

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение инклюзивного высшего образования  
**«Московский государственный  
гуманитарно-экономический университет»  
(ФГБОУ ИВО «МГГЭУ»)**

Комплект контрольно-оценочных средств  
для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине  
ОГСЭ.05 Психология общения  
в рамках программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)  
по специальности СПО  
38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Москва, 2022 г.

## **I. Паспорт комплекта оценочных средств**

### **1. Область применения комплекта оценочных средств**

Комплект оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения

Таблица 1

Результаты освоения (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результата и их критерии	Тип задания, № задания	Форма аттестации (в соответствии с учебным планом)
Умение применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	Эффективно использовать техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	теоретическое задание №1	дифференцированный зачет
Умение использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	Эффективно использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	теоретическое задание №1	
Знание структур, видов и функций общения.	Устанавливать структуру, виды и функции общения.	теоретическое задание №1	
Знание механизмов взаимопонимания в общении;	Анализировать механизмы взаимопонимания в общении;	теоретическое задание №1	
Знание техник и приемов общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	Эффективно использовать техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	теоретическое задание №1	
Знание источников причин, виды и способы разрешения конфликтов	Анализировать источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	теоретическое задание №1	

## **2. Комплект оценочных средств**

### **2.1. Задания для проведения дифференцированного зачета**

#### **Вариант 1**

##### **Условия выполнения задания**

Задания выполняются на аудиторном занятии

Максимальное время выполнения задания: 45 мин.

Источники литературы:

Бороздина Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450947>

### **Задание (теоретическое) №1.**

В тестировании включено 17 заданий по темам дисциплины. В качестве задания используются тесты закрытого типа, в которых выбираются заданные единицы в ряду подобных. Выберите правильный вариант ответа

#### **1. Общение - это...**

- А) сложный процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека;
- Б) взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности;
- В) сложный процесс взаимодействия людей, при котором происходит обмен опытом, информацией.

#### **2. Общение с помощью жестов, мимики, пантомимики - называется...**

- А) вербальным;
- Б) невербальным;
- В) косвенным.

#### **3. Что такое коммуникация?**

- А) процесс взаимодействия, ведущий к пониманию информации;
- Б) процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию;
- В) процесс двустороннего взаимодействия, ведущий к пониманию поступающей информации.

#### **4. Стилъ взаимодействия в конфликте, при котором отстаиваются только собственные интересы без учета интересов другой стороны, называется...**

- А) сотрудничество;
- Б) приспособление;
- В) соперничество;
- Г) уклонение;
- Д) компромисс.

#### **5. Какие принципы способствуют формированию имиджа?**

- А) повторения, непрерывного усиления;
- Б) целенаправленности, напористости;
- В) ориентации на общественное мнение;

#### **6. Перечислите по порядку технологии (техники) установления обратной связи:**

- |          |          |
|----------|----------|
| 1. _____ | 2. _____ |
| 3. _____ | 4. _____ |

#### **7. Из каких сторон состоит структура общения? (несколько вариантов ответов)**

- А) коммуникативная;
- Б) активная;
- В) перцептивная;
- Г) пассивная;
- Д) интерактивная.

#### **8. Функции общения: (несколько вариантов ответов)**

- А) прагматическая;
- Б) интегративная;
- В) формирующая;
- Г) трансляционная;
- Д) экспрессивная.

#### **9. Психология общения - это....**

- А) специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества;

- Б) наука, которая изучает и решает проблемы общения и взаимоотношений между людьми;
- В) отрасль психологии, изучающая особенности человеческого общения.

**10. Психология - это...**

- А) наука о психической реальности, о том, как индивид ощущает, воспринимает, чувствует, мыслит и действует;
- Б) наука о закономерностях развития и функционирования психики как особой формы жизнедеятельности;
- В) наука, изучающая поведение и психические процессы людей и животных.

**11. Фатическое общение - это...**

- А) обсуждение серьезных вопросов;
- Б) деловое общение;
- В) пустая болтовня;
- Г) общение с глазу на глаз.

**12. Конфликтная ситуация - это...**

- А) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- Б) накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта;
- В) столкновение равных по силе, но противоположных по направлению интересов, мотивов поведения и др.;
- Г) отсутствие коммуникации.

**13. Партнерское деловое общение - это общение ... субъектов**

- А) равнозначных;
- Б) равностатусных;
- В) равноправных.

**14. Конфликт - это...**

- А) форма коммуникации;
- Б) форма межличностной перцепции;
- В) форма взаимодействия;
- Г) структура личности.

**15. Общение с помощью слов называется...**

- А) вербальным;
- Б) межличностным;
- В) внутриличностным;
- Г) невербальным.

**16. Коммуникативная компетентность - это...**

- А) Способность устанавливать необходимые контакты с другими людьми;
- Б) Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми для лучшего взаимодействия;
- В) Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

**17. Самопрезентация - это...**

- А) это средство формирования собственного образа, демонстрация своей личности перед окружением;
- Б) вербальная и невербальная демонстрация собственной личности в системе внешних коммуникаций;
- В) процесс, посредством которого индивиды представляют себя в социальном мире.

**Вариант 2**

**Условия выполнения задания**

Задания выполняются на аудиторном занятии

Максимальное время выполнения задания: 45 мин.

Источники литературы:

Бороздина Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450947>

### **Задание (теоретическое) №1**

В тестировании включено 17 заданий по темам дисциплины. В качестве задания используются тесты закрытого типа, в которых выбираются заданные единицы в ряду подобных. Выберите правильный вариант ответа

#### **1. Психология - это...**

- А) наука о психической реальности, о том, как индивид ощущает, воспринимает, чувствует, мыслит и действует;
- Б) наука о закономерностях развития и функционирования психики как особой формы жизнедеятельности;
- В) наука, изучающая поведение и психические процессы людей и животных.

#### **2. Самопрезентация - это...**

- А) это средство формирования собственного образа, демонстрация своей личности перед окружением;
- Б) вербальная и невербальная демонстрация собственной личности в системе внешних коммуникаций;
- В) процесс, посредством которого индивиды представляют себя в социальном мире.

#### **3. Коммуникационный процесс - это...**

- А) обмен информацией между двумя или более людьми;
- Б) процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию;
- В) обмен информацией между людьми, целью которого является обеспечение понимания передаваемой и получаемой информации.

#### **4. Психология общения - это....**

- А) специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества;
- Б) наука, которая изучает и решает проблемы общения и взаимоотношений между людьми;
- В) отрасль психологии, изучающая особенности человеческого общения.

#### **5. Конфликт - это...**

- А) форма коммуникации;
- Б) форма межличностной перцепции;
- В) форма взаимодействия;
- Г) структура личности.

#### **6. Конфликтная ситуация - это...**

- А) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- Б) накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта;
- В) столкновение равных по силе, но противоположных по направлению интересов, мотивов поведения и др.;
- Г) отсутствие коммуникации.

#### **7. Общение с помощью слов называется...**

- А) вербальным;
- Б) межличностным;
- В) внутриличностным;
- Г) невербальным.

#### **8. Какие принципы способствуют формированию имиджа?**

- А) повторения, непрерывного усиления;

- Б) целенаправленности , напористости;
- В) ориентации на общественное мнение.

**9. Коммуникационные барьеры - это...**

- А) психологические речевые, культурно-социальные препятствия на пути адекватной передачи и получении информации между партнёрами по общению;
- Б) психологическое препятствие различного происхождения, которое реципиент устанавливает на пути нежелательной, утомительной или опасной информации;
- В) психологические препятствия, возникающие на пути передачи адекватной информации.

**10. Стилъ взаимодействия в конфликте, целью которого является долгосрочное взаимовыгодное решение, предполагает равенство интересов, взаимоуважение, взаимопонимание, называется...**

- А) сотрудничество;
- Б) приспособление;
- В) уклонение;
- Г) соперничество;
- Д) компромисс.

**11. Из каких сторон состоит структура общения? (несколько вариантов ответов)**

- А) коммуникативная;
- Б) активная;
- В) перцептивная;
- Г) пассивная;
- Д) интерактивная.

**12. Коммуникативная компетентность - это...**

- А) Способность устанавливать необходимые контакты с другими людьми;
- Б) Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми для лучшего взаимодействия;
- В) Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.

**13. Партнерское деловое общение - это общение ... субъектов**

- А) равнозначных;
- Б) равностатусных;
- В) равноправных.

**14. Функции общения: (несколько вариантов ответов)**

- А) прагматическая;
- Б) интегративная;
- В) формирующая;
- Г) трансляционная;
- Д) экспрессивная.

**15. Фатическое общение - это...**

- А) обсуждение серьезных вопросов;
- Б) деловое общение;
- В) пустая болтовня;
- Г) общение с глазу на глаз.

**16. Общение с помощью жестов, мимики, пантомимики - называется...**

- А) вербальным;
- Б) невербальным;
- В) косвенным.

**17. Перечислите по порядку технологии (техники) обратной связи:**

- 1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_
- 3. \_\_\_\_\_ 4. \_\_\_\_\_

## 2.2. Пакет экзаменатора

ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА		
Задание (теоретическое) №1. Выберите правильный вариант ответа		
Результаты освоения (объекты оценки)	Критерии оценки результата (в соответствии с разделом 1. «Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств»)	Отметка о выполнении
Умение: - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Знания: - 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.	Полнота ответов, точность формулировок. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок. адекватность применения профессиональной терминологии Полнота и правильность ответов	

Время выполнения задания: 45 мин.

Оборудование: ручка, бумага

Литература для экзаменуемых (справочная, методическая и др.):

Бороздина Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450947>

## ЭТАЛОН ОТВЕТОВ

**Задание (теоретическое) №1.** Выберите правильный вариант ответа.

1 вариант	2 вариант
1. А	1. Б
2. Б	2. А
3. Б	3. В
4. В	4. Б
5. А	5. В
6. Расспрашивание, Перефразирование, или вербализация, Отражение чувств, Резюмирование.	6. Б
7. А, В, Д	7. А
8. А, В	8. А
9. В	9. А
10. Б	10. А
11. В	11. А , В, Д
12. Б	12. В
13.В	13. А
14. Б	14. А, В
15. А	15. В
16. В	16. Б
17. А	17. Расспрашивание, Перефразирование, или вербализация, Отражение чувств, Резюмирование.

### Критерии оценок

**Задание №1 (теоретическое)**

Оценка	Критерии
«Отлично»	90-100 % правильных ответов
«Хорошо»	80 - 90 % правильных ответов
«Удовлетворительно»	70 - 80 % правильных ответов
«Неудовлетворительно»	менее 70% правильных ответов