

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ
«ГУБЕРНСКИЙ КОЛЛЕДЖ Г. СЫЗРАНИ»**

КОНТРОЛЬНО – ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

ПО УЧЕБНОМУ ПРЕДМЕТУ

ОП.13 Психология общения

для проведения промежуточной аттестации

в форме дифференцированного зачета

по профессии

54.01.20 Графический дизайнер

г. Сызрань

РАССМОТРЕН и ОДОБРЕН

на заседании

ПЦК

общеобразовате

льных, общих

гуманитарных, социально-

экономических,

естественнонаучных

дисциплин

протокол №10

от «28» мая 2020 г.

Председатель ПЦК

_____ / _____ /

Разработчики:

Купряшова Л.В., преподаватель строительного профиля ГБПОУ «ГК
г.Сызрани»

1. Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу учебной дисциплины «Психология общения». КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета. КОС разработаны на основании ФГОС СПО по профессии 54.01.20 Графический дизайнер.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- цели, функции, виды и уровни общения;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

- механизмы взаимопонимания в общении;

- вербальные и невербальные средства общения.

- взаимосвязь общения и деятельности

- роли и ролевые ожидания в общении

- виды социальных взаимодействий

- этические принципы общения

- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

- В процессе освоения дисциплины у студентов должны формироваться общие компетенции (ОК):

- 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 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 общечеловеческих ценностей;
- ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;
- ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;
- ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;
- ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

5. Структура контрольного задания

Тест к дифференцированному зачету по учебной дисциплине

«Психология общения»

Цель: Обобщить и систематизировать знания и умения в области теоретических и прикладных основ психологии общения

Время на подготовку и выполнение: 40 мин.

Вариант 1.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	Какой науке отводится основополагающая роль в становлении конфликтологии? а) психологии б) медицине в) политологии г) все варианты верны	а	1
2	Конфликт – это: а) борьба мнений; б) спор, дискуссия по острой проблеме; в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;	в	1
3	Противоборство – это: а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу; б) столкновение интересов; в) нанесение взаимного ущерба; г) борьба мнений;	в	1
4	3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются: а) наличие у них противоположных суждений или ... мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим; б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними; в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;	б	1
5	4. Конфликтная ситуация – это: а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия; б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними; в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений.	б	1
6	5. Причина конфликта – это: а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия; б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;	в	1

	в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его.		
7	7. Образ конфликтной ситуации – это: а) то, из-за чего возникает конфликт; б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта; в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;	б	1
8	Инцидент – это: а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта; б) истинная причина конфликта; в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;	а	1
9	9. Стороны конфликта – это: а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих; б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта; в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;	а	1
10	Тип конфликтогенов: приказание, угроза, замечание, критика, сарказм, насмешка? а) Стремление к превосходству; б) Проявление агрессии; в) Проявление эгоизма.	а	2
11	Если конфликт неизбежен, то необходимо: а) Уйти от конфликта. б) Направить его в нужное русло. в) Смягчить последствия конфликта.	б	2
12	В общем случае, развитие конфликта можно выделить в следующих этапах: а) Зарождение, развитие, спад. б) Возникновение, развитие, обострение, завершение. в) Зарождение, развитие, разрешение.	в	2
13	Управление конфликтами – это: а) Снижение напряженности между конфликтующими. б) Целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих. в) Перевод его в рациональное русло, для желаемых целей.	в	2
14	Стратегии поведения руководителей в условиях конфликта: а) Соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление б) Компромисс; критика; борьба; избегание, приспособление; убеждение. в) Уступка; уход; сотрудничество; борьба; убеждение; консенсус; соглашение.	а	2
15	Руководителю лучше начать анализ конфликта с: а) Различий в характере конфликтующих; б) Фактических причин, вызвавших конфликт; в) Суждений окружающих;	б	2
16	Какие существуют способы управления конфликтной ситуацией.	а	2

	а) Структурные и межличностные. б) Конструктивные и деструктивные. в) Комплексные и межличностные.		
17	Укажите основной позитивный метод разрешения конфликтов. а) Спор; б) Сопереживание; в) Переговоры.	в	2
18	Стиль разрешения конфликта, удовлетворяющий обе стороны? а) Сглаживание; б) Компромисса; в) Приспособление;	б	2
19	По последствиям конфликты бывают: а) Опасными и безопасными; б) Конструктивные и деструктивные; в) Кратковременные и долговременные;	б	2
20	Какие конфликты в организации являются самыми опасными и не предсказуемыми? а) Скрытые б) Горизонтальные в) Вертикальные	а	2

Вариант 2.

	Задания	Эталон ответов	Уровень усвоения
1	1. Конфликт – это..... А) столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений, серьёзное разногласие, острый спор. Б) это принятие противоположностями друг друга в тех или иных свойствах и взаимодействиях. В) процесс формализации социальных отношений, переход от неформальных отношений, и неорганизованной деятельности к созданию организационных структур с иерархией власти.	А	1
2	2. По сфере проявления конфликты бывают: А) конструктивные, деструктивные Б) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические В) слабые, средние, сильные	Б	1
3	3. Под глобальными конфликтами понимают: А) конфликты между регионами Б) конфликты, связанные с природными катастрофами В) конфликты, которые несут угрозу существованию цивилизации	В	1
4	4. - возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия. А) групповой конфликт Б) межличностный конфликт В) межгрупповой конфликт	Б	1
5	5. Внутриличностный конфликт – это А) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой. Б) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и	Б	1

	<p>взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения.</p> <p>В) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.</p>		
6	<p>6. Политические конфликты по сфере распространения конфликты бывают:</p> <p>А) экономические, социальные, культурные</p> <p>Б) слабые, средние, сильные</p> <p>В) внутривнутриполитические, внешнеполитические, межгосударственные</p>	В	1
7	<p>7. Состояние внутренней структуры личности, характеризующееся противоборством ее элементов – это.....</p> <p>А) межличностный конфликт</p> <p>Б) внутриличностный конфликт</p> <p>В) межгрупповой конфликт</p>	Б	1
8	<p>8. По способам разрешения конфликты бывают:</p> <p>А) разрушительные, компромиссные, кооперативные</p> <p>Б) пассивные, активные</p> <p>В) силовые, мирные</p>	А	1
9	<p>9. Назовите конфликт разногласий между личностью и группой, вызванный различиями интересов.</p> <p>А) межличностный конфликт</p> <p>Б) внутригрупповой конфликт</p> <p>В) внутриличностный конфликт</p>	Б	1
10	<p>10. Термин, который характеризует противоборство, в котором участвует часть персонала, рабочих или служащих конкретного крупного предприятия либо конкретного региона.</p> <p>А) локальный конфликт</p> <p>Б) эмоциональный конфликт</p> <p>В) административный конфликт</p>	А	2
11	<p>11. Конфликт, в котором принимают участие много сторон.</p> <p>А) расширенный</p> <p>Б) масштабный</p> <p>В) мультиполярный</p>	В	2
12	<p>12. Термин, характеризующий массовое собрание людей, с целью урегулирования коллективных трудовых споров и социальных конфликтов.</p> <p>А) митинг</p> <p>Б) совещание</p> <p>В) заседание</p>	А	2
13	<p>13. Разновидность конфликтов, которые можно отнести к внешнеполитическим.</p> <p>А) классовые</p> <p>Б) межгосударственные</p> <p>В) межличностные</p>	Б	2
14	<p>14. По силе воздействия конфликты бывают:</p> <p>А) затяжные, постоянные</p> <p>Б) сильные, слабые</p> <p>В) деструктивные, конструктивные</p>	Б	2
15	<p>15. Две основные функции конфликта:</p> <p>А) функция социализации, защитная функция</p>	Б	2

	Б) конструктивная функция, деструктивная функция В) регулятивная функция, интегративная функция		
16	16. Назовите тип конфликта между работниками и работодателями по поводу установления и изменения условий труда. А) противоречие Б) коллективный трудовой спор В) межличностный конфликт	Б	2
17	17. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность. А) деструктивная модель поведения Б) продуктивная модель поведения В) конформистская модель поведения	В	2
18	18. Деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и устранение проблемы. А) принятие соглашения Б) разрешение конфликта В) уклонение	Б	2
19	19. Процесс противоборства субъектов права с целью изменения своего статуса и юридического состояния. А) правовой конфликт Б) классовый конфликт В) социальный конфликт	А	2
20	20. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту. А) конфликтоген Б) конфликтная ситуация В) спор	А	2

Оценка за тест

За правильный ответ на вопрос выставляется положительная оценка – 1 балл.

За неправильный ответ на вопрос выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 - 100	5	отлично
80- 89	4	хорошо
70- 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Практическая работа по теме «Правила общения в деловых кругах
Изучение этики и психологии деловых переговоров»

Цель занятия: закрепить знания, полученные после проработки конспекта лекций и получение навыков практического использования этих знаний.

Наглядные пособия оборудование: теоретические материалы «Правила общения в деловых кругах», задания к практической работе.

Задания:

Группы участников должны выработать рекомендации для ведущего переговоры, деловую беседу, разработать список необходимых умений.

Каждая группа (по 5 человек) разрабатывает свой проект из 10 пунктов проведения переговоров двумя стратегиями: позиционный торг и на основе взаимного учета интересов. При этом необходимо учесть специфику ведения переговоров (жесткий, мягкий стиль). Далее список объединяется в общий на 10-15 пунктов. Кроме того, необходимо предусмотреть этапы проведения переговоров, рассадку членов делегации. Первая стадия тренинга направлена на лабилизацию участников, на понимание ими установок, с которыми они защищают свое мнение.

Важно продемонстрировать высокие знания умения, достигать свои цели любой ценой и какие последствия такая тактика может иметь в переговорах.

Оценка за выполнение практического задания.

Оценка	Критерии оценки
Отлично	Обучающийся полностью раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя профессиональную терминологию; продемонстрировал сформированность и устойчивость полученных знаний. Возможны одна-две неточности при ответе на дополнительные вопросы, которые обучающийся легко исправил по замечанию преподавателя.
Хорошо	Ответ обучающегося имеет один из недостатков: в изложении вопроса допущены небольшие пробелы, не исказившие смысловой

	составляющей ответа; допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, не исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибки или более двух недочетов при освещении дополнительных вопросов, легко исправленные по замечанию преподавателя.
Удовлетворительно	Обучающийся неполно раскрыл содержание вопроса, но показал общее понимание материала и продемонстрировал знания, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала; имеет затруднения или допустил ошибки в определении понятий, использовании терминологии и исправил их после нескольких наводящих вопросов преподавателя.
Неудовлетворительно	Обучающийся обнаружил полное незнание и непонимание изучаемого материала по дисциплине или не смог ответить ни на один из дополнительных вопросов по изучаемому материалу

Перечень материалов, оборудования и информационных источников

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебно-наглядные пособия по дисциплине «Психология общения».

Технические средства обучения:

Основные источники:

1. Белякова Е. Г. Психология: учебник и практикум для СПО. – М., 2016, 263 с.
2. Бодалев А.А. Психология общения: М.: Издательство «Институт практической психологии», - Воронеж: «МОДЭК», 2015. - 320с.
3. Зарецкая И. И. Основы этики и психологии делового общения. – М., 2013
4. Столяренко Л. Д. Психология общения: учебник – Ростов н/Д, 2016. – 317с.

Дополнительные источники:

1. Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. Психология общения. – М., 2014
2. Быков А.К. Методы активного социально-психологического обучения: учебное пособие. – М.: ТЦ Сфера, 2015.- 160с.
3. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач. проф. образования/Г.М.Шеламова. – М.: «академия», 2013. – 192 с.
4. Корягина Н. А., Антонова Н. В., Овсянникова С. В. Психология общения. Учебник и практикум для СПО. – М., 2015
5. Панфилова А. П. Психология общения. — М., «Академия», 2013г.
6. Социальная психология / П.С.Самыгин, С.И.Самыгин, Е.П.Ларькова. – Ростов н/Д:Феникс, 2015. – 345с.