

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение**  
**Московской области «Электростальский колледж»**

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УР

  
И.В. Краснобельмова

« 31 » августа 2019г.

**Комплект контрольно-оценочных средств**

по дисциплине **ОГСЭ.05 Психология общения**

по программе подготовки специалистов

среднего звена по специальности

**43.02.14 Гостиничное дело**

на базе основного общего образования

с получением среднего общего образования

**Разработчик:**

преподаватель **Лукьянцева Марина Викторовна**

г.о. Электросталь

2019 год

## 1. Общие положения.

Комплект оценочных средств (далее - КОС) предназначен для оценки результатов освоения дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» общеобразовательного цикла в рамках основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме:

- *аттестация по текущим оценкам;*
- *тестирование;*
- *практические работы, включая решение задач;*
- *проведение дискуссий по пройденному материалу (тема свободная);*
- *оценивание защиты презентаций и докладов, устных сообщений, рефератов по предложенной тематике;*
- *зачёт.*

## 2. Организация контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения».

При изучении учебной дисциплины предусмотрены следующие виды **текущего контроля** знаний обучающихся:

*устный опрос* – контроль, проводимый после изучения материала в виде ответов на вопросы, позволяет не только проконтролировать знание темы урока, но и развивать навыки свободного общения, правильной устной речи;

*письменный контроль* – выполнение практических заданий по отдельным темам, разделам, позволяет выявить уровень усвоения теоретического материала и умение применять полученные знания на практике;

*комбинированный опрос* – контроль, предусматривающий одновременное использование устной и письменной форм оценки знаний, позволяющий опросить большое количество обучающихся;

*защита и презентация домашних заданий (самостоятельная работа)* – контроль знаний по индивидуальным или групповым домашним заданиям с целью проверки правильности их выполнения, умения обобщать пройденный материал и публично его представлять, проследить логическую связь между темами курса.

Для проведения **промежуточного контроля** проводятся практические занятия по темам изучаемой дисциплины, с целью проверки усвоения изучаемого материала.

**Итоговый контроль** по дисциплине проводится в форме зачёта, для подготовки к которому, обучающиеся заранее знакомятся с перечнем вопросов по дисциплине.

## 3. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке:

### **Знать:**

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели и функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведение беседы, убеждения;

этические принципы общения;

**Уметь:**

**характеризовать** основные цели, функции, виды и уровни общения, выделяя их существенные признаки;

**анализировать** актуальную информацию, о взаимосвязи общения и деятельности; устанавливать соответствия между существенными признаками изученных явлений;

**объяснять** причинно-следственные и функциональные связи изученных психологических техник и механизмов общения;

**раскрывать на примерах** изученные теоретические положения и понятия психологии общения;

**осуществлять поиск** психологической и социальной информации, представленной в различных знаковых системах (текст, схема, таблица, диаграмма, аудиовизуальный ряд); извлекать из неадаптированных оригинальных текстов (научно-популярных, публицистических и др.) знания по заданным темам; систематизировать, анализировать и обобщать информацию; различать в ней факты и мнения, аргументы и выводы;

**оценивать** действия субъектов социальной жизни, включая личность, группы, организации, с точки зрения социальных норм, этических принципов общения;

**формулировать** на основе приобретенных психологических знаний собственные суждения и аргументы по определенным проблемам;

**подготавливать** устное выступление, творческую работу по социально-психологической проблематике;

**применять** техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;

**использовать** приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

**Должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:**

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 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 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном

языке.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

**4. Критерии оценки всех видов контроля знаний осуществляется следующим образом:**

**Оценка «5»** ставится, если:

- 1) студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;
- 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

**Оценка «4»** ставится – студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

**Оценка «3»** ставится – студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

**Оценка «2»** ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

## **5. Варианты тестовых заданий.**

### **1. Тест «Общение»**

1. Сопоставление себя с другим, при котором каждый из партнёров уподобляет себя другому, представляет собой:
  - а) общение как своеобразная речевая техника;
  - б) общение как искусство любить людей;
  - в) общение как взаимодействие людей;
  - г) **общение как познание друг друга и совершенствование.**
2. Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнёрами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:
  - а) **перцепция;**
  - б) коммуникативная;
  - в) интерактивная;
  - г) нейтральная

3. Стиль общения, позволяющий обоим участникам общения чувствовать себя личностью:

- а) либеральный;
- б) индивидуальный;
- в) **демократический;**
- г) авторитарный.

4. Какой из видов общения заключён в следующем кодексе: «Соблюдай интересы другого, не порицай другого, избегай возражений, будь доброжелательным и приветливым»:

- а) личностное общение;
- б) **светское общение;**
- в) примитивное общение;
- г) деловое общение?

5. На каком уровне осуществляется общение, в процессе которого один из партнёров подавляет другого:

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

6. В ходе исследований Мехрабяна и Бердвистелла установлено, что в процессе общения лучше всего сообщение усваивается через:

- а) текстовую форму сообщения;
- б) слова;
- в) интонацию;
- г) **мимику и жесты.**

7. Человек, направляющий информацию в общении:

- а) реципиент;
- б) проводник;
- в) **коммуникатор;**
- г) приёмник.

8. Слово «коммуникация» в переводе с латыни означает:

- а) «частное не разделяемое ни с кем»;
- б) **«общее, разделяемое со всеми»;**
- в) «целое не делимое на части»;
- г) «особенное, не похожее на других».

9. Стилистический барьер общения возникает:

- а) из-за непонятной или неправильной логики рассуждений;
- б) из-за невнятной речи;
- в) **из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения;**
- г) из-за неприязни или недоверия к коммуникатору.

10. Упрощённые мнения относительно отдельных лиц или ситуаций- это:

- а) **стереотипы;**
- б) предвзятые представления;
- в) пренебрежение фактами;
- г) всё вышеперечисленное.

11. Установление сходства одного человека с другим – это:

- а) рефлексия;
- б) эмпатия;
- в) стереотипизация;
- г) **идентификация.**

12. Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

- а) рефлексия;
- б) **эмпатия;**
- в) идентификация;
- г) стереотипизация.

13. Осознание человеком того, как он воспринимается партнёром по общению:

- а) **рефлексия;**
- б) эмпатия;
- в) идентификация;
- г) стереотипизация.

14. Феномен, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем общее впечатление о человеке – на оценку его отдельных качеств, называется:

- а) **эффектом «ореола»;**
- б) эффектом «проецирования»;
- в) эффектом «авансирования»;
- г) эффектом «последней информации»;

15. Особая форма восприятия одного человека другим, основанная на формировании устойчивого эмоционально положительного чувства к нему:

- а) суггестия;
- б) конформизм;
- в) **аттракция;**
- г) самоопределение.

16. Поведение, проявляющееся в изменении действий и установок под реальным или воображаемым давлением противоположной стороны, податливость чужому мнению в ущерб собственным интересам:

- а) уход;
- б) **приспособление;**
- в) компромисс;
- г) соперничество.

17. Барьер общения, который возникает, когда собеседнику не интересны высказанные соображения или когда один человек становится для другого средством достижения утилитарных целей:

- а) эстетический;
- б) интеллектуальный;

- в) моральный;
- г) **мотивационный.**

18. Главный признак, отличающий деловое общение от межличностного:

- а) непринуждённость;
- б) неопределённость;
- в) **принудительность;**
- г) разобщённость.

## 2. Тест « Конфликты»

1. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов субъектов взаимодействия – это:

- а) **конфликт;**
- б) конкуренция;
- в) соревнование.

2. На какой фазе конфликта самая высокая возможность разрешения конфликта:

- а) фаза подъёма;
- б) **начальной фазе;**
- в) пике конфликта.

3. Что является объектом конфликтологии:

- а) люди;
- б) **конфликты в целом;**
- в) войны.

4. В переводе с латинского «конфликт» означает:

- а) соглашение;
- б) **столкновение;**
- в) существование.

5. Что является основными моделями поведения личности в конфликте (исключите лишнее):

- а) конструктивная модель;
- б) деструктивная;
- в) конформистская;
- г) **неконформистская.**

6. Конфликт равен:

- а) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- б) конфликтные отношения + инцидент;
- в) **конфликтная ситуация + инцидент.**

7. Что отражает процесс перехода от предконфликтной ситуации к конфликту и его разрешению:

- а) объект конфликта;
- б) темперамент участников конфликта;
- в) **динамика конфликта.**

8. Как называется особый тип конфликта, основной целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам:

- а) конфронтация;
- б) **конкуренция;**
- в) соперничество.

9. «Родитель», «Ребенок», «Взрослый» - состояния, отражающие структуру личности в концепции транзактного анализа, автором которой является:

- а) **Эрик Бёрн;**
- б) Карл Юнг;
- в) Карен Хорни.

10. Компромисс невозможен в конфликте:

- а) интересов;
- б) **ценностей;**
- в) ресурсов.

**Оценка «5»** ставится, если:

- 1) студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

**Оценка «4»** ставится – студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

**Оценка «3» ставится** – студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

**Оценка «2» ставится**, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

#### **6. Темы для презентаций, устных сообщений, эссе докладов и рефератов.**

Темы для презентаций, устных сообщений, эссе докладов и рефератов могут варьироваться в зависимости от успешного освоения студентами материала, понимания и могут иметь различную тематику тем по пройденным занятиям.

#### **7. Вопросы для зачета.**

Дифференцированный зачет проводится по окончании 2 семестра 2 курса и проходит в рамках изучения всех тем дисциплины.

- 1. Общение. Формы, виды, процессы.
- 2. Формирование стрессоустойчивости.
- 3. Средства общения.
- 4. Механизмы защиты от манипуляций. Контрманипуляция.
- 5. Коммуникации. Виды, элементы. Коммуникативные барьеры.
- 6. Конструктивная и неконструктивная критика.
- 7. Социальная перцепция.



8. Этика деловых переговоров
9. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа Э. Берна.
10. Модели поведения личности в конфликте
11. Виды, правила и техники слушания.
12. Правила принятия критики.
13. Методы развития коммуникативных способностей.
14. Невербальные средства общения
15. Деловое общение.
16. Профилактика стресса в деловом общении.
17. Темперамент. Типы, свойства.
18. Конфликты с позиции транзактного анализа Э. Берна.
19. Деловой этикет в профессиональной деятельности
20. Стадии стресса.
21. Манипулирование.
22. Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция.
23. Конфликт. Структура, динамика.
24. Механизмы и эффекты восприятия.
25. Виды конфликтов.
26. Деловое общение. Этапы.
27. Особенности эмоционального реагирования в конфликте.
28. Общение в системе межличностных отношений.
29. Стресс и его характеристики.
30. Влияние темперамента на поведение в общении.

### **Информационное обеспечение реализации программы**

библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

#### **3.2.1. Печатные издания**

1. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии, М., 2018, Форум - 177стр
2. Психология общения Леонов Н.И. 2020, М., Юрайт, -463стр
3. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления, Ростов-на Дону.: Издательство «Феникс», 2016г.
4. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения, М.: Издательский центр «Академия», 2016г.
5. Архипова В.Ф. Психология межличностных отношений: учебное пособие/В.Ф. Архипова, А.В. Голумидова, 2015-124с.
6. Зарецкая И.И, Основы этики и психологии делового общения, М.: Издательство Феникс 2015. – 224с
7. М.А. Поваляева. Психология и этика делового общения: учебное пособие. Ростов-на-Дону «Феникс», 2015 – 342 с.

#### **3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)**

*Дополнительные источники (при необходимости):*

1. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. – М.: Издательский центр «Академия», 2013.- 187с.
2. Шеламова Г.М. Этикет деловых отношений. – М.: Издательский центр «Академия», 2014.-65с.
3. Битянова М.Р. Социальная психология (учебное пособие) – Спб.: Издательский дом Питер, 2015.-368с.
4. Ильин Е.П. психология общения и межличностных отношений. – Спб.: Издательский дом Питер, 2014.- 576с.
5. Канке А.А., Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) – М.: Форум, 2014.- 304с.
6. Курбатов В.И. Конфликтология – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2013.- 448с.
7. Руденко А.М., Самыгин С.И. Деловое общение (учебное пособие) – М.: КноРус, 2015.-440с.
8. Руденко А. М. Психология для колледжей: учебное пособие. С.-Петербург: «Лань», 2014
9. М.А. Измайлова. Деловое общение: учебное пособие. Москва «Дашков и Ко», 2014–249 с.
10. Социальная психология общения: монография / под общ.ред. А.Л. Свенцицкого. — М: ИНФРА-М, 2017. — 256 с.
11. Ефимова Н.С. Социальная психология: Учебное пособие. – Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2015
12. И.В. Дубровина, Е.Е. Данилова, А.М. Прихожан. Психология. Москва, « Академия», 2015-453 с.
13. Сухов А.Н. Социальная психология (учебное пособие для ссузов) – М.: Издательский центр «Академия», 2013.- 240с.
14. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.

15. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов)-Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2015.- 409с.
16. Волкова А.И. психология общения (учебное пособие для ссузов)- Ростов на Дону: Издательство «Феникс», 2014.- 448с.
17. Шеламова Г.М. деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) –М.: Издательский центр «Академия», 2013.-178с.

### **3.2.3. Интернет-ресурсы:**

1. <http://ru.wikipedia.org>
2. <http://www.psyinst.ru/library>
3. <http://www.grandars.ru>