

Министерство образования Саратовской области
Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение Саратовской области
«Базарнокарабулакский техникум агробизнеса»



Комплект контрольно-оценочных материалов
для оценки результатов освоения
учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения
по специальности
35.02.16 Эксплуатация и ремонт сельскохозяйственной техники и оборудования

Базарный Карабулак 2020 год

Разработчик: Дмитриева В. преподаватель гуманитарных дисциплин ГАПОУ
СО «Базарнокарабулакский техникум агробизнеса»,

Одобрено на заседании предметной (цикловой) комиссии
общеобразовательных дисциплин
Протокол № 1 от августа 2020г.
Председатель _____Криворотова И.В..
Одобрено методическим советом техникума
Протокол № 1 от _____ 2020 г.

1.Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно–оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины «Психология общения».
В результате оценки осуществляется проверка следующих объектов:

Объект оценивания	Показатели оценки результатов по каждому объекту оценивания	Критерии признака, на основе которого производится оценка по показателю	Тип задания; номер задания	Форма аттестации (в соответствии с учебным планом)
Знания			Теоретическое задание, тест	Зачет
31 Взаимосвязь общения и деятельности	Точность и полнота знаний по определению подходов к пониманию взаимосвязи общения и деятельности	Раскрывает взаимосвязь общения и деятельности в полном объеме	1.2, 2.2.	
32 Цели, функции, виды и уровни общения	Точность и полнота знаний по определению целей, функций, видов и уровней общения	Грамотно ориентируется в целях, функциях, видах и уровнях общения	2.2, 5.2, 5.5, 6.1,	

33 Роли и ролевые ожидания в общении	Точность и полнота знаний по определению социальных и межличностных ролей, ролевых ожиданий в общении	Грамотно определяет роли и ролевые ожидания в общении	7.4	
34 Виды социальных взаимодействий	Точность и полнота знаний по определению особенностей социальных взаимодействий, по классификации социальных взаимодействий	Знает виды социальных взаимодействий и грамотно ориентируется в них	7.4	
35 Механизмы взаимопонимания в общении	Точность и полнота знаний механизмов взаимопонимания в общении	Владеет знанием механизмов взаимопонимания в общении	8.1. 8.3. 8.4	
36 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Грамотность использования различных техник и приёмов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения.	Владеет техникой и приемами общения, правилами слушания, ведения беседы, убеждения	9.1, 9.2. 9.5, 10.2, 11.1, 11.3, 12.3, 12.4, 13.3, 14.1, 15.1, 16.2, 18.1, 19.3	
37 Этические принципы общения	Точность и полнота знаний по определению этических принципов общения. Грамотность использования правил делового этикета.	Знает основные этические принципы общения, грамотно определяет использование правил делового этикета	21.1, 21.2, 20.1. 20.2, 20.5, 24.3, 25.1. 25.4, 25.5,	
38 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Точность и полнота знаний по определению источников, причин, видов конфликтов. Грамотность использования различных способов разрешения конфликтов	Владеет знаниями по определению источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов	23.2, 23.4, 28.3	
Умения				
У1 Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Грамотность использования психологических техник и приёмов, повышающих эффективность общения	Использует разнообразные приемы и техники эффективного общения в профессиональной деятельности	27.1. 27.3, 34.a, 35.6	

У2 Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Грамотность использования различных методов саморегуляции поведения в общении	Использует разнообразные приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	32.1, 32.2, 37.1, 37.2, 40	
--	---	---	----------------------------	--

2.Комплект контрольно-оценочных средств

2.1.Теоретические задания

Вопрос 1. Общение – это -

- 1.Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности
- 2.Взаимодействие людей имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности
- 3.Отношение к поступающей информации

Вопрос 2. Стили общения бывают:

- 1.Ритуальный
- 2.Манипулятивный
- 3.Иронический

Вопрос 3. Из скольких действий организуется структура акта общения:

1. 12
2. 13
3. 15
4. 14

Вопрос 4. Содержание общения:

- 1.Передача от человека к человеку информации
2. Восприятие партнерами по общению друг друга
3. Ориентация в коммуникативной ситуации
4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга
5. Взаимодействие партнеров друг с другом

Вопрос 5. Функции общения:

- 1.Инструментальная
- 2.Интегративная
- 3.Деловая
- 4.Трансляционная
- 5.Экспрессивная

Вопрос 6. Виды общения:

- 1.Формальное
- 2.Деловое
- 3.Спор
- 4.Духовное
- 5.Светское

Вопрос 7. Структура делового общения состоит из:

1. Коммуникативной стороны
2. Интерактивной стороны
3. Перцептивной стороны
4. Субъективной стороны

Вопрос 8. Механизм общения включает в себя:

1. Заражение
2. Внушение
3. Убеждение
4. Принуждение
5. Копирование

Вопрос 9. Барьеры восприятия в общении бывают:

1. Эстетический барьер
2. Барьер «возраста»
3. Состояние здоровья
4. Некомпетентность
5. Барьер боязни контактов

Вопрос 10. Невербальные средства общения являются:

1. Интерактивной стороной общения
2. Перцептивной стороной общения
3. Коммуникативной стороной общения

Вопрос 11. Невербальные средства общения:

1. Кинесика
2. Дистанция
3. Такесика
4. Проксемика
5. Рукопожатие

Вопрос 12. Жесты и позы защиты:

1. Пощипывание переносицы
2. Потирание лба
3. Руки, скрещенные на груди
4. Сжимание пальцев в кулак

Вопрос 13. Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения:

1. Р. Экслайн
2. Л. Винтере
3. Э. Холл
4. А. Шефлен

Вопрос 14. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

1. 45 – 120 см.
2. 400 – 750 см.
3. От 120 до 400 см.

Вопрос 15. Вербальные средства общения являются:

1. Коммуникативной стороной общения
2. Интерактивной стороной общения
3. Перцептивной стороной общения

Вопрос 16. К вербальным средствам общения относят:

- 1.Мимика
- 2.Слова
- 3.Жесты

Вопрос 17. Ораторское искусство предполагает:

1. Умение точно формулировать свои мысли
2. Излагать их доступным для собеседника языком
3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника

Вопрос 18. Убедительность определяется:

1. Психологическими факторами
2. Самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной
3. Культурой слов

Вопрос 19. Основные этапы деловой беседы:

1. Планирование беседы
2. Информирование партнеров
3. Аргументирование выдвигаемых положений
4. Принятие решений
5. Завершение беседы

Вопрос 20. Задачи, решаемые на начальном этапе беседы:

1. Установление контакта с собеседником
2. Создание благоприятной атмосферы для беседы
3. Привлечение внимания к цели и теме разговора
4. Пробуждение интереса собеседника
5. Принятие решения

Вопрос 21. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений:

1. Личностный
2. Эмоциональный
3. Аргументированный
4. Познавательный
5. Аудиторный

Вопрос 22. Что такое аргументация:

1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов
2. Способ восприятия значимых логических доводов
3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы
4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы
5. Способ общения

Вопрос 23. Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации:

1. Приспособление
2. Компромисс
3. Сотрудничество
4. Игнорирование

Вопрос 24. Что может послужить знаком того, что собеседник расстроен и пытается взять себя в руки?

1. Раскрытые руки
2. Расстегивание пиджака

- 3.Закладывание рук за спину с обхватом запястья
- 4.Хожение по комнате
- 5.Закладывание рук за голову

Вопрос 25. Причинами плохой коммуникации могут быть:

- 1.Стереотипы
- 2.Предвзятые представления
- 3.Отсутствие взаимоуважения
- 4.Плохие отношения между людьми
- 5.Отсутствие внимания и интереса собеседника

Вопрос 26. К какому виду аудитории относится группа студентов, разбирающая с преподавателем кейс?

- 1.Активная группа
- 2.Пассивная группа
- 3.Нейтральная группа

Вопрос 27. Деловое общение можно условно разделить на:

- 1.Прямое
- 2.Косвенное
- 3.Опосредованное

Вопрос 28. Высказывание «Плохой мир лучше, чем хорошая война» свойственно кому?

- 1.Практику
- 2.Собеседнику
- 3.Мыслителю

Вопрос 29. Высказывание «Тебе очень идет этот цвет» это?

- 1.Лесть
- 2.Комплимент
- 3.Похвала

Вопрос 30. Выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:

- 1.Интимная зона
- 2.Личная или персональная зона
- 3.Социальная зона
- 4.Индивидуальная зона
- 5.Публичная зона

Вопрос 31. Просодические средства общения связаны с (со):

- А) прикосновением
- Б) тембром голоса
- В) взглядом

Вопрос 32. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством...:

- А) забывчивости
- Б) лжи
- В) враждебности

Вопрос 33. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу, как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это:

- А) интервью
- Б) деловая беседа

В) деловые переговоры

Вопрос 34. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, - это...

- А) конфликт по горизонтали
- Б) конфликт по вертикали
- В) конфликт смешенного типа

Вопрос 35. Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт...

- А) конструктивный
- Б) деструктивный
- В) объективный

Вопрос 36. Эффект ореола – это:

- А) свечение над головой
- Б) приписывание другому человеку определенных качеств
- В) галлюцинации
- Г) все ответы не верны

Ответы к тестовым заданиям

№ вопроса	ответ	№ вопроса	ответ
1	2	19	3,5
2	1.2	20	1,2,5
3	1	21	1,2
4	5	22	4
5	2.5	23	2.4
6	1,2,4,5	24	3
7	4	25	1,4,5
8	1,3.4	26	1
9	1,2,5	27	1.3
10	2	28	3
11	1,3	29	2
12	3,4	30	1,2,3,5
13	3	31	В)
14	1	32	Б)
15	1	33	В)
16	2	34	А)
17	2	35	Б)
18	1	36	Б)

--	--

Практическая работа

. Ниже приведены выражения народной мудрости, отображающие некоторые факты, явления

душевной (психологической) жизни людей. Постарайтесь разделить их на следующие группы:

- о познании и уме;
- о чувствах;
- о произвольной саморегуляции;
- о самопознании;
- о построении межличностных отношений.

Семеро одного не ждут; один в поле не воин; не узнав горя, не узнаешь и радости; не смейся чужой беде, своя на гряде; яблоко от яблони недалеко падает; у страха глаза велики; любишь кататься, люби и саночки возить; в чужом глазу соринку видишь, а в своем и бревна не замечаешь; не ищи в селе, а ищи в себе; не спеши языком, торопись делом; где любовь да совет, там и горя нет; у всякого своя правда.

Ключ

Задание оценивается по пятибалльной системе:

- 0 баллов – задание не выполнено;
- 1 балл – 3 пословицы упорядочены верно;
- 2 балла – 6 пословиц упорядочено верно;
- 3 балла – 9 пословиц упорядочено верно;
- 4 балла – 12 пословиц упорядочено верно.

Верные ответы:

- о познании и уме – *у всякого своя правда;*
- чувствах – *у страха глаза велики; не смейся чужой беде, своя на гряде; не узнав горя, не узнаешь и радости;*
- о произвольной саморегуляции – *не спеши языком, спеши делом; любишь кататься, люби и саночки возить;*
- о самопознании – *не ищи в селе, а ищи в себе; в чужом глазу соринку видишь, а в своем и бревна не замечаешь; яблоко от яблони не далеко падает;*
- о построении межличностных отношений – *где любовь да совет, там и горе нет; семеро одного не ждут; один в поле не воин*

4. Перед вами 12 рекомендаций Дейла Карнеги. Ваша задача будет определить, какие приемы относятся к открытому общению, способствуя расположению к вам людей, а где манипуляция:

1. Проявляйте искренний интерес к другим людям. (О)
2. Пусть ваш собеседник почувствует, что идея принадлежит ему. (М)
3. Если вы ошиблись, признайтесь в этом. (М,О)
4. Улыбнитесь. (О)

5. Помните, что для человека звук его имени является самым важным звуком человеческой речи. (О)
6. Проявляйте сочувствие к мыслям и желаниям других. (О)
7. Будьте хорошим слушателем. Поощряйте других рассказывать о себе. (О)
8. Взывайте к благородным побуждениям. (М)
9. Бросайте вызов. (М)
10. Ведите разговор в круге интересов вашего собеседника. (О)
11. Давайте людям почувствовать их значительность. (О)
12. Делайте так, чтобы людям было приятно выполнять то, что хотите. (М)

задание 1. Время выполнения: 7 минут.

Прочитайте описание представленных ситуаций (обозначены буквами) и соотнесите данные примеры с названиями коммуникативных барьеров, которые они иллюстрируют. Почему вы так считаете?

А) филолог слышит узкопрофильный разговор двух математиков, с трудом понимая его содержание;

Б) ребенок возрастом полутора лет просит взрослого дать ему «иоку». Взрослый не понимает, чего хочет ребенок;

В) старший брат – студент пересказывает содержание сказки А. С. Пушкина о рыбаке и рыбке своему младшему брату: «Показ Пушкиным поимки золотой рыбки, обещавшей, при условии ее освобождения, значительный выкуп, не использованный вначале стариком, имеет очень важное значение. Не менее важны и реакция старухи на объяснение ее старика о неиспользовании им откупа рыбки, употребление старухой ряда вульгаризмов, направленных в адрес старика и оскорблявших его достоинство, принудили его к повторной встрече с рыбкой, посвященной вопросу о старом корыте»;

Г) турист, недавно прибывший в город для осмотра достопримечательностей, спрашивает прохожего, как ему пройти к станции метро. При описании маршрута прохожий говорит: "Идите прямо триста метров, повернете налево, еще через 500 метров увидите светофор, рядом со светофором магазин «Цветы». Справа от магазина в 200 метрах подземный переход, в нем переход на станцию метро". Турист не разобрался в такой схеме и обратился к следующему прохожему, который пояснил ему: «Идите вот так (жестом указывая направление), затем повернете, там увидите, как все идут в переход – вам туда на метро»;

1. логический барьер;
2. стилистический барьер;
3. семантический барьер
4. фонетический барьер.

Какой коммуникационный барьер, по вашему мнению, является наиболее распространенным в понимании субъектами друг друга?

Задание 2 Время выполнения: 3 минуты

Определите, какой тип общения описан в данном рассказе (по контакту с собеседником; по времени контакта; по уровню передачи информации).

«Ирландский писатель и публицист Джонатан Свифт, любивший путешествовать пешком, поздно вечером добрался до какого-то маленького городка и решил устроиться на ночлег. Но в связи с ярмаркой все места в гостиницах были заняты. Наконец Свифту предложили в одном доме единственный вариант: спать в кровати вместе с прибывшим ранее фермером. Едва уставший за день путешественник прилег, как явился его сосед по ложу, который, будучи в изрядном подпитии, стал долго и нудно похвастаться своими торговыми успехами.

– А как ваши дела? — спросил затем фермер.

– Не могу похвастать, — отвечал Свифт, смертельно хотевший спать, — за эту неделю вздернул только шестерых.

– Как вздернул?! — оторопел тот. — Что же это за дела у вас такие?

– Да так, не слишком для некоторых приятные: я палач. Здесь, правда, обещают набрать десяток.

Фермер в ужасе покинул своего собеседника, и счастливый Джонатан Свифт с удовольствием растянулся на кровати».

. Вербальная и невербальная коммуникация. Слушание в общении.

Задание 3 Время выполнения: 5 минут.

Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

1. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»

2. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет

всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Задание 4. Время выполнения: 7 минут.

Активное слушание – это умение слушать и слышать больше, чем тебе сообщают, направляя короткими фразами собеседника в нужную сторону. Особенно это важно при взаимодействии с детьми. Ребенок должен не просто выговориться, вы незримо участвуете в его монологе, простыми фразами и повторениями его же слов, только другими словами, направляете его мысли в сторону анализа ситуации. Этот доступный и простой метод часто называют – эмпатическим слушанием.

Внимательно прочитайте описание ситуации. Какие техники активного слушания использовала мама в диалоге с девочкой?

Ира, 6 лет, утром не хочет вставать, брыкается из-под одеяла и кричит, что все злые.

Ира: Уууу, вы все плохие, я не буду вставать.

Мама: Ты не хочешь вставать.

Ира: Не хочу!

Мама: Ты не хочешь идти в сад и расставаться со мной.

Ира: Не хочу идти в этот дурацкий сад!

Мама: Тебе грустно, что надо каждый день со мной прощаться на полдня.

Ира (вылезая из-под одеяла и с плачем залезая к маме на колени): Да, я бы больше хотела быть весь день с тобой.

Мама: Я тебя понимаю. Я бы тоже хотела все дни проводить с тобой и не ходить на работу. Если бы только у меня была волшебная палочка!..

Ира улыбается, вытирает слезы и начинает мечтать о том, что можно было бы сделать с помощью волшебной палочки. Сборы в сад проходят спокойно и без слез.

2.3. Пакет экзаменатора

Пакет экзаменатора

Задания теоретические проводятся в форме тестового контроля

Объекты оценки	Критерии оценки результата (в соответствии с разделом 1 «Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств»)	Отметка о выполнении
Знания		
31 Взаимосвязь общения и деятельности	Точность и полнота знаний по определению подходов к пониманию взаимосвязи общения и деятельности	
32 Цели, функции, виды и уровни общения	Точность и полнота знаний по определению целей, функций, видов и уровней общения	
33 Роли и ролевые ожидания	Точность и полнота знаний	

в общении	по определению социальных и межличностных ролей, ролевых ожиданий в общении	
34 Виды социальных взаимодействий	Точность и полнота знаний по определению особенностей социальных взаимодействий, по классификации социальных взаимодействий	
35 Механизмы взаимопонимания в общении	Точность и полнота знаний механизмов взаимопонимания в общении	
36 Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Грамотность использования различных техник и приёмов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения.	
37 Этические принципы общения	Точность и полнота знаний по определению этических принципов общения. Грамотность использования правил делового этикета.	
38 Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Точность и полнота знаний по определению источников, причин, видов конфликтов. Грамотность использования различных способов разрешения конфликтов	
Умения		
У1 Применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности	Грамотность использования психологических техник и приёмов, повышающих эффективность общения	
У2 Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Грамотность использования различных методов саморегуляции поведения в общении	

Литература:

- 1.Р.С. Немов Психология: Учебник – М, Издат-во Юрайт., ИД Юрайт, 2018
- Райгородский Д.Я. Психология и технология характеров. Хрестоматия по психологии и технологии характеров. Изд. 5-е, доп. – Самара: Издат. Дом «Бахрах–М», 2017
- 2М.С. Мириманова. Конфликтология. Учебник для студ. Сред. Проф. Образования. – М.: Изд. центр «Академия», 2018
- 3Шеламова Г.М. Основы культуры профессионального общения. – М.: Академия, 2017.
- 4Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет – М.: Академия 2018г.

Дополнительные источники:

1. Кошечая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие. ИД Форум 2017 ИНФРА-М.
2. Козырев Г.И. Конфликтология: Учебник. Форум 2017 ИНФРА-М.

Интернет – ресурсы:

http://kabmir.com/psihologija/psihologija_obshhenija.html

http://www.mlmv.com/news_1199.html

<http://www.grandars.ru/college/psihologiya/struktura-delovogo-obshcheniya.html>