

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«КУЗБАССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Т.Ф. ГОРБАЧЕВА»

Филиал КузГТУ в г. Междуреченске

УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала КузГТУ
в г. Междуреченске
_____ Т.Н. Гвоздкова
« ____ » _____ 20__ г.

Фонд оценочных средств дисциплины

Психология общения

Направление подготовки 09.02.07 Информационные системы и программирование
Направленность (профиль) Специалист по информационным системам (9 кл)

Присваиваемая квалификация
"Специалист по информационным системам"

Формы обучения
очная

5.1 Паспорт фонда оценочных средств

№	Наименование разделов дисциплины	Содержание (темы) раздела	Код компетенции	Знания, умения, практический опыт, необходимые для формирования соответствующей компетенции	Форма текущего контроля знаний, умений, практического опыта, необходимых для формирования соответствующей компетенции
1	Психологические аспекты общения	1.1. Общение – основа человеческого бытия. 1.2. Классификация общения 1.3. Средства общения. 1.4. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения) 1.5. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения) 1.6. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения) 1.7. Техники активного слушания	ОК-01 ОК-02 ОК-03 ОК-04 ОК-06	Знать: - основные характеристики понятия «общение» - какую роль играет общение в профессиональной деятельности - особенности вербального и невербального общения - сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности Уметь: - анализировать - работать с информацией - описывать значимость своей специальности	Устный или письменный опрос
2	Деловое общение	2.1. Деловое общение 2.2. Проявление индивидуальных особенностей в деловом общении 2.3. Этикет в профессиональной деятельности 2.4. Деловые переговоры	ОК-01 ОК-02 ОК-03 ОК-04 ОК-06	Знать: - индивидуальные особенности личности - индивидуальные особенности каждого типа темперамента - что лежит в основе характера - содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования Уметь: - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Устный или письменный опрос

3	Конфликты в деловом общении	<p>3.1. Конфликт и его сущность</p> <p>3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации</p> <p>3.3. Конфликты в деловом общении</p> <p>3.4. Стресс и его особенности</p>	<p>ОК-01</p> <p>ОК-02</p> <p>ОК-03</p> <p>ОК-04</p> <p>ОК-06</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -психологические приемы -номенклатуре информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; -приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -рефлексировать -слушать -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 	<p>Устный или письменный опрос</p>
---	------------------------------------	---	---	--	------------------------------------

		<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - что составляет психологическую культуру - правила обращения с людьми - правила ведения деловых переговоров - 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 - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - расположить к себе людей. - убеждать - возражать - самостоятельно определять ресурсы для успешного публичного выступления - организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности - 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 наставника) 	<p>Устный или письменный опрос</p>
--	--	--	------------------------------------

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы

5.2.1 Оценочные средства при текущем контроле

Текущий контроль по разделу «**Психологические аспекты общения**» будет заключаться в опросе обучающихся по контрольным вопросам:

1. Предмет и задачи науки «Психология общения».
2. Функции общения.
3. Структура общения.
4. Средства общения.
5. Место психологии общения в системе профессиональной деятельности

Текущий контроль по разделу «**Деловое общение**» будет заключаться в опросе обучающихся по контрольным вопросам:

1. Темперамент.
2. Темперамент в общении
3. Характер
4. Влияние характера человека на успешность общения
5. Типы собеседников
6. Психологические приемы, позволяющие расположить собеседника к себе
7. Что значит «слышать» и «слушать»?
8. Умение слушать, как инструмент эффективного общения
9. Барьеры в общении
10. Деловая этика и этикет как элементы культуры делового общения.
11. Что определяет успех в публичном выступлении?
12. Особенности публичного выступления как формы делового общения
13. Составляющие успеха деловой беседы
14. Правила обращения с людьми.

Текущий контроль по разделу «**Конфликты в деловом общении**» будет заключаться в опросе обучающихся по контрольным вопросам:

1. Какую ситуацию мы называем "конфликтом"?
2. Структура конфликта
3. Виды конфликта
4. Причины конфликта
5. Стратегии поведения в конфликте
6. "Сигналы" конфликта
7. Правила поведения в конфликтах
8. Стресс и его характеристики
9. Профилактика стрессов в общении
10. Приемы саморегуляции

Критерии оценивания:

90...100 баллов - при правильном и полном ответе на два вопроса;

80...89 баллов - при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном ответе на другой из вопросов;

60...79 баллов - при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе

только на один из вопросов;

0...59 баллов - при отсутствии правильных ответов на вопросы или при правильном и неполном ответе только на один из вопросов.

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	2	3	4	5

5.2.2 Оценочные средства при промежуточной аттестации

Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет, в процессе которого определяется сформированность обозначенных в рабочей программе компетенций.

Исходя из определения компетенции - «ситуативная категория выражается в готовности к осуществлению деятельности в конкретной профессиональной ситуации» оцениваем

сформированность компетенций по конкретным профессиональным ситуациям.

Ситуация 1. Вы беседуете с человеком, от которого зависит решение жизненно важного для вас вопроса, но вы не согласны с его доводами. Возразите ему, но так, чтобы он не обиделся и стал бы вас внимательно слушать.

Ситуация 2. В процессе беседы у вас с собеседником возникли разногласия. Но вот после очередного его высказывания вы поняли, что он прав.

Как вы поступите, чтобы у него возникло желание помочь вам в решении вашей проблемы?

Ситуация 3. Вы пришли к собеседнику с плохой миссией: сказать ему об его ошибке в деловой сделке. Как вы это сделаете, чтобы уменьшить моральный ущерб вашего визита?

Ситуация 4. У вас деловая встреча. Вы входите в кабинет, но голова того, к кому вы вошли, опущена. Ваши действия?

Ситуация 5. Вы идете к начальнику с вопросом точно зная, что ваши точки зрения по решению этого вопроса расходятся. Как добьетесь успеха?

Как будете учитывать их индивидуальные особенности?

Ситуация 6. Вы идете к начальнику, не зная его точки зрения на вопрос, с которым вы идете. В процессе беседы выясняется, что ваши точки зрения расходятся.

Стратегия вашего поведения?

Ситуация 7. На совещании один сотрудник разволновался и, потеряв контроль над собой, стал громче говорить. Какая фраза, не обидев его, дала бы ему понять, что необходимо взять себя в руки? Скажите ее!

Ситуация 8. Вы находитесь в одном из подразделений вашей фирмы, где разбирается жалоба. Работа уже подходит к концу, но раздается звонок, вам нужно срочно прибыть на внеочередное заседание депутатской группы. Вы прерываете работу и собираетесь уходить (времени хватит только для того, чтобы доехать). В этот момент к вам подошла одна из сотрудниц этого подразделения. Она хочет (по ее словам) сообщить вам нечто чрезвычайно важное. Вы знаете, как знают и другие, что она – любительница «подавать сигналы», выискивать и вскрывать недостатки там, где их часто и нет. Как правило, из того, что она говорит, – 20 % все же есть рационального. Откажите этой женщине в аудитории и одновременно вызовите у нее положительные эмоции.

Ситуация 9. У вас деловая встреча. Вам хочется решить вопрос в свою пользу.

Какая фраза может помочь вам?

Критерии оценивания:

90...100 баллов – при правильном и полном ответе на два вопроса;

80...89 баллов – при правильном и полном ответе на один из вопросов и правильном, но не полном

ответе на другой из вопросов;

60..79 баллов – при правильном и неполном ответе на два вопроса или правильном и полном ответе

только на один из вопросов;

0...59 баллов – при отсутствии правильных ответов на вопросы или при правильном и неполном ответе только на один из вопросов.

Количество баллов	0-59	60-79	80-89	90-100
Шкала оценивания	2	3	4	5

5.2.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Порядок организации проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлен в Положении о проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования в филиале федерального государственного образовательного учреждения высшего образования « Кузбасский государственный технический университет имени Т.Ф. Горбачева» в г. Междуреченске.

Банк тестовых заданий по дисциплине

1. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:
 - а) общение
 - б) восприятие
 - в) взаимодействие
 - г) идентификация
2. Структура общения предполагает наличие взаимоувязанных сторон: (исключить не верное)
 - а) коммуникативной;
 - б) пространственно-временной;
 - в) интерактивной;
 - г) перцептивной.
3. Под невербальным общением понимается: (исключить не верное)
 - а) язык жестов;
 - б) речь;
 - в) система знаков;
 - г) изменение голосового диапазона.
4. Особенность невербального общения:
 - а) его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения;
 - б) все ответы верны;
 - в) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания;
 - г) отсутствие возможности подделать эти импульсы.
5. Учит, направляет, оценивает, осуждает, опекает, покровительствует – характерно для человека, с эго-состоянием:
 - а) Я-родитель;
 - б) Я-взрослый;
 - в) Я-дитя;
 - г) Я-мужчина.
6. Капризничает, упрямствует, творит, протестует – это характерно для человека, с эго-состоянием:
 - а) Я-родитель;
 - б) Я-взрослый;
 - в) Я-дитя;
 - г) Я-женщина.
7. Взаимное пристраивание в общении на равных:
 - а) родитель→дитя;
 - б) дитя→родитель;
 - в) взрослый↔взрослый;
 - г) нет правильного ответа.
8. Коммуникативная сторона общения состоит в: (отметить верное)
 - а) организации взаимодействия между индивидами;
 - б) процессе восприятия друг друга партнерами;
 - в) обмену информацией между людьми;
 - г) организации процесса взаимопонимания.
9. Манипулирующее воздействие проявляется в ...
 - а) использовании человека в корыстных целях;
 - б) демонстрации своей позиции;
 - в) в покровительственном отношении к человеку.
10. Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:
 - а) понимание целей партнера;
 - б) знание индивидуальных особенностей партнера;
 - в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения;
 - г) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения.
11. Предконфликтная ситуация – это:

- а) нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;
- б) использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;
- в) действие, которое направлено против кого-либо другого.

12. Постигание эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...

- а) эмпатия;
- б) рефлексия;
- в) экспрессивность.

13. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...

- а) конформность;
- б) подражание;
- в) психическое заражение;
- г) убеждение.

14. Кратко раскройте схему формирования первого впечатления – «фактор привлекательности».

15. Можно ли общение рассматривать как простое отправление информации или ее прием? Ответ поясните.

- а) да; б) нет.

16. Обратная связь:

- а) препятствует коммуникативному процессу;
- б) способствует коммуникативному процессу;
- в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу;
- г) все ответы правильные.

17. Вербальные коммуникации – это:

- а) язык телодвижений и параметры речи;
- б) устные и письменные;
- в) знаковые и тактильные;
- г) нет правильного ответа.

18. Виды слушания:

- а) активный и пассивный;
- б) рефлексивный и нерефлексивный;
- в) уверенный и неуверенный;
- г) контактный и неконтактный.

19. Формы реализации делового общения (выберите несколько вариантов ответа)

- а) брифинг;
- б) переговоры;
- в) видеоконференция;
- г) беседа;
- д) оперативка;
- е) совещания;

20. Основные механизмы познания другого человека:

- а) эмпатия;
- б) все ответы верны;
- в) идентификация;
- г) рефлексия.

21. _____ сторона общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств».

22. Перцептивная сторона общения включает в себя ...

- а) проявление тревожности;
- б) процесс формирования образа другого человека;
- в) демонстрацию креативного поведения.

23. Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...

- а) эмпатии;

б) идентификации;

в) рефлексии.

24. Разрыв отношений как знак протеста против поведения оппонента называется _____.

25. К эффективным приёмам слушания не относят:

а) активная поза слушающего;

б) умение задавать уточняющие вопросы;

в) активное слушание;

г) нерефлексивное слушание.

26. К рефлексивному слушанию не относят:

а) выяснение;

б) резюмирование;

в) перефразирование;

г) молча внимательно слушать собеседника;

27. К параметрам речи в невербальных коммуникациях относят:

а) смех;

б) кашель;

в) вздох;

г) все ответы правильные.

28. Речь громкая и отчётливая, часто сопровождаемая жестами и выразительной мимикой характерна для:

а) сангвиника;

б) холерика;

в) флегматика;

г) меланхолика.

29. _____ - это приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности.

30. Речь часто слабая и тихая, иногда снижающаяся до шепота характерна для:

а) сангвиника;

б) холерика;

в) флегматика;

г) меланхолика.