

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»
(АНО ПО «СТЭК»)**



УТВЕРЖДАЮ

Директор АНО ПО «СТЭК»

З.Р. Кочкарова

18 мая 2021 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного
зачета по учебной дисциплине

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Специальность

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Программа подготовки

базовая

Форма обучения

очная

г. Ставрополь

Фонд оценочных средств составлен с учетом Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), утвержденные приказом Министерства образования и науки РФ от 05.02.2018 № 69.

Фонд оценочных средств предназначен для преподавания дисциплин общего гуманитарного и социально-экономического цикла обучающимся очной формы обучения по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям).

Организация – разработчик: Автономная некоммерческая организация профессионального образования «Ставропольский торгово-экономический Колледж», город Ставрополь

Содержание

1	Паспорт фонда оценочных средств	4
1.1	Область применения	4
1.2	Система контроля и оценки освоения программы ОГСЭ.05 Психология общения	4
1.2.1	Формы итоговой аттестации по ППСЗ дисциплины	5
1.2.2	Организация контроля и оценки освоения дисциплины	5
2	Комплект материалов для оценки освоенных умений и усвоенных знаний дисциплины	6
2.1	Задания для экзаменуемых	6
2.1.1	Задания теоретической (тестовой) части	6
2.1.2	Задания практической части	6
2.2	Ключ для оценки практического задания	6
2.2.1	Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету	8
3	Список информационных источников	9

1. Паспорт комплекта фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Комплект фонда оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения, основной профессиональной образовательной программы по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;

- составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью);

- определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска;

- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;

- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;

- описывать значимость своей профессии (специальности);

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;

- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;

- номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации;

- содержание актуальной нормативно-правовой документации; современную научную и профессиональную терминологию; возможные траектории профессионального развития и самообразования;

- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности;

- сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности).

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
уметь: – распознавать задачу и/или проблему в	Отчет по самостоятельной работе,

профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; – составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью); – определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска; – определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; – организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; – описывать значимость своей профессии (специальности);	
знать: – актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; – алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; – номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной	Отчет по самостоятельной работе, Тестирование, Дифференцированный зачет.

деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации; – содержание актуальной нормативно-правовой документации; современную научную и профессиональную терминологию; возможные траектории профессионального развития и самообразования; – психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности; – сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности).	
---	--

1.2 Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения

Наименование темы, раздела	Форма контроля
Раздел 1. Психологические аспекты общения	
Тема 1.3 Стороны общения	Тестирование
Тема 1.3. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Семинар-практикум «Общение как обмен информацией»
Тема 1.4. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Отчет по практической работе: Семинар-практикум «Общение как восприятие людьми друг друга» Тестирование
Раздел 3. Конфликты в деловом общении	
Тема 3.2. Стресс и его особенности	Отчет по самостоятельной работе:

1.2.1 Формы итоговой аттестации по ППСЗ при освоении учебной дисциплины

Итоговый контроль освоенных умений и усвоенных знаний по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения осуществляется в форме дифференцированного зачета.

1.2.2 Организация контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины

К дифференцированному зачету допускается обучающийся, изучивший теоретическую часть.

2.Комплект материалов для оценки освоенных умений и усвоенных знаний по учебной дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения

2.1 Задания для экзаменуемых

Оцениваемые умения:

- ориентироваться в наиболее общих философских проблемах бытия, познания, ценностей, свободы и смысла жизни как основах формирования культуры гражданина и будущего специалиста;

Оцениваемые знания:

- основные категории и понятия философии;
- роль философии в жизни человека и общества;
- основы философского учения о бытии;
- сущность процесса познания;
- основы научной, философской и религиозной картин мира;
- об условиях формирования личности, о свободе и ответственности за сохранение жизни, культуры, окружающей среды;
- о социальных и этических проблемах, связанных с развитием и использованием достижений науки, техники и технологий;

2.1.1 Задание теоретической (тестовой) части

В качестве подготовки к дифференцированному зачету по дисциплине обучающимся предлагается тестовая часть

Задание 1

Выберите правильный ответ.

1. Коммуникативная сторона общения
 - а) обмен информацией
 - б) **восприятие и понимание друг друга**
 - в) взаимодействие друг с другом
2. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект
 - а) **духовное**
 - б) примитивное
 - в) манипулятивное
 - г) деловое
3. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли
 - а) **формально-ролевое**
 - б) контакт масок
 - в) светское
 - г) духовное
4. К невербальным средствам общения относится
 - а) речь
 - б) интонация
 - в) **мимика**
 - г) язык
5. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции
 - а) аффекторы
 - б) **эмблемы**
 - в) иллюстраторы
 - г) регуляторы
6. Недоминантная позиция в общении это позиция

- а) родителя
 - б) **ребенка**
 - в) взрослого
7. Доминирование это
- а) **открытое воздействие на партнера**
 - б) скрытое воздействие на партнера
 - в) стремление победить сильного соперника
8. Сочетание обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
- а) конфликтоген
 - б) **инцидент**
 - в) конфликтная ситуация
9. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.
- а) **соперничество**
 - б) компромисс
 - в) избегание
10. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания
- а) **эмпатия**
 - б) идентификация
 - в) рефлексия

Задание 2.

Напишите вторую формулу конфликта и расшифруйте производные этой формулы

Задание 3.

Выполните задания на соотнесение процессов и понятий

1. Определите и соотнесите к какому виду защиты от манипуляции относятся предлагаемые техники

- | | |
|---------------------|-----------------------------|
| 1. Активная защита | А) контрманипуляция |
| | Б) сменить тему разговора |
| | В) промолчать |
| 2. Пассивная защита | Г) расставить точки над «и» |

2. Систематизируйте невербальные сигналы по пяти категориям: поза, мимика, жестикуляция, дистанция, интонация.

поза	мимика	жестикуляция	дистанция	интонация

1. Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело»!
2. Она отступила на шаг назад: «Что ты себе вообразил?»
3. Он стоял, прислонившись к стене, скрестив ноги
4. Четырёхлетняя девочка уверяла маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
5. В то время как Н. Уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей
6. Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь медленно заполняет бланк, столь необходимый вам
7. Он идёт к окну и закрывает его
8. Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.
9. Кофе был столь горячим, что, не успев сделать глоток, он инстинктивно его выплюнул

10. Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль».....

Задание 4.

Решите производственные ситуации.

1. По предложенной картинке, внимательно изучите ситуацию и дайте такой ответ, который

- 1) Может спровоцировать конфликт
- 2) Поможет избежать конфликта

2: На вас поступили многочисленные жалобы, что вы разлагаете дисциплину персонала. Кроме того вы не справляетесь с планом

1:

2. Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующих ситуациях.

А) Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководство постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Б) Работник, достигший пенсионного возраста, жалуется начальнику, что мастер выживает его с работы. Мастер клянется, что ни малейшего повода для этого не дает. Работник же продолжает жаловаться.



. Проанализируйте ситуацию и разработайте механизм критики для нее

У вас несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете какой интерес их объединяет. Что вы предпримите для изменения ситуации и

улучшения работы?

Задание 5.

Выполните практическое задание

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача – используя все известные вам средства убеждения, дополнить информацию и подать ваш текст сообщения так, чтобы опровергнуть его, подвергнуть нападкам, всячески очернить

Среди дилеров иномарок наибольшей эффективностью отличаются автосалоны, расположенные в Москве, каждый из которых за 10 месяцев 2012 года в среднем продал более 1,1 тысячи легковых автомобилей. Но при этом у некоторых московских дилеров идут в зачет иномарки, реализуемые субдилерами в других регионах РФ. Такие данные приводятся в новом отчете «Дилерские сети автопроизводителей в РФ», подготовленном аналитическим агентством «АВТОСТАТ».

Второе место по «нагрузке» дилеров занимает Краснодар (порядка 900 единиц), третье – у Нижнего Новгорода (свыше 700 штук). Также с довольно ощутимой нагрузкой работают автосалоны Санкт-Петербурга, Уфы, Екатеринбурга, Владивостока, Сургута, Ростов-на-Дону, Самары и Ноябрьска. В этих городах автоцентры продали в среднем более 600

автомобилей. Не менее 500 машин реализуют автосалоны Казани, Красноярска, Перми, Челябинска и Тюмени.

По состоянию на октябрь – ноябрь 2012 года в России насчитывается более 4,2 тысячи дилерских центров всех автопроизводителей, официально представленных на рынке. За год общее количество авторизованных автоцентров выросло более чем на 5%.

2.2.1 Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету по дисциплине

ОГСЭ.05 Психология общения

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
2. Роль общения в профессиональной деятельности.
3. Единство общения и деятельности.
4. Вербальные средства общения.
5. Невербальные средства общения: кинесика, экстралингвистика, паралингвистика, такесика, проксемика.
6. Общение с использованием вербальных и невербальных компонентов общения.
7. Основные элементы коммуникации. Виды коммуникаций.
8. Коммуникативные барьеры.
9. Перцептивная сторона общения.
10. Интерактивная сторона общения
11. Основные типы коммуникабельных людей.
12. Деловое общение. Виды делового общения. Этапы делового общения.
13. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.
14. Темперамент. Типы темперамента. Свойства темперамента.
15. Понятие этикета. Деловой этикет в профессиональной деятельности.
16. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.
17. Деловые переговоры.
18. Понятие конфликта и его структура.
19. Динамика конфликта.
20. Виды конфликтов.
21. Сущность конфликта и его структура.
22. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.
23. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.
24. Правила поведения в конфликтах.
25. Профилактика стрессов в деловом общении.

3. СПИСОК ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 437 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-00962-0. – URL: <https://urait.ru/bcode/469549>.

2. Психология общения: учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. – изд. 5-е. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2020. – 317 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-222-32949-8. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081477>.

Дополнительная литература:

1. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие / Н.С. Ефимова. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. – 192 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0693-4. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1824952>.

2. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие / Н. С. Ефимова. – Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2020. – 192 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0693-4. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1124318>.

3. Психология общения: учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. – Москва: РГУП, 2019. – 167 с. – ISBN 978-5-93916-811-3. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1192174>.

Интернет-ресурсы: Перечень Интернет-ресурсов, необходимых для освоения дисциплины

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине, используются следующие электронные библиотечные системы (ЭБС):

1. <https://znanium.com/>
2. <http://urait.ru/>
3. <https://e.lanbook.com/>

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине, используются следующие профессиональные базы данных:

1. Курсы ораторского искусства и мастерства <http://www.orator.ru/archiv.html>
2. Искусство общения. Риторика. Книги <https://www.koob.ru/contact/>.
3. Электронный образовательный ресурс «Психология общения» <https://psiobsheniya.3dn.ru/index/>
4. Сайт профессиональных психологов – психологическая помощь и онлайн консультации <https://www.b17.ru/>.