

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Кумертауский филиал
федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»
(Кумертауский филиал ОГУ)



УТВЕРЖДАЮ:

Зам. директора по УМиНР

Л.Ю. Полякова

« 07 » 09 2023г.

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Специальность 38.02.06 Финансы

Кумертау 2023г.

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине «Психология общения» разработан на основе рабочей программы учебной дисциплины «Психология общения» по специальности 38.02.06 Финансы, укрупненной группы 38.00.00 Экономика и управление.

Организация-разработчик: Кумертауский филиал ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный университет»

Разработчик: Т.В. Абзалилова, преподаватель дисциплины Психология общения

Рассмотрено и одобрено на заседании ПЦК «Гуманитарных и социально-экономических дисциплин»

Протокол № 1 от « 01 » 09 2023г.

Председатель ПЦК



Н.С. Мерзлякова

ПАСПОРТ

фонда оценочных средств учебной дисциплины

Психология общения

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

- применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности;
- уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе;
- находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;
- уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива;
- грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;
- применять техники слушания, тренировки памяти и внимания;
- выявлять конфликтогены;
- уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях;
- проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения.

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

- цель, структура и средства общения;
- психологические основы деятельности коллектива; психологические особенности личности;
- роль и ролевые ожидания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания;
- правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- особенности конфликтной личности;
- нравственные принципы общения.

Содержание дисциплины должно быть ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей, овладению общими и профессиональными компетенциями, личностных результатов воспитания:

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ЛР 7 Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения. Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей.

ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение.

ЛР 13 Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности.

ЛР 14 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.

Перечень оценочных средств по разделам (темам) учебной дисциплины

№ п/п	Разделы (темы) дисциплины	Наименование оценочного средства
	Введение в дисциплину	Устный опрос
1.	Тема 1. Теоретические основы психологии общения	Устный опрос
2.	Тема 2. Средства общения	Тестирование
3.	Тема 3. Деловое общение	Решение ситуационных задач
4.	Тема 4. Личность и индивидуальность	Тестирование
5.	Тема 5. Личность и группа	Устный опрос

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

ВВЕДЕНИЕ В ДИСЦИПЛИНУ

Перечень вопросов к устному опросу:

1. Психология общения как наука.
2. Понятие общения в психологии.
3. Роль общения в повседневной жизни и в профессиональной деятельности.
4. Цели, содержание и средства общения.
5. Функции общения. Стили и виды общения.
6. Эффекты общения (первичности, новизны, ореола, стереотипа).
7. Коммуникативные барьеры в общении.
8. Способы вербального воздействия (убеждение, внушение, принуждение).

ТЕМА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ ОБЩЕНИЯ

Перечень вопросов к устному опросу:

1. Понятие интеракции в процессе общения.
2. Виды социальных взаимодействий.
3. Стратегии взаимодействия.
4. Стратегия «контролёра» и стратегия «понимателя».
5. Открытость и закрытость общения.
6. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, принятие решения, выход из контакта.
7. Эффект контраста и эффект ассимиляции.
8. Формы управления: приказ, убеждение, внушение, заражение.
9. Виды общения (межличностное, деловое, духовное и т.д.).

ТЕМА 2. СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

Тестирование

1. Коммуникативная сторона общения – это:
 - а) обмен информацией между людьми
 - б) взаимодействие между людьми
 - в) восприятие друг друга
2. Невербальные средства общения – это:
 - а) средства передачи словесной информации
 - б) средства передачи отношения к партнеру по общению
 - в) средства передачи словесной информации и отношения к партнеру
3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении – это:
 - а) кинесические средства
 - б) такесические средства
 - в) проксемические средства

4. Средства общения, связанные с голосом – это:
- а) экстралингвистика
 - б) просодика и кинесика
 - в) просодика и экстралингвистика
5. Мимика – это:
- а) движения руками и головой
 - б) движение мышц лица
 - в) эмоциональное состояние человека
6. Какие средства общения, связаны с пространственной ориентацией?
- а) такесические
 - б) кинесические
 - в) проксемические
7. Персональное общение предполагает следующие расстояние между партнерами:
- а) 0-45 см.
 - б) 45-120 см.
 - в) 120-400 см.
8. Публичное общение предполагает следующие расстояние между партнерами:
- а) 400-750 см.
 - б) 120-400 см.
 - в) 45-120 см.
9. Какой характер общения, если партнеры расположены за столом напротив друг друга?
- а) независимая позиция
 - б) дружеская беседа
 - в) оборонительный
10. Что относится к кинесическим средствам общения?
- а) высота голоса, скорость речи, тембр голоса
 - б) мимика, взгляд, жесты
 - в) визуальный контакт, рукопожатие, похлопывание

ТЕМА 3. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

РЕШЕНИЕ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ

Найти решение проблемным заданиям:

1. Патриотизм – важное нравственное качество. Как вы думаете, быть патриотом – это:

- гордиться символикой своей страны;
- считать все своё лучшим, чем заграничное;
- вести счёт боевым победам своего государства;
- любить свой народ;
- “раньше думать о Родине, а потом о себе”

Обоснуйте свой ответ.

2. Если всё можно измерить деньгами, то какую, по -вашему сумму вы заплатили бы обиженному (или пожертвовали на благотворительность), чтобы избавиться от чувства вины за:

- нарушенное обещание в бизнесе;
- ложь, приведшую к потере бизнеса другого человека;
- прежнее невнимание к матери, которая умерла;
- беспричинную грубость с зависящим от вас сотрудником.

Обоснуйте свой ответ.

3. На упадок нравственности сейчас жалуются очень сильно. В чем он, по-вашему, выражается в наибольшей степени:

- в озлобленности людей друг против друга;
- в разобщении по политическим и идейным мотивам в среде друзей, в семье, на работе;
- в эгоизме /”каждый сам за себя”/;
- в росте преступности;
- в утрате идеалов и ценностной дезориентации;
- в исчезновении элементарной культуры поведения;
- в том, что прервалась связь поколений;
- в распространении порнографии.

Обоснуйте свой ответ.

4. “Золотое правило нравственности” гласит: чего себе не желаешь, того другим не делай. Примените его в различных ситуациях:

- два предпринимателя спорят по поводу торговой сделки;
- старый человек нуждается в помощи молодого;
- вор крадёт имущество разбогатевшего нечестным путем;
- голодный крадёт кусок хлеба;
- подружки /друзья/ “перемывают косточки” знакомым;
- гражданин отказывается от несения воинской службы.

Универсально ли “золотое правило”? Достаточно ли одного правила на все случаи жизни?

5. Добро многообразно. Поищите разные варианты “доброго поведения” в таких ситуациях:

- Ваш начальник несправедливо сердится;
- Ваш приятель в компании беззастенчиво врет.

Напишите свои варианты поведения.

ТЕМА 4. ЛИЧНОСТЬ И ИНДИВИДУАЛЬНОСТЬ

Тестирование

1. Процесс приёма информации не включает этап
 - а) восприятия
 - б) ощущения
 - в) адаптации
 - г) интерпретации
2. Неповторимая совокупность особенностей характера и психического склада, отличающая одну личность от другой:
 - а) индивидуальность
 - б) индивид
 - в) персона
 - г) личность
3. Совокупность индивидуально-психологических особенностей человека, проявляющихся в его поведении, деятельности
 - а) наследственность
 - б) характер
 - в) способности
 - г) темперамент
4. Тип темперамента «боевой тип, задорный, легко раздражающийся»
 - а) холерик
 - б) сангвиник
 - в) флегматик
 - г) меланхолик
5. Человек, с трудом вступающий в контакт, обращенный в себя, может быть отнесен к группе
 - а) интернал
 - б) интроверт
 - в) амбаверт
 - г) экстраверт
6. В каком институте социализации дети приобретают первые навыки взаимодействия, осваивают первые социальные роли
 - а) семья
 - б) детский сад
 - в) школа
 - г) нет правильного варианта ответа
7. Индивид – это
 - а) человек как единое целое существо, представитель Homo sapiens
 - б) индивидуальность
 - в) сангвиник
 - г) человек как субъект социальной деятельности
8. Социализация личности осуществляется под влиянием
 - а) воспитания
 - б) средств массовой информации
 - в) общения
 - г) все варианты верны
9. Процесс усвоения личностью антиобщественных норм, негативных ролей и стереотипов поведения
 - а) социальная адаптация
 - б) конформизм
 - в) асоциализация
 - г) все варианты верны
10. Совокупность определенных психологических качеств, личностных черт, благодаря которым человек становится лидером, называется (дословный перевод – «благодать»)
 - а) популярностью
 - б) либидо
 - в) харизмой
 - г) все ответы правильные

ТЕМА 5. ЛИЧНОСТЬ И ГРУППА

Перечень вопросов к устному опросу:

1. Понятия «индивид», «личность», «индивидуальность»;
2. Индивидуальные свойства человека и их роль в развитии личности;
3. Темперамент как индивидуальное свойство человека;
4. Соотношение личности, характера и темперамента;
5. Самосознание личности;
6. Понятие способностей. Способности и задатки;
7. Социализация личности. Статус личности, социальная роль, социальная идентификация.
8. Самосознание как процесс и результат. Самооценка личности.

ОЦЕНКА УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТУДЕНТА

Критерии оценки устных ответов

Оценка	Уровень подготовки
«Отлично»	<p>Выставляется обучающемуся, который:</p> <ul style="list-style-type: none">– полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой и учебником;– изложил материал грамотным языком, точно используя терминологию и символику, в определенной логической последовательности;– правильно выполнил рисунки, чертежи, графики, сопутствующие ответу;– показал умение иллюстрировать теорию конкретными примерами, применять ее в новой ситуации при выполнении практического задания;– продемонстрировал знание теории ранее изученных сопутствующих тем, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков;– отвечал самостоятельно, без наводящих вопросов преподавателя; возможны одна-две неточности при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, которые обучающийся легко исправил после замечания преподавателя.
«Хорошо»	<p>Выставляется обучающемуся, если:</p> <ul style="list-style-type: none">– его ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет некоторые из недостатков: в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившее содержание ответа;– допущены 1-2 недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные после замечания преподавателя;– допущены ошибка или более 2 недочетов при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные после замечания преподавателя.
«Удовлетворительно»	<p>Выставляется обучающемуся, который:</p> <ul style="list-style-type: none">– неполно излагает содержание материала (содержание изложено фрагментарно, не всегда последовательно), но показывает общее понимание вопроса и демонстрирует умения, достаточные для усвоения программного материала;– имелись затруднения или допущены ошибки в определении терминологии, чертежах, выкладках, исправленные после нескольких наводящих вопросов преподавателя;– не справляется с применением теории в новой ситуации при выполнении практического задания, но выполняет задания обязательного уровня сложности по данной теме.
«Неудовлетворительно»	<p>Выставляется обучающемуся, который:</p> <ul style="list-style-type: none">– не раскрывает основное содержание учебного материала;– обнаружено незнание обучающимся большей или наиболее важной части учебного материала;– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, в рисунках, чертежах или графиках, в выкладках, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя.

Критерии оценки письменных работ

Оценка	Уровень подготовки
«Отлично»	Выставляется обучающемуся, если: <ul style="list-style-type: none"> – работа выполнена полностью; – в обосновании решения и логических рассуждениях нет пробелов и ошибок; – в решении нет ошибок (возможны некоторые неточности, описки, которые не являются следствием незнания или непонимания учебного материала).
«Хорошо»	Выставляется обучающемуся, если: <ul style="list-style-type: none"> – работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки); – допущены 1 ошибка, или есть 2–3 недочёта в выкладках, рисунках, чертежах или графиках (если эти виды работ не являлись специальным объектом проверки).
«Удовлетворительно»	Выставляется обучающемуся, если: <ul style="list-style-type: none"> – допущено не более двух ошибок или более двух-трех недочетов в выкладках, чертежах или графиках, но обучающийся обладает обязательными умениями по проверяемой теме.
«Неудовлетворительно»	Выставляется обучающемуся, если: <ul style="list-style-type: none"> – допущены существенные ошибки, показавшие, что обучающийся не обладает обязательными умениями по данной теме в полной мере.

Преподаватель может повысить отметку за оригинальный ответ на вопрос или оригинальное решение задачи; за решение более сложной задачи или ответ на более сложный вопрос, предложенные обучающемуся дополнительно после выполнения им каких-либо других заданий.

Критерии оценки тестовых заданий

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	Балл	Вербальный аналог
При наличии 20 вопросов в тесте:		
18 ÷ 20	5	отлично
15 ÷ 17	4	хорошо
12 ÷ 14	3	удовлетворительно
менее 12	2	неудовлетворительно
При наличии 15 вопросов в тесте:		
14 ÷ 15	5	отлично
12 ÷ 13	4	хорошо
10 ÷ 11	3	удовлетворительно
менее 10	2	неудовлетворительно
При наличии 10 вопросов в тесте:		
9 ÷ 10	5	отлично
7 ÷ 8	4	хорошо
5 ÷ 6	3	удовлетворительно
менее 5	2	неудовлетворительно
При наличии 5 вопросов в тесте:		
5	5	отлично
4	4	хорошо
3	3	удовлетворительно
2	2	неудовлетворительно

Критерии оценки ответа на зачете

Бинарная шкала	Показатели	Критерии
Зачтено	<p>1. Полнота изложения теоретического материала.</p> <p>2. Решение ситуационных задачи (полнота раскрытия темы).</p> <p>3. Правильность и/или аргументированность изложения (последовательность действий).</p>	<p>Выставляется при условии, если студент в процессе обучения показывает хорошие знания учебного материала, выполнил все задания для подготовки к опросу, подготовил доклад по тематике практического занятия. При этом студент логично и последовательно излагает материал темы, раскрывает смысл вопроса, дает удовлетворительные ответы на дополнительные вопросы</p>
Не зачтено	<p>4. Самостоятельность ответа.</p> <p>5. Языковое оформление речи</p>	<p>Выставляется при условии, если студент обладает отрывочными знаниями, затрудняется в умении использовать основные категории, не выполнил задания для подготовки к опросу, не подготовил доклад по тематике практического занятия, дает неполные ответы на вопросы</p>