

государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Пермский политехнический колледж имени Н.Г. Славянова»
Предметная цикловая комиссия «Выпускающая студентов на государственную итоговую аттестацию»



УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора
С.Н. Нагиева
26.01.2024

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
СГ.07 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

для реализации Программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)
по специальности
15.02.04 Специальные машины и устройства
(технологический профиль профессионального образования)

Рассмотрено и одобрено на заседании

Предметной цикловой комиссии «Не выпускающая
студентов на государственную итоговую аттестацию»

Протокол № 6 от 24 января 2024 г.

Председатель ПЦК Меньшикова Е.В. Меньшикова

Разработчик:

ГБПОУ «Пермский политехнический колледж имени Н.Г. Славянова»

Самоделкина Лидия Леонидовна, преподаватель высшей квалификационной категории

Пояснительная записка

КОС промежуточной аттестации предназначены для контроля и оценки образовательных достижений студентов, осваивающих учебную дисциплину СГ.07 «Психология общения». КОС разработаны в соответствии требованиями ОПОП СПО по специальности 15.02.04, квалификации *техник по производству и обслуживанию специального оборудования и систем*, рабочей программы учебной дисциплины.

Учебная дисциплина осваивается в течение 6 семестра в объеме 42 часов.

КОС включает контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

По результатам изучения учебной дисциплины СГ.07 «Психология общения» студент должен

знать:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

уметь:

- 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.

КОС промежуточной аттестации имеют своей целью определение сформированности общих компетенций:

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

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

Контрольно-оценочные средства промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к дифференцированному зачёту

1. Классификация общения. Виды, типы, формы, функции общения.
2. Перцептивная сторона общения. Механизмы перцепции.
3. Коммуникативная сторона общения. Механизмы коммуникации.
4. Интерактивная сторона общения. Механизмы интеракции.
5. Виды невербальных средств общения.
6. Изучение личности по невербальным признакам.
7. Характеристика типов темперамента.
8. Учёт типа темперамента в деловом общении.
9. Характер личности. Четыре группы черт характера.
10. Учёт характера личности в деловом общении.
11. Трансакционный анализ по Э. Берну.
12. Характеристики позиций «Родитель», «Взрослый», «Ребёнок».
13. Коммуникативные барьеры в общении. Группы и виды барьеров.
14. Выявление коммуникативных барьеров в общении.
15. Виды эффективного слушания.
16. Рефлексивное слушание. Приёмы рефлексивного слушания.
17. Деловая беседа. Формы постановки вопросов.
18. Психологические особенности публичных выступлений.
19. Требования к публичным выступлениям и выход из сложных ситуаций.
20. Понятие конфликта, его структура.
21. Типы конфликта, формула конфликта, конфликтогены.
22. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
23. Анализ поведения в конфликте.
24. Алгоритм выхода из конфликта.
25. Типы конфликтных личностей.
26. Правила поведения в конфликте.
27. 11 табу в конфликтных ситуациях.
28. Понятие этики и мораль.
29. Категории этики. Нормы морали.
30. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения.

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачёт (тестирование)

Тест №1

Инструкция: Уважаемый студент! Вам необходимо выполнить тест, состоящий из 30 вопросов. На каждый вопрос выберите **один** правильный ответ. За каждый правильный ответ на вопрос вы получаете 1 балл. Но в вопросах № **5, 16, 24** найдите **несколько** правильных ответов (если все ответы в каждом из перечисленных вопросов правильные, то вы получаете 1 балл).

Максимальное количество за тест -**30 баллов**.

Критерии оценок теста: **0-15 баллов - «неудовлетворительно»**

16-20 баллов - «удовлетворительно»

21-26 баллов - «хорошо»

27-30 баллов - «отлично»

1. Кому принадлежат слова «Умение общаться с людьми – такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем какой-либо другой товар в этом мире»?

- а) Антуан де Сент - Экзюпери;
- б) Петру Чаадаеву;
- в) Джону Рокфеллеру;
- г) Иоганну Вольфгангу Гёте.

2. Нужно ли говорить подчиненным комплименты?

- а) не нужно;
- б) иногда;
- в) как можно чаще.

3. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

- а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству;
- д) приспособлению

1. Открытая борьба за свои интересы

2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон

3. Стремление выйти из конфликта, не решая его

4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки

5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами

4. Определите тип темперамента по данной характеристике: терпение умеренное, общительность умеренная, отношение к критике спокойное, отношение к новому безразличное.

- а) сангвиник;
- б) флегматик;
- в) меланхолик;
- г) холерик.

5. К видам общения относятся: (4 правильных ответа)

- а) «контакт» масок; б) вербальное общение;
- в) ролевое общение; г) деловое общение;
- д) невербальное общение; е) светское общение;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы не верны.

6. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс; б) сотрудничество;
- в) избегание; г) приспособление;
- д) соперничество.

7. Можно ли рассматривать общение как отправление информации или ее прием?

- а) да; б) нет.

Ответ поясните.

8. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения;

3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

9. Э.Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый

Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указывающий перст».

В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

10. Поговорка «Семь раз отмерь, один раз отрежь» характеризует:

а) сангвиника;

б) меланхолика;

в) флегматика;

г) холерика.

11. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» - это:

а) компромисс;

б) сотрудничество;

в) соперничество;

г) приспособление;

д) избегание.

12. Какое общение более приятно собеседнику?

а) здравствуйте!

б) доброе утро!

в) здравствуйте, Иван Петрович!

г) доброе утро, Иван Петрович!

13. Психологическими механизмами являются: 1) идентификация; 2) эмпатия;

3) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия?

А. Эмоциональный отклик на проблемы; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б. Отслеживание себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

В. Способность человека представить то, как он воспринимает партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

14. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

а) многословие одного из партнеров;

б) коммуникативные

барьеры;

в) личностно-индивидуальные особенности партнера;

г) бестактность;

д) неконтролируемость эмоционального состояния;

е) все ответы верны;

ж) все ответы не верны.

15. Какой уровень коммуникативного барьера непонимания проявляется в следующий ситуации? Малыш в ванной пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает»? и в ответ слышит: «Потому что он красивый!»

а) семантический барьер;

б) стилистический барьер;

в) логический барьер.

16. Чего нельзя допускать в условиях конфликта? (4 правильных ответа)

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции;
- д) учитывать интересы партнера по общению;
- е) критически оценивать партнера.

17. Правильно ли поступил управляющий одной из фирм, введший правило: не приходите к нему обсуждать вопрос, не имея собственного предложения?

- а) правильно;
- б) неправильно.

18. Определите тип темперамента по данной характеристике: терпение слабое, общительность низкая, отношение к критике обидчивое, отношение к новому положительное и может сменяться отрицательным и наоборот.

- а) сангвиник;
- б) флегматик;
- в) холерик;
- г) меланхолик.

19. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, умений, чувств»:

- а) коммуникативная сторона общения;
- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения.

20. Какая из функций общения подтверждает слова русского мыслителя П.Я.Чаадаева о том, что люди, лишенные общения с другими созданиями, не размышляя бы о природе, а щипали траву:

- а) прагматическая;
- б) формирующая;
- в) подтверждения;
- г) организации и поддержания отношений;
- д) внутриличностная.

21. Как действует на собеседника применение Вами слов, терминов, непонятных для него?

- а) я получаю преимущество;
- б) это вызывает раздражение;
- в) в целом нейтрально, так как противоположные чувства уравновешиваются.

22. Определите, какая ситуация характеризует: а) внутриличностный конфликт; б) межличностный конфликт.

- 1) конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга;
- 2) конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

23. Определите тип темперамента по данной характеристике: поведение абсолютно уравновешенное, эмоции слабые, настроение устойчивое, адаптация медленная.

- а) холерик;
- б) меланхолик;
- в) сангвиник;

г) флегматик.

24. Какие темы уместны в преддверии деловой беседы? (2 правильных ответа)

- а) погода;
 - б) как добрались;
 - в) политические события;
 - г) общие знакомые (люди, организации)
- Перечислите уместные темы.

25. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению.

- а) Сложный, многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания друг друга.
- б) Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.
- в) Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.
- г) Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

26. Конфликтогены – это слова, действия (бездействия) которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

27. Собеседник вмешивается в Ваш рассказ, не давая изложить суть. Как Вы отреагируете на это?

- а) «сначала выслушай, а потом – критикуй»;
- б) «давай дадим друг другу по 5 минут, послушаем, не перебивая, а потом обсудим».

28. На каком уровне осуществляется общение в процессе которого один из партнеров подавляет другого?

- а) на манипулятивном;
- б) на высшем;
- в) на примитивном;
- г) на деловом.

29. Конфликтная ситуация – это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечение обстоятельств.

30. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) «рефлексивному» слушанию;

б) «нерефлексивному слушанию»?

1. Умение внимательно слушать молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.
2. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим.

Тест №2

Инструкция: Уважаемый студент! Вам необходимо выполнить тест, состоящий из 30 вопросов. На каждый вопрос выберите **один** правильный ответ. За каждый правильный ответ на вопрос вы получаете 1 балл. Но в вопросах № **3, 15, 19** найдите **несколько**

правильных ответов (если все ответы в каждом из перечисленных вопросов правильные, то вы получаете 1 балл).

Максимальное количество за тест -**30 баллов**.

Критерии оценок теста: **0-15 баллов - «неудовлетворительно»**

16-20 баллов - «удовлетворительно»

21-26 баллов - «хорошо»

27-30 баллов - «отлично»

1. Конфликтная ситуация – это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечение обстоятельств.

2. Конфликтогены – это слова, действия (бездействия) которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

3. Чего нельзя допускать в условиях конфликта? (4 правильных ответа)

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции;
- д) учитывать интересы партнера по общению;
- е) критически оценивать партнера.

4. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы не верны.

5. Можно ли рассматривать общение как отправление информации или ее прием?

- а) да; б) нет.

Ответ поясните.

6. Нужно ли говорить подчиненным комплименты?

- а) не нужно;
- б) иногда;
- в) как можно чаще.

7. Правильно ли поступил управляющий одной из фирм, введший правило: не приходите к нему обсуждать вопрос, не имея собственного предложения?

- а) правильно; б) неправильно.

8. Определите, какая ситуация характеризует: а) внутриличностный конфликт;

б) межличностный конфликт.

1) конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга;

2) конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

9. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) «рефлексивному» слушанию;

б) «нерефлексивному слушанию»?

1. Умение внимательно слушать молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.

2. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим.

10. Кому принадлежат слова «Умение общаться с людьми – такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем какой либо другой товар в этом мире»?

а) Антуан де Сент – Экзюпери;

б) Петру Чаадаеву;

в) Джону Рокфеллеру;

г) Иоганну Вольфгангу Гёте.

11. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» - это:

а) компромисс;

б) сотрудничество;

в) соперничество;

г) приспособление;

д) избегание.

12. Какая из функций общения подтверждает слова русского мыслителя П.Я. Чаадаева о том, что люди, лишенные общения с другими созданиями, не размышляя бы о природе, а щипали траву:

а) прагматическая;

б) формирующая;

в) подтверждения;

г) организации и поддержания отношений;

д) внутриличностная.

13. На каком уровне осуществляется общение в процессе которого один из партнеров подавляет другого?

а) на манипулятивном;

б) на высшем;

в) на примитивном;

г) на деловом.

14. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению

1. Открытая борьба за свои интересы

2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон

3. Стремление выйти из конфликта, не решая его

4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки

5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами

15. Какие темы уместны в преддверии деловой беседы? (2 правильных ответа)

а) погода;

б) как добрались;

в) политические события;

г) общие знакомые (люди, организации)

Перечислите уместные темы.

16. Определите тип темперамента по данной характеристике: терпение умеренное, общительность умеренная, отношение к критике спокойное, отношение к новому безразличное.

- а) сангвиник;
- б) флегматик;
- в) меланхолик;
- г) холерик.

17. Собеседник вмешивается в Ваш рассказ, не давая изложить суть. Как Вы отреагируете на это?

а) «сначала выслушай, а потом – критикуй»;

б) «давай дадим друг другу по 5 минут, послушаем, не перебивая, а потом обсудим».

18. Из предложенных характеристик выберете те, которые по смыслу соответствуют: 1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению.

а) Сложный, многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания друг друга.

б) Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

в) Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

г) Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

19. К видам общения относятся: (4 правильных ответа)

- а) «контакт» масок;
- б) вербальное общение;
- в) ролевое общение;
- г) деловое общение;
- д) невербальное общение;
- е) светское общение;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы не верны.

20. Как действует на собеседника применение Вами слов, терминов, непонятных для него?

- а) я получаю преимущество;
- б) это вызывает раздражение;
- в) в целом нейтрально, так как противоположные чувства уравновешиваются.

21. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество.

22. Определите тип темперамента по данной характеристике: поведение абсолютно уравновешенное, эмоции слабые, настроение устойчивое, адаптация медленная.

- а) холерик;
- б) меланхолик;
- в) сангвиник;
- г) флегматик.

23. Из предложенных характеристик выберете те, которые по смыслу соответствуют:

- 1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения;
- 3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

24. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, умений, чувств»:

- а) коммуникативная сторона общения;
- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения.

25. Э.Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый

Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

26. Определите тип темперамента по данной характеристике: терпение слабое, общительность низкая, отношение к критике обидчивое, отношение к новому положительное и может сменяться отрицательным и наоборот.

- а) сангвиник; б) флегматик;
- в) холерик; г) меланхолик.

27. Поговорка «Семь раз отмерь, один раз отрежь» характеризует:

- а) сангвиника; б) меланхолика;
- в) флегматика; г) холерика.

28. Какой уровень коммуникативного барьера непонимания проявляется в следующей ситуации? Малыш в ванной пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» и в ответ слышит: «Потому что он красивый!»

- а) семантический барьер;
- б) стилистический барьер;
- в) логический барьер.

29. Какое общение более приятно собеседнику?

- а) здравствуйте!
- б) доброе утро!
- в) здравствуйте, Иван Петрович!
- г) доброе утро, Иван Петрович!

30. Психологическими механизмами являются: 1) идентификация; 2) эмпатия;

3) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия?

А. Эмоциональный отклик на проблемы; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б. Отслеживание себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

В. Способность человека представить то, как он воспринимает партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

Ключ к тесту №1

Вопрос	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	в	в	а-2, б-4, в-3, г-1, д-5	а	а, в, г, е	б	б	а-2 б-1 в-3	а-3 б-1 в-2	в
Вопрос	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ	б	г	а-2 б-1 в-3	е	в	а, б, г, е	а	г	а	б
Вопрос	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Ответ	б	а-1 б-2	г	а, б	а-1 б-4 в-3 г-2	а	б	в	б	а-2 б-1

Ключ к тесту №2

Вопрос	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	б	а	а, б, г, е	е	б	в	а	а-1 б-2	а-2 б-1	в
Вопрос	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ	б	б	в	а-2, б-4, в-3, г-1, д-5	а, б	а,	б	а-1 б-4 в-3 г-2	а, в, г, е	б
Вопрос	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Ответ	б	в	а-2 б-1 в-3	а	а-3 б-1 в-2	г	в	в	г	а-2 б-1 в-3