

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Поверинов Игорь Егорович
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 05.03.2023 19:05:19
Уникальный программный ключ:
6d465b936eef331cede482bded6d12ab98216652f016465d53b72a2eab08e192

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Чувашский государственный университет имени И.Н. Ульянова»
(ФГБОУ ВО «ЧГУ им. И.Н. Ульянова»)

Экономический факультет

Кафедра социальной и клинической психологии

Утверждена в составе основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена

ПРОГРАММА
промежуточной аттестации

по дисциплине

ОГСЭ.05 Психология общения

для специальности

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям)

Форма обучения: **очная**

Год начала подготовки: **2022**

2022 г.

РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО

на заседании предметной (цикловой) комиссии общегуманитарного и социально-экономического цикла «07» ноября 2022 г., протокол № 6

Председатель комиссии О.Н. Широков

Контрольно-оценочные материалы (КОС) предназначены для промежуточной аттестации результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения обучающимися по специальности: 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям).

Составитель: Яковлева Ю.В., преподаватель кафедры социальной и клинической психологии

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. Паспорт комплекта оценочных средств	4
2. Комплект материалов оценочных средств	6
2.1. Задания для экзаменуемого	6
3. Пакет экзаменатора	13
3.1. Условия проведения промежуточной аттестации	13
3.2. Критерии оценки	13
3.3. Критерии оценки компетенций	13
3.4. Эталоны ответов	14

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Назначение:

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для промежуточной аттестации результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05. Психология общения обучающимися по специальности: 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

Форма контроля: дифференцированный зачет

Умения, знания и компетенции, личностные результаты, подлежащие проверке:

№	Наименование	Метод контроля
Умения:		
У 1.	выбирать различные способы решения задач профессиональной деятельности с учетом тех или иных обстоятельств и ситуаций	Тестирование, решение задач
У 2.	подбирать и анализировать информацию необходимую для выполнения профессиональной деятельности	
У 3.	планировать профессиональное и личностное развитие	
У 4.	конструктивно взаимодействовать с клиентами и коллегами в коллективе	
У 5.	грамотно излагать информацию как устно, так и письменно на русском языке	
У 6.	взаимодействовать с другими на основе общечеловеческих ценностей	
Знания:		
З 1	способы решения различных задач профессиональной деятельности	Тестирование, решение задач
З 2	особенности поиска, анализа и интерпретации информации	
З 3	составляющие компоненты профессионального и личностного развития	
З 4	индивидуально - психологические особенности личности, особенности функционирования коллектива, способы конструктивного общения и взаимодействия	
З 5	особенности установления устной и письменной коммуникации	
З 6	гуманистические общечеловеческие ценности	
Общие компетенции:		
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Наблюдение за выполнением задания
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно	

	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	
Личностные результаты:		
ЛР 7	Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость.	Наблюдение за выполнением задания
ЛР 13	Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	
ЛР 21	Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику.	
ЛР 28	Вступающий в конструктивное профессионально значимое взаимодействие с представителями разных субкультур.	
ЛР 36	Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	

Ресурсы, необходимые для оценки:

Помещение: учебный кабинет.

Оборудование: учебная мебель, учебная доска, ноутбук с лицензионным программным обеспечением Microsoft Windows 10 Домашняя для одного языка, Microsoft Office 2007 Professional. Учебно-наглядные пособия (предназначенные для демонстрации информации по основным разделам и темам рабочей программы учебной дисциплины).

Инструменты: ручки, линейки, карандаши, бумага.

Материалы: тестовые задания, тестовая форма, бумага, эталоны ответов для педагога и др.

Требования к кадровому обеспечению: оценки: оценку проводит преподаватель.

Норма времени: 90 минут.

2. КОМПЛЕКТ МАТЕРИАЛОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

В состав комплекта входят задания для экзаменуемых и пакет экзаменатора. Задания включают в себя практические работы, ориентированные на проверку освоения компетенций.

2.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ

Проверка сформированности компетенции ОК 02.

Вариант № 1

Инструкция

Задание состоит из двух частей: первая часть – теоретическая, вторая часть – практическая.

Первая часть – тестирование. Тест включает 20 вопросов по разделам дисциплины, вопросы закрытого типа, для каждого из которых представлено несколько вариантов ответов. Внимательно прочитайте вопрос, выберите один правильный ответ, в бланке ответов укажите номер правильного ответа напротив соответствующего вопроса.

Вторая часть – практическая, содержит задания на выявление умений.

Время выполнения задания – 90 минут.

1) Теоретическая часть:

Тестовые задания по теоретико - методологическим основам психологии общения, деловому общению, его видам и формам, деловому общению в коллективе

Вариант № 1.

1. Холерическому типу темперамента характерно:
 1. принятие критики.
 2. низкая самооценка.
 3. неадекватное поведение в экстремальной ситуации.
 4. интроверсия.
2. Интерактивный аспект общения включает:
 1. соотношение личностных характеристик с внешними особенностями.
 2. обмен информацией.
 3. регуляцию действий одного индивида планами другого.
 4. механизмы межличностного познания.
3. Каузальная атрибуция — это механизм
 1. объяснения причин поведения другого.
 2. понимания другого через сопереживание.
 3. понимания другого через положительное к нему отношение.
 4. понимания самого себя через отношение со стороны другого.
4. Эмпатия базируется на основе -
 1. попытки поставить себя на место другого.
 2. умения представлять, что чувствует другой человек.
 3. формирования устойчивого позитивного чувства к партнеру.

4. попытки определения причин поведения другого.
5. К фонетическому коммуникативному барьеру относят -
 1. различную систему тезаурусов.
 2. эмоциональное состояние.
 3. использование слов паразитов.
 4. отношение к собеседнику.
6. Для диалога как формы коммуникативного влияния характерно:
 1. установка «на равных».
 2. установка «сверху в низ».
 3. контроль над поведением, установками, мыслями.
 4. пробуждение интереса.
7. Эффект ореола заключается:
 1. в придании значимости при оценке другого первой полученной информации.
 2. в придании значимости при оценке другого последней полученной информации.
 3. в оценке другого после первого выполненного дела.
 4. в переносе на другого своих собственных качеств и особенностей.
8. Личная зона включает расстояние от:
 1. 15 до 45 см.
 2. 45 до 120 см.
 3. 120 до 360 см.
 4. более 360 см.
9. Метод снятия напряжения включает:
 1. Compliments.
 2. Сравнение.
 3. Пробуждение интереса.
 4. Краткое изложение проблемы.
10. Метод стимулирования воображения включает -
 1. постановку вопросов, требующих обсуждения.
 2. комплименты.
 3. сравнение
 4. условное согласие.
11. К приемам управления вниманием аудитории относят:
 1. сравнение.
 2. метафору.
 3. противопоставление.
 4. все ответы верны.
12. К способам нейтрализации замечаний относят:
 1. оговорки.
 2. ссылки на авторитеты.
 3. краткое изложение проблемы.
 4. похвалу.
13. К закону обратной связи относят -

1. принятие ответственности за непонимание.
2. точное использование фактов.
3. ссылки на авторитеты.
4. признание и переоценка силы и значимости доводов.

14. К противодействию манипулятивным приемам относят:

1. распознавание тактики партнера.
2. открытая постановка вопроса о тактике.
3. обсуждение тактики.
4. все ответы верны.

15. Переговоры на основе взаимного учета интересов

1. стороны ориентированы на конфронтацию.
2. стороны ориентированы на сотрудничество.
3. стороны ориентированы на противодействие.
4. все ответы верны.

16. Недостатком переговоров на основе взаимного учета интересов являются.

1. выбор стратегии должен носить обоюдный характер.
2. сложность перехода от конфронтации к сотрудничеству.
3. наличие взаимоисключающих интересов.
4. все ответы верны.

17. К содержательной стороне ведения переговоров относят

1. определение повестки дня.
2. оценку возможных альтернатив.
3. длительность.
4. все ответы верны.

18. Основателем транзактного анализа является:

1. Адлер.
2. Берн.
3. Роджерс.
4. Перлс;
5. Юнг.

19. Взрослое состояние Я, по Берну, характеризует все нижеперечисленное за исключением:

1. способности личности хранить, использовать и перерабатывать информацию на основе предыдущего опыта.
2. умения быть независимым от предубеждений Родителя и архаических порывов Ребенка.
3. возраста человека.
4. способности находить альтернативные варианты в жизненных ловушках.

20. Какие транзакции являются самыми зрелыми:

1. дополнительные.
2. перекрестные.
3. скрытые.
4. открытые.

2) Практическая часть:

Задание 1. Ответьте на следующие вопросы.

1) Французская пословица гласит: «Вошла - королева, открыла рот - кухарка». Объясните, как вы понимаете данную пословицу.

Задание 2. Визирь в киргизской народной сказке, при отборе девушек на роль жены загадывал девушкам загадки. Одна из них имела следующее содержание: «Каково расстояние между правдой и ложью?».

Одна из девушек отвечает: «Это расстояние между глазом и ухом».

Объясните ее ответ.

В чем заключается разделение функций между вербальными и невербальными средствами общения?

В чем заключается понятие конгруэнтность?

Проверка сформированности компетенции ОК 04.

Вариант № 2

Инструкция

Задание состоит из двух частей: первая часть – теоретическая, вторая часть – практическая.

Первая часть – тестирование. Тест включает 20 вопросов по разделам дисциплины, вопросы закрытого типа, для каждого из которых представлено несколько вариантов ответов. Внимательно прочитайте вопрос, выберите один правильный ответ, в бланке ответов укажите номер правильного ответа напротив соответствующего вопроса.

Вторая часть – практическая, содержит задания на выявление умений.

Время выполнения задания – 90 минут.

1) Теоретическая часть:

Тестовые задания по теоретико - методологическим основам психологии общения, деловому общению, его видам и формам, деловому общению в коллективе

1. Сангвинистическому типу темперамента характерно:

1. принятие критики.
2. низкая самооценка.
3. неадекватное поведение в экстремальной ситуации.
4. интроверсия.

2. Коммуникативный аспект общения включает:

1. соотношение личностных характеристик с внешними особенностями.
2. обмен информацией.
3. регуляцию действий одного индивида планами другого.
4. механизмы межличностного познания.

3. Рефлексия — это механизм

1. объяснения причин поведения другого.
2. понимания другого через сопереживание.
3. понимания другого через положительное к нему отношение.
4. понимания самого себя через отношение со стороны другого.
4. Каузальная атрибуция базируется на основе -

1. попытки поставить себя на место другого.
 2. умения представлять, что чувствует другой человек.
 3. формирования устойчивого позитивного чувства к партнеру.
 4. попытки определения причин поведения другого.
5. К фонетическому коммуникативному барьеру относят -
1. различную систему тезаурусов.
 2. эмоциональное состояние.
 3. использование слов паразитов.
 4. отношение к собеседнику.
6. Для монолога как формы коммуникативного влияния характерно:
1. установка «на равных».
 2. установка «сверху в низ».
 3. пробуждение интереса.
 4. все ответы верны
7. По невербальному каналу передается:
1. смысл передаваемого сообщения.
 2. эмоциональное состояние.
 3. отношение к собеседнику.
 4. все ответы верны
8. Эффект проекции заключается:
1. в придании значимости при оценке другого первой полученной информации.
 2. в придании значимости при оценке другого последней полученной информации.
 3. в оценке другого после первого выполненного дела.
 4. в переносе на другого своих собственных качеств и особенностей.
9. Социальная зона включает расстояние от:
1. 15 до 45 см.
 2. 45 до 120 см.
 3. 120 до 360 см.
 4. более 360 см.
10. Метод снятия напряжения включает:
1. Compliments.
 2. Сравнение.
 3. Пробуждение интереса.
 4. Краткое изложение проблемы.
11. Метод стимулирования воображения включает -
1. постановку вопросов, требующих обсуждения.
 2. комплименты.
 3. сравнение
 4. условное согласие.
12. К приемам управления вниманием аудитории относят:
1. сравнение.
 2. метафору.
 3. противопоставление.

4. все ответы верны.

13. К такому способу нейтрализации замечаний как сравнение характерно:

1. оговорки.
2. ссылки на авторитеты.
3. использование аналогий.
4. похвалу.

14. К закону обратной связи относят -

1. принятие ответственности за непонимание.
2. точное использование фактов.
3. ссылки на авторитеты.
4. признание и переоценка силы и значимости доводов.

15. Способом противодействия манипулятивному приему «войти в положение» является

1. распознавание тактики партнера.
2. открытая постановка вопроса о тактике.
3. обсуждение тактики.
4. не принятие на себя ответственности.

16. Недостатком позиционного торга являются:

1. неразумные соглашения.
2. вероятность того, что соглашение не будет достигнуто.
3. вероятность прекращения отношений.
4. все ответы верны.

17. Недостатком переговоров на основе взаимного учета интересов являются.

1. выбор стратегии должен носить обоюдный характер.
2. сложность перехода от конфронтации к сотрудничеству.
3. наличие взаимоисключающих интересов.
4. все ответы верны.

18. К организационной стороне ведения переговоров относят

1. анализ проблемы.
2. определение позиций.
3. формирование делегации.
4. все ответы верны.

19. К содержательной стороне ведения переговоров относят

1. определение повестки дня.
2. оценку возможных альтернатив.
3. длительность.
4. все ответы верны.

20. Основателем трансактного анализа является:

1. Адлер.
2. Берн.
3. Роджерс.
4. Перлс;
5. Юнг.

2) Практическая часть:

Задание 1. Прокомментируйте следующую индийскую притчу "Три фигурки".

Однажды Акбар, индийский царь, получил в подарок три абсолютно одинаковые золотые фигурки. Дарящий сказал также, что у каждой фигурки - свое значение и своя ценность. Чем же различались они одна от другой? Этот вопрос должны были решить советники царя. Сколько ни искали они различия, но так и не обнаружили их. Один из мудрецов, Бирбал, тем не менее продолжал свои поиски. Наконец, в каждой из фигурок он обнаружил по маленькому отверстию в ухе. В них-то мудрец и продел тонкую золотую нить. Тогда и стало очевидным, что у одной нить вышла из второго уха, у другой - изо рта, а у третьей фигурки нитка вышла через пупок.

Настало время растолковать ценность и значение фигурок. Бирбал так объяснил их царю: - Решение таково. Первая фигурка - символ человека, у которого в одно ухо влетает, а из другого вылетает. Вторая напоминает нам человека, который, едва выслушав сказанное, спешит рассказать об услышанном другим. Третья фигурка символизирует человека, который, услышав от других что-то, старается пропустить это через собственное сердце. Эта фигурка - самая ценная из трех.

Как вы считаете, почему данная фигурка самая ценная? Содержание, какого механизмом межличностной перцепции она раскрывает?

Задание 2. В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены основные характеристики при принятии каждой из них.

«Все знают, что ты не должен никогда», «Я не понимаю как допускают», «Как?», «Что?», «Когда?», «Где?», «Почему?», «Вероятно...», «Возможно...». «Я сердит на тебя!», «Вот здорово!», «Отлично!», «Отвратительно!», Обвиняющие, Снисходительные, Критичные Связанные с реальностью, Очень эмоциональные, Надменное, Сверхправильное, Очень приличное, Внимательность, Поиск информации, Игривое, Неуклюжее, Подавленное, Угнетенное, Нахмуренное, Неудовлетворенное, Обеспокоенное, Открытые глаза, Максимум внимания, Угнетенность, Удивление, Указывающий перст, Руки сложены в бока, Руки сложены на груди, Наклон к собеседнику, Спонтанная подвижность (сжимают кулаки, ходят, дергают пуговицу).

Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому, Ребенку и заполните таблицу.

Основные характеристики	Родитель	Взрослый	Ребенок
Характерные слова и выражения			
Интонации			
Состояние			
Выражение лица			
Позы			

3. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

3.1. Условия проведения промежуточной аттестации

Дифференцированный зачет проводится в группе в количестве – не более 25 человек.

Количество вариантов задания – каждому 1 из 2 вариантов.

Время выполнения задания – 90 минут

3.2. Критерии оценки

Оценки «отлично» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой, продемонстрировавший умение применять теоретические сведения для решения практических задач, умеющий находить необходимую информацию и использовать ее.

Оценки «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Оценка "хорошо" выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по учебной дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Оценка "удовлетворительно" выставляется студентам, допустившим погрешности в устном ответе и при выполнении заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

3.3. Критерии и шкала оценивания контролируемых компетенций

Подходы в оценивании:

Критериальный – единицей измерения является признак характеристики результата образования.

Операциональный – единицей измерения является правильно выполненная операция деятельности.

Как правило, используется дихотомическая оценка:

1 — оценка положительная, т.е. компетенции освоены;

0 — оценка отрицательная, т.е. компетенции не освоены.

Критерии оценивания контролируемых компетенций

Результаты (освоенные компетенции)	Критерии
ОК 1	При выполнении заданий проявляет умение сосредоточиться, заинтересованность в правильном выполнении задания

ОК 2	При выполнении заданий демонстрирует умение организовывать собственную деятельность, выбирает типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивает их эффективность и качество, рационально расходует отведённое на зачёт время, работу выполняет в установленный срок
ОК 3	Демонстрирует правильное решение профессиональных задач.
ОК 4	Соблюдает этику поведения в коллективе, демонстрирует вежливое обращение к педагогу и обучающимся. Проявляет вежливое, тактичное взаимодействие с обучающимися и преподавателями в ходе выполнения заданий
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

Шкала оценивания контролируемых компетенций

Процент результативности правильных ответов	Качественная оценка	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
90- 100	5	Отлично
80-89	4	Хорошо
70-79	3	Удовлетворительно
менее 70	2	Неудовлетворительно

3.4. Эталон ответов

Вариант 1

Теоретико - методологические основы психологии общения, деловое общение, виды и формы делового общения в коллективе

Вариант №1	Номера ответов																			
		3	3	1	2	3	1	3	2	1	1	4	2	2	1	2	4	2	2	3

Задание 1.

Решение.

Здесь при формировании первого впечатления действует фактор привлекательности, на основании которого идет переоценка другого по его личностным качествам, возможностям, способностям, поскольку внешне привлекательных людей люди склонны оценивать более положительно. Далее при восприятии речи, в которой ярко проявляются уровень интеллекта, образования, культуры идет адекватная оценка другого, которая расходится с первым ошибочным впечатлением.

Задание 2.

Решение.

В ответе девушки раскрывается разделение функций между вербальными и невербальными средствами общения. При помощи речи передается смысл конкретного сообщения, а при помощи невербальных средств - истинное отношение к собеседнику, к обсуждаемому вопросу и эмоциональное состояние, в котором человек находится. Поэтому нужно не только слушать, что говорит другой, но прежде всего обращать внимание на его невербальное поведение. Под конгруэнтностью понимают совпадение вербальных и невербальных особенностей, демонстрируемых человеком, которое свидетельствует о том, что человек говорит правду.

Вариант 2**Теоретико - методологические основы психологии общения, деловое общение, виды и формы делового общения в коллективе**

Вариант №2	Номера ответов																			
	1	2	4	4	3	2	4	4	3	1	1	4	3	2	4	4	4	3	2	2

Задание 1.**Решение.**

Эта фигурка самая ценная, поскольку раскрывает содержание такого механизма межличностного познания как эмпатия. Эмпатия позволяет понять другого через сопереживание, через понимание его эмоционального состояния.

Задание 2.**Решение.**

Основные характеристики	Родитель	Взрослый	Ребенок
Характерные слова и выражения	«Все знают, что ты не должен никогда», «Я не понимаю, как допускают»	«Как?», «Что?», «Когда?», «Где?», «Почему?», «Вероятно...», «Возможно...».	«Я сердит на тебя!», «Вот здорово!», «Отлично!», «Отвратительно!»
Интонации	Обвиняющие Снисходительные Критичные	Связанные с реальностью	Очень эмоциональные
Состояние	Надменное Сверхправильное Очень приличное	Внимательность Поиск информации	Игривое Неуклюжее Подавленное Угнетенное
Выражение лица	Нахмуренное Неудовлетворенное Обеспокоенное	Открытые глаза Максимум внимания	Угнетенность Удивление
Позы	Указывающий перст Руки сложены в бока Руки сложены на груди	Наклон к собеседнику	Спонтанная подвижность (сжимают кулаки, ходят, дергают пуговицу)

Бланк ответов

ФИО обучающегося _____

Учебная дисциплина _____

Специальность _____

Группа _____ Дата _____

Номер вопроса	Вариант ответа	Номер вопроса	Вариант ответа
1		11	
2		12	
3		13	
4		14	
5		15	
6		16	
7		17	
8		18	
9		19	
10		20	