают:

- а) равнодушный тон, речевые штампы;
- б) тавтология, жаргонные слова;
- в) обилие иностранных слов, терминов.

24. Соотнести ведущую репрезентативную систему и канал восприятия

1. Визуальная система	А) Слух
2. Аудиальная система	Б) Зрение
3. Кинестетическая система	В) Ощущения

25. Дать определение понятию «деловое общение»

26. Заполнить пробелы. Невербальный язык включает,,,,,

27. Верно или неверно утверждение. Величина межличностной дистанции зависит от вида общения

28. Дополнить положение. Жесты классифицируют на следующие группы:

29. Выбрать правильный ответ. Любая форма словесного общения:

- а) требует вежливости, такта, доброжелательности;
- б) искренней заинтересованности на лице и в тоне речи;
- в) правдивости, полной убежденности в достоверности излагаемого материала.

30. Соотнести типы собеседников и их характеристики

1. Вздорный человек, «нигилист»	А) Доброжелательный и трудолюбивый, стремится к сотрудничеству.
2. Позитивный человек	Б) Чувствует и держится отчужденно, не включается в беседу, замкнут.
3. Хладнокровный, неприступный	В) В ходе беседы несдержан, возбужден и нетерпелив

31. Дать определение понятию «комплименты»

32. Заполнить пробелы. Мешает доброму отношению тон, речи.

33. Верно или неверно утверждение. Руки, сложенные на груди в наполеоновской позе.- защитная позиция или негативное состояние человека.

34. Дополнить положение. К типичным ошибкам слушания можно отнести:

35. Выбрать правильный ответ. Психическое напряжение, усталость, невроты можно обнаружить по:

- а) скованности, сутулости, мышечному напряжению;
- б) расслабленным, вялым рукам;
- в) раздражительности, безразличному отношению к учебе, работе;
- г) равнодушию или, наоборот, чрезмерно ласковому отношению к друзьям и близким.

Вариант 2

1. Дать определение понятию «язык»

2. Заполнить пробелы. Существуют прямые и Способы выявления мотивов поведения. Они могут быть и

3. Верно или неверно утверждение. Трудно общаться с теми, кто все время спорит, но еще труднее с теми, кто со всем соглашается.

4. Дополнить положение. В структуру речевого общения входят:

5. Выбрать правильный ответ. С возрастом эффективность словесных воздействий:

- а) уменьшается;
- б) увеличивается;
- в) остается без изменений.

6. Соотнести зоны дистанции в человеческих контактах и их расстояние

1. Интимная зона	А) 120- 400 см
2. Личная, или персональная, зона	Б) 45-120 см
3. Социальная зона	В) 15- 45 см
4. Публичная зона	Г) свыше 400 см

7. Дать определение понятию «коммуникативная компетентность»

8. Заполнить пробелы. Одна из наиболее информативных частей лица-

9. Верно или неверно утверждение. О неуверенности, волнении говорят неопределенные, хаотичные жесты, интенсивность жестикуляции.
10. Дополнить положение. К типичным ошибкам слушания можно отнести:
11. Выбрать правильный ответ. Любую ошибку в поведении собеседника необходимо:
- решительно исправлять;
 - игнорировать, если она непринципиальна, не мешает работе;
 - тактично корректировать

12. Соотнести стороны общения и их содержание

1. Коммуникативная сторона	А) процесс восприятия человека человеком
2. Интерактивная сторона	Б) общение как процесс передачи информации
3. Перцептивная сторона	В) общение как взаимодействие партнеров

13. Дать определение понятию «деловое общение»
14. Заполнить пробелы. К межличностным механизмам взаимодействия людей относятся....., и
15. Верно или неверно утверждение. Величина межличностной дистанции зависит от вида общения
16. Дополнить положение. Невербальные средства общения изучают следующие науки:
17. Выбрать правильный ответ. Безразличие к словам говорящего вызывают:
- равнодушный тон, речевые штампы;
 - тавтология, жаргонные слова;
 - обилие иностранных слов, терминов.

18. Соотнести ведущую репрезентативную систему и канал восприятия

1. Визуальная система	А) Слух
2. Аудиальная система	Б) Зрение
3. Кинестетическая система	В) Ощущения

19. Дать определение понятию «комплименты»
20. Заполнить пробелы. Негативные фразы и мысли не только ослабляют, снижают, но и передаются окружающим через выражение, и звуки
21. Верно или неверно утверждение. В отличие от среднеазиатских стран прикосновение в России играет большую роль в коммуникации.
22. Дополнить положение. Жесты классифицируют на следующие группы:
23. Выбрать правильный ответ. Любая форма словесного общения:
- требует вежливости, такта, доброжелательности;
 - искренней заинтересованности на лице и в тоне речи;
 - правдивости, полной убежденности в достоверности излагаемого материала.

24. Соотнести типы собеседников и их характеристики

1. Вздорный человек, «нигилист»	А) Доброжелательный и трудолюбивый, стремится к сотрудничеству.
2. Позитивный человек	Б) Чувствует и держится отчужденно, не включается в беседу, замкнут.
3. Хладнокровный, неприступный	В) В ходе беседы несдержан, возбужден и нетерпелив

25. Дать определение понятию «культура поведения»
26. Заполнить пробелы. Мешает доброму отношению тон, речи.
27. Верно или неверно утверждение. Руки, сложенные на груди в наполеоновской позе.- защитная позиция или негативное состояние человека.
28. Дополнить положение. В транзактной теории общения Э.Берна выделяют следующие категории:
29. Выбрать правильный ответ. Психическое напряжение, усталость, неврозы можно

обнаружить по:

- а) скованности, сутулости, мышечному напряжению;
- б) расслабленным, вялым рукам;
- в) раздражительности, безразличному отношению к учебе, работе;
- г) равнодушию или, наоборот, чрезмерно ласковому отношению к друзьям и близким.

30. Соотнести типы собеседников и их характеристики

1. Всезнайка	А) Часто бестактно прерывает ход беседы, не контролирует время своего монолога.
2. Болтун	Б) Недостаточно уверен в себе, охотно молчит.
3. Трусишка	В) Постоянно требует слова, уверен в том, что все знает, имеет обо всем свое мнение

31. Дать определение понятию «коммуникация»

32. Заполнить пробелы. Негативные фразы и мысли не только ослабляют, снижают, но и передаются окружающим через выражение,, и звуки

33. Верно или неверно утверждение. О неуверенности, волнении говорят неопределенные, хаотичные жесты, интенсивность жестикуляции.

34. Дополнить положение. Рефлексивное (активное) слушание включает в себя:

35. Выбрать правильный ответ. К свидетельствам уверенности в себе относятся:

- а) редкие, но уверенные жесты;
- б) твердое рукопожатие;
- в) прямая поза с развернутыми плечами и поднятой головой.

Предмет(ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки
Умения: Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	Владение технологией эффективного общения (моделирование общения, организация общения, управление общением, рефлексия общения).	Грамотность использования психологических техник и приёмов, повышающих эффективность общения
Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Соблюдение норм и правил речевого этикета, профессиональной этики.	Грамотность использования различных методов саморегуляции поведения в общении
Знания: Взаимосвязь общения и деятельности.	Выделение особенностей психологии общения, её месте среди других наук, определение проблемы общности и общения, основных закономерностей общения, взаимосвязи деятельности и общения.	Точность и полнота знаний по определению подходов к пониманию взаимосвязи общения и деятельности

Цели, функции, виды и уровни общения.	Владение знаниями о целях, функциях, видах и уровнях общения, понимает смысл основных терминов, категорий, понятий психологии общения; точность и скорость выполнения тестового задания, соответствие эталонам ответов	Точность и полнота знаний по определению целей, функций, видов и уровней общения
Роли и ролевые ожидания в общении.	Применение знания о ролях и ролевых ожиданиях в общении при выполнении практических заданий.	Точность и полнота знаний по определению социальных и межличностных ролей, ролевых ожиданий в общении
Виды социальных взаимодействий.	Определение особенностей социальных взаимодействий, классификация социальных взаимодействий.	Точность и полнота знаний по определению особенностей социальных взаимодействий, по классификации социальных взаимодействий
Механизмы взаимопонимания в общении.	Объяснение механизмов взаимопонимания в общении с преподавателем, одноклассниками в рамках учебной деятельности.	Точность и полнота знаний механизмов взаимопонимания в общении
Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения.	Выделение техник и приёмов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения в ходе практических занятий, письменных работ.	Грамотность использования различных техник и приёмов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения.
Этические принципы общения.	Определение этических принципов общения.	Точность и полнота знаний по определению этических принципов общения. Грамотность использования правил делового этикета.
Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Выделение способов разрешения конфликтных ситуаций в учебной деятельности с учетом источника, причины и вида конфликта.	Точность и полнота знаний по определению источников, причин, видов конфликтов. Грамотность использования различных способов разрешения конфликтов