

**Частное образовательное учреждение
профессионального образования
Брянский техникум управления и бизнеса**

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
КВАЛИФИЦИРОВАННОЙ
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 01DAF20DF11AE82000080F7A381D0002
Владелец: Прокопенко Любовь Леонидовна
Действителен: с 19.08.2024 до 19.08.2025

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ОГСЭ.04 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»
по специальности
54.02.01 «Дизайн (по отраслям)»**

2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	ФОНДА	3
2. ПЕРЕЧНИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ		4
3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ФОС		8
4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ		9

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 54.02.01 «Дизайн (по отраслям)» в части овладения учебной дисциплиной: **Психология общения**

Формой аттестации по учебной дисциплине является комплексный дифференцированный зачет.

1.1. Форма промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Элементы	Формы промежуточной аттестации
ОГСЭ.04 Психология общения	Комплексный дифференцированный зачет.

1.2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате контроля и оценки по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих общих компетенций:

Код ОК	Умения	Знания
ОК 1 – ОК 5	- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	- взаимосвязь общения и деятельности; - цели, функции, виды и уровни общения; - роли и ролевые ожидания в общении; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении; - техники, приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - этические принципы общения; - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - методы совершенствования морально-волевых качеств личности.

2. ПЕРЕЧНИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень вопросов для устного опроса

1. Общение и коммуникация: виды, структура, составляющие.
2. Сущность, виды и цели делового общения. Функции делового общения.
3. Понятие о законах общения. Реализация законов общения на практике.
4. Фактор адресата в общении. Особенности общения в зависимости от возраста, пола и других признаков собеседника.
5. Деловое общение с мужчинами. Деловое общение с женщинами.
6. Деловой протокол: общая характеристика и функциональное назначение. Бизнес-язык. Деловые беседы, их структура и характеристика основных этапов. Методы и приемы ведения деловой беседы.
7. Понятие речевого воздействия. Эффективное речевое воздействие: признаки. Приемы эффективного речевого воздействия.
8. Коммуникативная позиция говорящего. Приемы усиления коммуникативной позиции говорящего.
9. Национальные особенности общения. Особенности русского делового общения. Особенности и правила делового общения с представителями разных национальностей и конфессий.
10. Вербальная и невербальная коммуникация. Особенности вербальной и невербальной коммуникации в деловом общении. Жесты, мимика, поза: сущность, значение, роль в общении.
11. Использование приемов невербального общения для достижения коммуникативных целей. Невербальный компонент общения как средство улучшения коммуникативной позиции.
12. Публичное выступление как разновидность делового общения. Приемы привлечения и удержания внимания слушателей. Механизм выступления перед разными видами аудиторий.
13. Правила подготовки публичного выступления. Приемы орализации текста.
14. Формирование образа оратора. Признаки хорошего оратора.
15. Понятие о барьерах общения. Причины возникновения коммуникативных барьеров. Сущность и классификация барьеров общения. Барьеры взаимодействия. Барьеры восприятия и понимания. Барьеры отрицательных эмоций. Приемы преодоления барьеров.
16. Понятие спора. Поведение в споре. Ведение спора. Вопросы и ответы. Аргументация.
17. Дебаты как способ отстаивания своей точки зрения. Принципы, цели и особенности дебатов. Формирование навыков ведения дебатов.
18. Понятие конфликта. Причины возникновения конфликта. Стадии протекания конфликта.
19. Общение с конфликтным собеседником. Приемы подавления агрессии собеседника. Способы разрешения конфликта.
20. Принципы и правила бесконфликтного общения.

Примеры тестовых заданий:

Выберите один вариант ответа:

1. Этикет- это:
 - а) наука о морали
 - б) манера поведения человека в обществе

в) общая культура

2. Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость
- б) принципиальность, непрекословность
- в) вежливость, тактичность

3. Деловой протокол - это:

- а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей
- в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведения бесед и переговоров, организации приемов и деловой переписки
- г) все ответы неверны

4. Принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- а) уважительность
- б) эгоизм
- в) доброжелательность
- г) приветливость

5. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает

- а) образование
- б) социальный статус
- в) внешний вид
- г) погода

6. С целью отбора персонала работодатель проводит

- а) собеседование
- б) соревнование
- в) конференцию

7. Компромисс это:

- а) один из способов разрешения конфликтов
- б) один из способов ведения переговоров
- в) один из способов лечения заболевания

8. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку

- а) бестактность
- б) воспитанность
- в) порядочность
- г) тактичность

Выберите несколько вариантов ответа:

9. Какие нравственные критерии предъявляются к профессиональному поведению:

- а) вежливость
- б) тактичность
- в) доброжелательность
- г) нет правильного ответа

Установите последовательность:

10. Расположите в правильной последовательности этапы конфликтного поведения

- а) предконфликтный
- б) конфликтного взаимодействия;
- в) разрешение конфликта
- г) постконфликтный

11. Расположите в правильной последовательности этапы передачи информации

- а) преобразование информации к виду, удобному для передачи
- б) передача
- в) обратное преобразование
- г) непосредственное исполнение

Установите соответствие:

12. Установите соответствие типов презентаций и их характеристик

- 1) приватная презентация
- 2) публичная презентация
- а) количество слушателей колеблется от 15 до 200 чел. , это как правило хорошо подготовленное мероприятие.
- б) неофициальная презентация, предназначенная для небольшого количества слушателей

Дополните предложение

13. Столкновение противоположных целей, мнений, интересов называется:

14. Взаимосвязь уровней управления и подразделений, позволяющая достичь цели организации это: _____

15. Дайте определение понятию «Телефонный разговор» и перечислите основные требования, предъявляемые к разговору по телефону

Примерный перечень вопросов для дифференцированного зачета:

1. Возникновение психологии общения, ее предмет, связь с другими науками.
2. Общение как предмет научного знания: исследование проблемы общения.
3. Методологические проблемы исследования связи общественных и межличностных отношений.
4. Общение в системе межличностных и общественных отношений. Межличностные отношения.
5. Подходы к определению общения и его форм. Характеристики общения.
6. Потребность в общении. Цели и функции общения.
7. Структура общения. Виды и уровни общения
8. Возрастные особенности общения.
9. Критерии удовлетворенности общением.
10. Основные направления и перспективы исследования общения.
11. Природа и цель коммуникаций.

12. Вербальная коммуникация: определение, функции, основные характеристики и нормы вербальной коммуникации; структура общения как коммуникативного акта; схема диалога.
13. Невербальная коммуникация: определение невербальной коммуникации, функции невербальных сообщений, базовые системы невербальной коммуникации, проблема интерпретации невербального поведения.
14. Коммуникативные барьеры и их преодоление.
15. Феномен межличностного влияния, виды влияния. Психологическое противостояние влиянию.
16. Техники влияния и противостояния влиянию.
17. Понятие социальной перцепции. Место социальной перцепции в общении.
18. Межличностное восприятие и понимание в процессе общения: виды социального восприятия; механизмы межличностного восприятия; атрибуция как базовый механизм межличностного познания; фундаментальная ошибка атрибуции; понятие аттракции, шкала, компоненты и закономерности возникновения аттракции; этапы развития эмоциональных отношений.
19. Механизмы межгруппового восприятия.
20. Интеракция как обмен действиями в общении.
21. Теории межличностного взаимодействия.
22. Позиции в общении.
23. Основные виды ситуаций взаимодействия.
24. Определение, виды и функции конфликта.
25. Теоретические подходы к исследованию конфликта.
26. Структура и динамика конфликта.
27. Методы психологического исследования конфликта.
28. Способы разрешения конфликтов.
29. Специфика делового общения. Коммуникативная компетентность как компонент профессиональной компетентности.
30. Виды, формы и стили делового общения.
31. Особенности и механизмы диадического, группового, публичного делового общения.
32. делового общения.
33. Виды и формы психологического воздействия в деловом общении.
34. Имидж в деловом общении.

3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ФОС ПО ДИСЦИПЛИНЕ «Психология общения»

Оценка дифференцированного зачета, задания выражается в баллах (при устном ответе).

«отлично» - студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине в соответствии с ФГОС СПО: ответ полный, доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности;

«хорошо» – студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа;

«удовлетворительно» – студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа: ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен;

«неудовлетворительно» – студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.

Критерии оценок тестового контроля знаний:

5 (отлично) – 71-100% правильных ответов

4 (хорошо) – 56-70% правильных ответов

3 (удовлетворительно) – 41-55% правильных ответов

2 (неудовлетворительно) – 40% и менее правильных ответов

При оценивании письменных работ (ответов на контрольные вопросы, выполнении контрольных работ, выполнении практических заданий различного вида), учитывается правильность оформления работы и требования, предъявляемые к оценкам:

«отлично» - студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине в соответствии с ФГОС СПО: ответ полный, доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности;

«хорошо» - студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа;

«удовлетворительно» - студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа: ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен;

«неудовлетворительно» - студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.

4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники.

1. Коноваленко, М. Ю. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20162-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560954>
2. Мактамкулова, Г. А. Психология профессиональной деятельности : учебное пособие для СПО / Г. А. Мактамкулова, И. П. Бунькова. — 3-е изд. — Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2024. — 66 с. — ISBN 978-5-00175-285-1, 978-5-4488-2045-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/139720.html>
3. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебник для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564570>

Дополнительные источники

1. Новикова, С. С. Практическая психология профессиональной деятельности : учебное пособие / С. С. Новикова. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2022. — 44 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/150383.html>

Интернет-ресурсы:

1. Электронные издания (электронные ресурсы) 1. Психология на русском языке Psychology.ru [Электронный ресурс] . – Режим доступа: <http://www.psychology.ru>.
2. Электронная библиотека учебников [Электронный ресурс] . – Режим доступа: <http://studentam.net/>