

государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Самарской области

«Новокуйбышевский гуманитарно-технологический колледж»

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по оценке освоения итоговых образовательных результатов учебной  
дисциплины ОГСЭ. 02 **Психология общения**

программы подготовки специалистов среднего звена

специальности **44.02.01 Дошкольное образование**

ОДОБРЕНО

на заседании ПЦК

Председатель ПЦК ОГСЭД

Н.В. Баннова

СОГЛАСОВАНО

1-й зам.директора

О.С. Макарова

**Разработчик:**

ГАПОУ «НГТК» преподаватель И.В. Куликова

**Рецензенты:**            Председатель ПЦК ОГСЭД Н.В. Баннова

Дата актуализации	Результаты актуализации	Подпись разработчика

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. Пояснительная записка</b>	4
<b>2. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств</b>	5
<b>2.1. Предметы оценивания</b>	5
<b>2.2. Требования к деятельности обучающегося по знаниям и умениям</b>	5
<b>2.3. Объекты оценки</b>	6
<b>3. Инструментарий оценки</b>	7
Практическое задание оценки сформированности знаний	7
Задание 1 Тестирование	13
Условия выполнения задания	13
Эталон ответов	14
Критерии оценки сформированности знаний	15
Практическое задание оценки сформированности умений	16
Задание 2. Комплексное практическое задание	17
Условия выполнения задания	18
Эталон выполнения задания	19
Критерии оценки сформированности	26
Таблица итоговых результатов по освоению дисциплины	28

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для оценки освоения итоговых образовательных результатов дисциплины **ОГСЭ 02. Психология общения**

специальности среднего профессионального образования 44.02.01  
**Дошкольное образование**

Обучающийся, завершивший обучение по дисциплине должен обладать знаниями и умениями, соответствующими требованиям ФГОС СПО.

Нормативными основаниями проведения оценочной процедуры являются:

ФГОС СПО по специальности **44.02.01 Дошкольное образование**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1351 от 27 октября 2014 года, зарегистрированного Министерством юстиции (рег. № 34898 от 24.11.2014);

Положение о текущем контроле знаний, промежуточной аттестации и переводе обучающихся на следующий курс, утвержденное приказом по ГАПОУ «НГТК» от «09» июля 2016 г. № 178-У.

Формой проведения оценочной процедуры является д.зачет, который проводится непосредственно после завершения обучения по дисциплине.

Экзамен проводится в форме выполнения теста и серии практических заданий по дисциплине.

Обучающийся, завершивший обучение по учебной дисциплине должен обладать умениями и знаниями, соответствующими требованиям ФГОС СПО.

Для положительного заключения по результатам оценочной процедуры по дисциплине установлен показатель, при котором принимается решение:

- оценка 3 «удовлетворительно» не менее 70 % выполнения задания;
- оценка 4 «хорошо» не менее 85 %;
- оценка 5 «отлично» не мене 95 %.

## 2. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 2.1. Предметы оценивания:

#### уметь:

- применять полученные навыки при проведении деловых бесед,
- применять полученные знания на практике при разрешении конфликтных ситуаций;
- применять полученные навыки в процессе полемики, спора, дискуссии.  
на практике реализовывать нормы и принципы этики государственных служащих,
- определять форму поведения в служебных ситуациях;
- применять полученные знания при работе с обращениями населения.

#### знать:

- разновидности психических процессов, состояний, свойств,
- виды деятельности и нормы поведения служащего в процессе профессиональной деятельности,
- понятие и средства делового общения,
- типы, виды делового общения,
- технику манипуляции делового общения,
- определение коллектива, виды коллектива,
- основные составляющие психологического климата в коллективе,
- понятие конфликта,
- классификацию конфликта,
- психологию конфликта,
- причины конфликта,
- этапы разрешения конфликта,
- способы разрядки отрицательных эмоций и технику самоуспокоения,
- определение полемики, спора, дискуссии,
- организацию проведения полемики и дискуссий,
- технику ведения спора,

- необходимые условия продуктивности спора, полемики, дискуссии.
- основные элементы деловой этики,
- понятия духовности, духовной культуры,
- понятие «профессиональной этики»,
- нормы и принципы этики государственного служащего,
- понятия личности руководителя, личности исполнителя,
- стили руководства, этику руководителя и подчиненного, понятие о субординации,
- этикет взаимоотношений: нормы, правила, элементы,
- особенности взаимоотношений руководителя и подчиненного,
- особенности профессиональной этики государственного служащего,
- нормы этики управления государственных служащих при работе с населением.

<b>Умения</b>	
У 1	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
У 2	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
<b>Знания</b>	
З 1	взаимосвязь общения и деятельности
З 2	цели, функции, виды и уровни общения
З 3	роли и ролевые ожидания в общении
З 4	виды социальных взаимодействий
З 5	механизмы взаимопонимания в общении
З 6	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения
З 7	этические принципы общения
З 8	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

## **2.2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке**

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для оценки освоения итоговых образовательных результатов учебной дисциплины Психология общения.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>Умения:</b>	
Уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	решение проблемных психологических задач; оценка эффективности различных приемов общения в процессе общения
Уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	решение проблемных психологических задач; оценка эффективности различных приемов общения в процессе общения, психологические аспекты поведения при общении, при ответе на вопросы.
<b>Знания:</b>	
Знать взаимосвязь общения и деятельности	Устный ответ на теоретические вопросы
Знать цели, функции, виды и уровни общения	Устный ответ на теоретические вопросы
Знать роли и ролевые ожидания в общении	Устный ответ на теоретические вопросы
Знать виды социальных взаимодействий	Устный ответ на теоретические вопросы
Знать механизмы взаимопонимания в общении	Устный ответ на теоретические вопросы
Знать техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Устный ответ на теоретические вопросы
Знать этические принципы	Устный ответ на теоретические вопросы

общения	вопросы
Знать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Устный ответ на теоретические вопросы

### 2.3 Объекты оценки

<b>Показатели оценки результата</b>	<b>Объекты оценки</b>
1. Теоретические вопросы	Оценка полноты и соответствию тематике вопроса
2. Решение проблемных психологических задач	Оценка психологически оптимального решения проблемы, озвученной в задаче



## Раздел 2. Тестовые задания

Вариант – 1

### Блок А

№	Задание (вопрос)	Эталон ответа				
<p><b>Инструкция по выполнению заданий №1-4: соотнесите содержание столбца 1 с содержанием столбца 2. Запишите в соответствующие строки бланка ответов букву из столбца 2, обозначающую правильный ответ на понятие столбца 1. В результате выполнения Вы получаете комбинацию цифр-букв. Например:</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">№ задания</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">Вариант ответа</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">1-А, 2-Б, 3-В</td> </tr> </tbody> </table>			№ задания	Вариант ответа	1	1-А, 2-Б, 3-В
№ задания	Вариант ответа					
1	1-А, 2-Б, 3-В					
1	<p>Установите соответствие между следующими понятиями.</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>Столбец 1</p> <p>1) Отраслевая психологическая наука, обеспечивающая эффективное деловое общение на разных уровнях социальной и хозяйственной жизни.</p> <p>2) Способность партнеров налаживать деловые и личные контакты, находить взаимопонимание и эффективно сотрудничать друг с другом.</p> <p>3) Совокупность психологических качеств человека, составляющих его индивидуальность и определяющих его социальные поступки и поведение среди людей.</p> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>Столбец 2</p> <p>А) Деловое общение.</p> <p>Б) Совместимость людей.</p> <p>В) Психология личности.</p> <p>Г) Психология и этика делового общения.</p> </td> </tr> </table>	<p>Столбец 1</p> <p>1) Отраслевая психологическая наука, обеспечивающая эффективное деловое общение на разных уровнях социальной и хозяйственной жизни.</p> <p>2) Способность партнеров налаживать деловые и личные контакты, находить взаимопонимание и эффективно сотрудничать друг с другом.</p> <p>3) Совокупность психологических качеств человека, составляющих его индивидуальность и определяющих его социальные поступки и поведение среди людей.</p>	<p>Столбец 2</p> <p>А) Деловое общение.</p> <p>Б) Совместимость людей.</p> <p>В) Психология личности.</p> <p>Г) Психология и этика делового общения.</p>	<p><b>1-Г, 2-Б, 3-В</b></p>		
<p>Столбец 1</p> <p>1) Отраслевая психологическая наука, обеспечивающая эффективное деловое общение на разных уровнях социальной и хозяйственной жизни.</p> <p>2) Способность партнеров налаживать деловые и личные контакты, находить взаимопонимание и эффективно сотрудничать друг с другом.</p> <p>3) Совокупность психологических качеств человека, составляющих его индивидуальность и определяющих его социальные поступки и поведение среди людей.</p>	<p>Столбец 2</p> <p>А) Деловое общение.</p> <p>Б) Совместимость людей.</p> <p>В) Психология личности.</p> <p>Г) Психология и этика делового общения.</p>					

2	<p>Установите соответствие между следующими понятиями.</p> <p>Столбец 1</p> <p>1) Одна из философских категорий, которая характеризует сущность человека и его существование и состоит из возможности личности мыслить и поступать в соответствии со своими представлениями и желаниями, а не вследствие принуждения.</p> <p>2) Понятие, означающее возможность беспрепятственного внутреннего самоопределения человека в выполнении тех или иных целей и задач личности.</p> <p>3) Своеобразный духовный капитал человечества, накопленный за тысячелетия.</p>	<p>Столбец 2</p> <p>А) Духовные ценности.</p> <p>Б) Мир вещей.</p> <p>В) Свобода.</p> <p>Г) Свобода воли.</p>	<p><b>1-В,</b></p> <p><b>2-Г,</b></p> <p><b>3-А</b></p>
3	<p>Установите соответствие между следующими понятиями.</p> <p>Столбец 1</p> <p>1) Свод правил поведения делового человека, предпринимателя, правил служебных взаимоотношений.</p> <p>2) Позитивный образ, который стремятся сформировать как отдельные сотрудники фирмы, так и сама фирма.</p> <p>3) Совокупность общепринятых правил, традиций и ритуалов, которые соблюдаются государственными органами, дипломатическими</p>	<p>Столбец 2</p> <p>А) Деловой этикет.</p> <p>Б) Дипломатический протокол.</p> <p>В) Дипломатический этикет.</p>	<p><b>1-А,</b></p> <p><b>2-Г,</b></p> <p><b>3-Б</b></p>



6	<p>В крупных компаниях иногда устанавливается три типа секретаря, каждый из которых имеет свой статус: Секретарь – исполнитель:</p> <p>А) самостоятельно встречается с клиентами, ходит на переговоры и встречи со своим руководителем, заменяет его при решении некоторых вопросов.</p> <p>Б) распределяет обязанности между секретарями, проверяет выполнение распоряжений, может назначать переговоры руководителя.</p> <p>В) печатает документы, подает кофе и чай, отвечает на телефонные звонки.</p> <p>Г) осуществляет в строго определенные периоды времени регистрацию почты.</p>	<b>Б</b>
7	<p>Искусство общения, совокупность правил поведения человека, совокупность специальных приемов и черт поведения в общении людей, с помощью чего проявляются и поддерживаются статусы общающихся – это:</p> <p>А) имидж.</p> <p>Б) этикет.</p> <p>В) деловое общение.</p> <p>Г) совместимость людей.</p>	<b>Б</b>
8	<p>Сложное состояние человека связанное с недостатком каких-либо качеств, называется:</p> <p>А) внутриличностный конфликт.</p> <p>Б) конформность.</p> <p>В) комплекс неполноценности.</p> <p>Г) психологический барьер.</p>	<b>В</b>

9	<p>Психологически зрелая, высокоразвитая группа, между членами которой установились хорошие человеческие отношения, и которые работают эффективно и слаженно – это:</p> <p>А) коллектив.  Б) социальная группа.  В) малая группа.  Г) команда.</p>	<b>А</b>
10	<p>Стремление человека к согласованной, слаженной работе с людьми, называется:</p> <p>А) совместимость.  Б) сопереживание.  В) активность.  Г) сотрудничество.</p>	<b>Г</b>
11	<p>Состояние душевного и поведенческого расстройства, связанное с неспособностью человека целесообразно и разумно действовать в сложившейся ситуации, называется:</p> <p>А) сопереживание.  Б) стресс.  В) сознание.  Г) внутриличностный конфликт.</p>	<b>Б</b>
12	<p>При равных признаках (служебный статус, общественное положение, возраст, пол, культурно-образовательный уровень, особенности национальной психологии) наступает форма общения, которую специалисты называют:</p> <p>А) тактичной.  Б) вежливой.  В) симметричной.  Г) асимметричной.</p>	<b>В</b>

13	<p>Первыми по служебной субординации подают руку:</p> <p>А) мужчины;</p> <p>Б) женщины;</p> <p>В) руководитель;</p> <p>Г) секретарь.</p>	<b>Б</b>
14	<p>Небольшой лист тонкого картона (или плотной бумаги высокого качества), на котором напечатаны основные сведения о ее владельце, называется:</p> <p>А) пропуск;</p> <p>Б) талон на прием;</p> <p>В) бейджи;</p> <p>Г) визитная карточка.</p>	<b>Г</b>
15	<p>Группа, которая сформировала определенные психологические характеристики, возникающие как результат развития ее основной деятельности – это:</p> <p>А) коллектив.</p> <p>Б) команда.</p> <p>В) бригада.</p> <p>Г) рабочая группа.</p>	<b>А</b>
16	<p>Стадия развития коллектива, на которой люди еще приглядываются друг к другу, решают, по пути ли им с остальными, стараются показать свое «Я», называется:</p> <p>А) «конфликтная».</p> <p>Б) экспериментирования.</p> <p>В) притирка.</p> <p>Г) опыт успешного решения проблем.</p>	<b>В</b>

17	Коллективное обсуждение нравственных, политических, литературных, научных, профессиональных проблем, на решение которых нет однозначного, общепринятого ответа – это: А) полемика. Б) диспут. В) спор; Г) дискуссия.	<b>Б</b>
18	Метод, с помощью которого можно частично или полностью избавиться от физического или психического напряжения, называется: А) коррекция. Б) локальная концентрация. В) ауторегуляция. Г) релаксация.	<b>Г</b>

### Блок Б

№	Задание (вопрос)	
<b>Инструкция по выполнению заданий №19-25: в соответствующую строку бланка ответов запишите окончание предложения или пропущенные слова</b>		
19	Свод правил поведения, принятого во всех странах, предполагает несколько основных качеств этики взаимоотношений: ..., естественность, ..., ...	вежливость, достоинство, тактичность
20	... этикет упорядочивает общение в сфере досуга и удовлетворения материальных и духовных потребностей.	Неофициальный (светский)

21	Под ... взаимоотношениями подразумеваются отношение к близким, друзьям, основанные на личных симпатиях.	избирательными
22	... делового этикета – формирование в коллективе благожелательной обстановки.	Цель
23	Важным элементом вежливости деловой жизни является ...	представление
24	... является достаточно ответственным проявлением взаимного расположения людей друг к другу, требующееся в сочетании с естественностью.	Рукопожатие
25	... .. сторона этикета – это выражение нравственных норм: предупредительности, заботы, уважения.	Морально – этическая

## Раздел 2. Тестовые задания

Вариант – 2

### Блок А

№	Задание (вопрос)	Эталон ответа				
<p><b>Инструкция по выполнению заданий №1-4: соотнесите содержание столбца 1 с содержанием столбца 2. Запишите в соответствующие строки бланка ответов букву из столбца 2, обозначающую правильный ответ на понятие столбца 1. В результате выполнения Вы получаете комбинацию цифр-букв. Например:</b></p> <table border="1" data-bbox="518 1617 1101 1758"> <thead> <tr> <th>№ задания</th> <th>Вариант ответа</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>1-А, 2-Б, 3-В</td> </tr> </tbody> </table>		№ задания	Вариант ответа	1	1-А, 2-Б, 3-В	
№ задания	Вариант ответа					
1	1-А, 2-Б, 3-В					
1	<p>Установите соответствие между понятиями.</p> <table border="0" data-bbox="271 1803 1189 2049"> <tr> <td>Столбец 1</td> <td>Столбец 2</td> </tr> <tr> <td>1) Общение, обеспечивающее успех общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы реализовать</td> <td>А) Психология эффективной групповой деятельности.</td> </tr> </table>	Столбец 1	Столбец 2	1) Общение, обеспечивающее успех общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы реализовать	А) Психология эффективной групповой деятельности.	<p><b>1-В, 2-А, 3-Г</b></p>
Столбец 1	Столбец 2					
1) Общение, обеспечивающее успех общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы реализовать	А) Психология эффективной групповой деятельности.					

	<p>значимые для них цели.</p> <p>2) Область социально - психологических исследований, где представлены знания и решаются вопросы, касающиеся путей и способов оптимального взаимодействия людей для получения высоких результатов в совместной работе.</p> <p>3) Способность партнеров налаживать деловые и личные контакты, находить взаимопонимание и эффективно сотрудничать друг с другом.</p>	<p>Б) Интеграция.</p> <p>В) Деловое общение.</p> <p>Г) Совместимость людей.</p>
<p>2</p>	<p>Установите соответствие между понятиями.</p> <p>Столбец 1</p> <p>1) Идеальная психическая реальность, в которую входят интеллектуальные, эмоциональные и волевые проявления сознания людей, а также подсознательные проявления их психики.</p> <p>2) Психологические и нравственные стороны делового общения людей, а также психологические процессы, свойства и состояния разного рода рабочих, деловых групп.</p> <p>3) Составная часть комплекса психологических наук, обеспечивающая эффективное деловое общение на разных уровнях жизни (хозяйственной и социальной).</p>	<p>Столбец 2</p> <p>А) Задачи профессиональной этики и психологии делового общения.</p> <p>Б) Объект профессиональной этики и психологии делового общения.</p> <p>В) Предмет профессиональной этики и психологии делового общения.</p> <p>Г) Психология и этика</p>



	Г) Социометрическая структура группы.	
<b>Инструкция по выполнению заданий № 5-18: Выберите букву, соответствующую правильному варианту ответа и запишите её в бланк ответов.</b>		
5	<p>Социальная зона при общении секретаря с посетителями составляет:</p> <p>А) от 1,9 до 3,6 м.</p> <p>Б) от 46 см до 1,2 м.</p> <p>В) от 1 м до 2 м.</p> <p>Г) от 15 до 46 см.</p>	<b>А</b>
6	<p>В крупных компаниях иногда устанавливается три типа секретаря, каждый из которых имеет свой статус: «легальный» секретарь:</p> <p>А) распределяет обязанности между секретарями, проверяет выполнение распоряжений, может назначать переговоры руководителя.</p> <p>Б) самостоятельно встречается с клиентами, ходит на переговоры и встречи со своим руководителем, заменяет его при решении некоторых вопросов.</p> <p>В) печатает документы, подает кофе и чай, отвечает на телефонные звонки.</p> <p>Г) осуществляет в строго определенные периоды времени регистрацию почты.</p>	<b>Б</b>
7	<p>Возможность беспрепятственного внутреннего самоопределения человека в выполнении тех или иных целей и задач личности – это:</p> <p>А) свобода.</p> <p>Б) психология личности.</p> <p>В) свобода воли.</p> <p>Г) психология эффективной групповой деятельности.</p>	<b>В</b>

8	<p>Внутренне препятствие психологической природы, мешающее человеку успешно выполнить некоторые действия называется:</p> <p>А) комплекс неполноценности.</p> <p>Б) психологический барьер.</p> <p>В) конфликтная ситуация.</p> <p>Г) внушение.</p>	<b>Б</b>
9	<p>Объединение людей во имя достижения определенной, социально одобряемой цели называется:</p> <p>А) малая группа.</p> <p>Б) команда.</p> <p>В) социальная группа.</p> <p>Г) коллектив.</p>	<b>Г</b>
10	<p>Принятые в данном обществе или группе правила поведения, регулирующие взаимоотношения людей, называются:</p> <p>А) социальные нормы.</p> <p>Б) вежливость.</p> <p>В) тактичность.</p> <p>Г) этикет.</p>	<b>А</b>
11	<p>Максимальный успех, которого рассчитывает добиться человек в том или ином виде деятельности, называется:</p> <p>А) ожидание.</p> <p>Б) убеждение.</p> <p>В) уровень притязаний.</p> <p>Г) самоопределение личности.</p>	<b>В</b>
12	<p>Способность человека к сочувствию и сопереживанию другим людям, к пониманию их состояний, готовность оказать им посильную помощь называется:</p> <p>А) сопереживание.</p> <p>Б) эмпатия.</p> <p>В) сотрудничество.</p> <p>Г) совместимость.</p>	<b>Б</b>

13	<p>При несовпадении характеристик (служебный статус общественное положение, возраст, культурно – образовательный уровень, пол, особенности национальной психологии) наступает форма общения, которую специалисты называют:</p> <p>А) симметричной.  Б) тактичной.  В) асимметричной.  Г) деловой.</p>	<b>В</b>
14	<p>Международный стандарт требует: как бы ни был занят секретарь, он должен отложить дела и обратить внимание на посетителя через:</p> <p>А) 30 секунд.  Б) 1 минуту.  В) 20 секунд.  Г) 15 секунд.</p>	<b>Г</b>
15	<p>При очень большой занятости секретарь может и не вставать для приветствия, если работает за своим столом, машиной. Исключение составляют:</p> <p>А) непосредственный начальник.  Б) пожилые посетительницы.  В) работники высшего ранга.  Г) директор фирмы.</p>	<b>Б</b>
16	<p>Классическим вариантом считается визитная карточка:</p> <p>А) белого цвета со строгим черным шрифтом.  Б) черного цвета с бронзовым шрифтом.  В) бронзового цвета со строгим черным шрифтом.  Г) красного цвета со строгим белым шрифтом.</p>	<b>А</b>

17	Состояние душевного и поведенческого расстройства, связанное с неспособностью человека целесообразно и разумно действовать в сложившейся ситуации, называется: А) сопереживание. Б) стресс. В) сознание. Г) внутриличностный конфликт.	Б
18	Стиль жизни, допускающий наличие «творческого» стресса в определенном периоде напряженной деятельности, называется: А) неблагоприятный. Б) дискомфортный. В) стрессовый. Г) благоприятный.	Г

### Блок Б

№	Задание (вопрос)	
<b>Инструкция по выполнению заданий №19-25: в соответствующую строку бланка ответов запишите окончание предложения или пропущенные слова</b>		
19	Совокупность правил первоначального межличностного взаимодействия, касающихся внешних проявлений отношений к людям – это этикет ... и ...	приветствий и представлений
20	... этикет регламентирует поведение людей, связанное с выполнением ими служебных обязанностей.	Деловой
21	Самый опасный тип фоновых личных взаимоотношений - ...	безразличие
22	... делового этикета в коллективе состоит в том, чтобы установить со своими сотрудниками отношения, основанные на чувстве взаимного уважения, взаимопомощи в решении повседневных вопросов.	Сущность
23	Кроме этикета процедур знакомства и приветствия	вербального

	существуют правила ... этикета, связанного со стилем речи, принятым в общении деловых людей.	
24	... предполагает, прежде всего, приветствие, которое представляет особую форму взаимного уважения.	Вежливость
25	... сторона этикета – это изящество форм поведения, красота стиля.	Эстетическая

## Критерии оценки сформированности

знаний:

- разновидности психических процессов, состояний, свойств,
  - виды деятельности и нормы поведения служащего в процессе профессиональной деятельности,
  - понятие и средства делового общения,
  - типы, виды делового общения,
  - технику манипуляции делового общения,
  - определение коллектива, виды коллектива,
  - основные составляющие психологического климата в коллективе,
  - понятие конфликта,
  - классификацию конфликта,
  - психологию конфликта,
  - причины конфликта,
  - этапы разрешения конфликта,
  - способы разрядки отрицательных эмоций и технику самоуспокоения,
  - определение полемики, спора, дискуссии,
  - организацию проведения полемики и дискуссий,
  - технику ведения спора,
  - необходимые условия продуктивности спора, полемики, дискуссии.
- основные элементы деловой этики,
- понятия духовности, духовной культуры,
  - понятие «профессиональной этики»,
  - нормы и принципы этики государственного служащего,
  - понятия личности руководителя, личности исполнителя,
  - стили руководства, этику руководителя и подчиненного, понятие о субординации,
  - этикет взаимоотношений: нормы, правила, элементы,
  - особенности взаимоотношений руководителя и подчиненного,
  - особенности профессиональной этики государственного служащего,

- нормы этики управления государственных служащих при работе с населением.

Оценка тестирования

Максимально по тесту можно набрать 25 баллов.

## **Практическое задание оценки сформированности умений:**

применять полученные навыки при проведении деловых бесед,

- применять полученные знания на практике при разрешении конфликтных ситуаций;

- применять полученные навыки в процессе полемики, спора, дискуссии.

на практике реализовывать нормы и принципы этики государственных служащих,

- определять форму поведения в служебных ситуациях;

- применять полученные знания при работе с обращениями населения.

### **Критерии оценки сформированности умений:**

применять полученные навыки при проведении деловых бесед,

- применять полученные знания на практике при разрешении конфликтных ситуаций;

- применять полученные навыки в процессе полемики, спора, дискуссии.

на практике реализовывать нормы и принципы этики государственных служащих,

- определять форму поведения в служебных ситуациях;

- применять полученные знания при работе с обращениями населения.

№	Наименование параметра качества	Критерии оценки	Количество баллов
1	применили полученные навыки при проведении деловых бесед	применили полученные навыки при проведении деловых бесед	15
		применили частично	10
		не применили	0
2	применили полученные знания на практике при разрешении конфликтных ситуаций	применили полученные знания на практике при разрешении конфликтных ситуаций	15
		частично применили	10
		не применили	0
3	применили полученные навыки в процессе полемики, спора, дискуссии	применили полученные навыки в процессе полемики, спора, дискуссии	15
		частично применили	10
		не применили	0
4	на практике реализовали нормы и принципы этики государственных служащих	на практике реализовали нормы и принципы этики государственных служащих	15
		частично реализовали	10
		не реализовали	0
5	определили форму поведения в служебных ситуациях	определили форму поведения в служебных ситуациях	15
		определили частично	10
		не определили	0
6	применили полученные знания при работе с обращениями населения	применили полученные знания при работе с обращениями населения	
		частично применили	

	не применили	
Итого максимальное количество баллов:		75
Всего вместе с тестом максимальное количество баллов:		100

### **Теоретические вопросы к экзамену по дисциплине Психология общения**

1. Понятие общения.
2. Виды структура и функции общения.
3. Понятие социальной перцепции.
4. Механизмы взаимопонимания
5. Опишите проблемы социальной перцепции.
6. Искажения восприятия. Рассказать, привести пример из личной жизни.
7. Проблема психологического воздействия.
8. Механизмы психологического воздействия (заражение, внушение, подражание, убеждение).
9. Значение изучения групп в социальной психологии.
10. Большая и малая группы как разновидности общностей людей, их характеристика.
11. Слушание. Виды слушания.
12. Типы слушателей.
13. Психологические приёмы эффективного общения.
14. Опишите приемы эффективного слушания.
15. Конфликт. Сущность конфликта.
16. Структура конфликта
17. Виды конфликтов
18. Стратегия (стиль) поведения в конфликтной ситуации
19. Стрессовая ситуация и стрессоустойчивость
20. Внутренние ресурсы человека, как помощь в стрессовой ситуации
21. Опишите профессиограмму педагога.

## 22. Педагогическая этика.

### **Критерии оценки сформированности знаний:**

взаимосвязь общения и деятельности;

цели, функции, виды и уровни общения;

роли и ролевые ожидания в общении;

виды социальных взаимодействий;

механизмы взаимопонимания в общении;

техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

этические принципы общения;

источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

#### **Оценка: Ответ на теоретические вопросы**

Ответ оценивается на «отлично», если обучающийся полно, логично, осознанно излагает материал, выделяет главное, аргументирует свою точку зрения на ту или иную проблему, имеет системные полные знания и умения по составленному вопросу. Содержание вопроса обучающийся излагает связно, в краткой форме, раскрывает последовательно суть изученного материала, демонстрируя прочность и прикладную направленность полученных знаний и умений, не допускает терминологических ошибок и фактических неточностей.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся знает материал, строит ответ четко, логично, устанавливает причинно-следственные связи в рамках дисциплины, но допускает незначительные неточности в изложении материала и при

демонстрации аналитических и проектировочных умений. В ответе отсутствуют незначительные элементы содержания или присутствуют все необходимые элементы содержания, но допущены некоторые ошибки, иногда нарушалась последовательность изложения.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся ориентируется в основных понятиях, строит ответ на репродуктивном уровне, но при этом допускает неточности и ошибки в изложении материала, нуждается в наводящих вопросах, не может привести примеры, допускает ошибки методического характера при анализе материала и проектировании различных видов деятельности.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся не ориентируется в основных понятиях, демонстрирует поверхностные знания, если в ходе ответа отсутствует самостоятельность в изложении материала, либо звучит отказ дать ответ, допускает грубые ошибки при выполнении заданий аналитического и проектировочного характера

### **Практическое задание к экзамену по дисциплине Психология общения**

1. Опишите несколько хорошо знакомых вам ситуаций общения и проанализируйте их: выделите мотив, цель, психологические особенности партнера, способы взаимодействия.
2. В конкретных ситуациях общения с Вашими одноклассниками спрогнозируйте различные варианты взаимодействия с людьми в зависимости от их индивидуальных особенностей.
3. Определите виды общения, актуализирующиеся в следующих ситуациях.  
(Вариантов ответа может быть несколько.)
4. Вы на собеседовании: расскажите о своих сильных и слабых качествах.
5. Прочтите приведенные ниже зарисовки. Воспользуйтесь вашими знаниями о невербальной коммуникации и расшифруйте, что хотел сказать своим поступком каждый из персонажей.

а) Даша собрала свои длинные светлые волосы в тугий узел на затылке, надела одолженный у матери строгий костюм в тонкую полоску и черные классические туфли, сложила папки с документами в портфель и отправилась на собеседование.

б) После семейной ссоры Эдуард нарисовал портрет жены в черных и серых тонах. Рисунок он повесил на зеркало перед ее туалетным столиком.

в) Начальник похвалил Галю за хорошую работу и потрепал по плечу. Девушка поспешно отстранилась.

г) Таня оглядела переполненный людьми пляж и расстелила свое полотенце в метре от симпатичного молодого человека.

д) Во время объяснения новой темы двое учеников с азартом играют в «Морской бой». Учитель, заметив это, делает паузу в своем рассказе и пристально смотрит на ребят.

6. Дайте подробный самоанализ: «Умею ли я слушать?»

7. Опишите свое типичное поведение в конфликтной ситуации. Приведите конкретный пример.

8. Расскажите, как Вы справляетесь с ситуацией стресса.

9. С помощью диалога попробуйте разрешить следующие педагогические ситуации:

1) Ученик систематически нарушает дисциплину на уроках. Цель - выяснить с помощью речевого общения причины данного поведения. Один студент играет роль учителя, другой - ученика.

2) Ученик, успеваемость которого была довольно хорошей, вдруг стал плохо учиться. Цель учителя - выявить причины и наметить пути для исправления ситуации.

3) Ученица, успеваемость которой была довольно посредственной, стала вызывающе вести себя, стараясь привлечь внимание класса. Цель учителя - выяснить причины ее поведения и наметить пути коррекции.

10. Подберите относительно каждой из данных конфликтных ситуаций наиболее оптимальные стратегии поведения (сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление). Опишите конкретные действия всех возможных участников конфликта.

а) У жильцов с верхнего этажа в их отсутствие прорвало трубу с горячей водой, в результате чего были залиты две нижние квартиры, не так давно отремонтированные хозяевами. Встает вопрос, кто будет оплачивать новый ремонт?

б) Две фирмы занимают одно большое помещение и пользуются одним телефоном. В конце каждого месяца между их руководителями возникает спор по поводу оплаты за аренду и услуги связи.

в) Двое молодых людей любят одну и ту же девушку. Но оба понимают, что «третий – лишний».

г) Бездетные супруги, прожив довольно много лет вместе, решили развестись. Однако не могут решить, кому должны остаться однокомнатная квартира, машина, мебель и другие совместно приобретенные материальные ценности.

д) Директор частной фирмы обещал своим сотрудникам солидную премию к Новогодним праздникам. Но из-за срыва партнерами поставки крупной партии товара прибыль оказалась незначительной, что не позволило руководству выполнить свое обещание. Среди работников фирмы зреет недовольство.

11. Ориентируясь на психологические особенности партнера, напишите максимальное количество рекомендаций по оптимизации межличностного взаимодействия в каждой ситуации:

а) В коммунальной квартире проживает множество людей, среди которых пожилая женщина, отличающаяся такими чертами как раздражительность, сварливость, недовольство окружающими. Из-за ее вспыльчивости ежедневно возникают конфликты с соседями.

б) С начала семестра студент чувствует неприязнь со стороны преподавателя, который игнорирует его на семинарах, занижает оценки за ответы. Студент беспокоится о предстоящем экзамене.

в) Начинаящий сотрудник формы считает, что начальник не доверяет ему серьезных дел, скептически относится к его предложениям, иногда позволяет себе грубые высказывания в его адрес.

### **Практическое задание оценки сформированности умений:**

Уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; Уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

### Критерии оценки выполнения задания:

1. представлена собственная точка зрения (позиции, отношения) при раскрытии проблемы;
2. раскрытие проблемы на теоретическом (в связях и обоснованиях) и на бытовом уровнях, с корректным использованием или без использования психологических понятий в контексте ответа; аргументация своей позиции с опорой на факты общественной жизни или собственный опыт. Успешное психологически рациональное разрешение ситуации

### Условия выполнения задания:

### Расходные материалы:

- лист задания;
- лист.

### Критерии оценки сформированности умений:

Уметь применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; Уметь использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

№	Наименование параметра качества	Критерии оценки	оценка
2.1	Представлена собственная точка зрения (позиции, отношения) при раскрытии проблемы	представлено полное и подробное решение проблемы, раскрыта собственная точка зрения	отлично
		раскрытие проблемы на бытовом уровнях	хорошо
		проблема не раскрыта	неудовл
2.2	Выводы по анализу раскрытия проблемы	раскрытие проблемы на теоретическом (в связях и обоснованиях) с корректным использованием	отлично

		психологических понятий в контексте ответа; аргументация своей позиции с опорой на факты общественной жизни или собственный опыт.	
		раскрытие проблемы на бытовом уровне	хорошо
		проблема не раскрыта	неудовл

### Таблица

#### итоговых результатов по освоению учебной дисциплины Психология общения

	ФИО	Ответ на теоретические вопросы	Решение практического задания	Итог
	Максимум	10	5	5
1.				


Преподаватель

И.В. Куликова

