

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ  
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ  
«КАНЕВСКОЙ АГРАРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

(ГАПОУ КККАТК)

**Комплект оценочных средств**

**для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного  
зачета по учебной дисциплине ОП.13 Психология общения**

в рамках основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по  
профессии СПО

**43.01.09 Повар, кондитер**

2024г

Рассмотрена

На заседании УМО,  
протокол № 4 от 01.03.2024 г.

Руководитель УМО

 А.А. Конопелько

Согласована

Старший методист

ГАПОУ КККАТК

04.03.2024 г.

 И.А. Крикливая

Утверждена

Директор ГАПОУ КККАТК  
«04» марта 2024 г.

  
Р.Ю. Метленко



Рассмотрена


на заседании педагогического совета,  
протокол № 8 от 04.03. 2024 г.

Комплект оценочных средств, для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета по учебной дисциплине ОП.13 Психология общения разработан на основе рабочей программы **ОП.13 Психология общения** (утверждена Приказом ГАПОУ КККАТК от 04.03.2024 протокол № 8 Директор Р.Ю. Метленко), Положения о формировании фонда оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (утверждено директором ГАПОУ КККАТК Метленко Р.Ю. от 13.09.2023г., регистрационный номер 251).

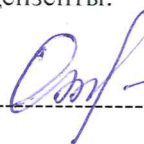
Комплект контрольно-оценочных средств (КОС) является составной частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших общеобразовательную учебную дисциплину Психология общения.


Организация разработчик: ГАПОУ КККАТК

Разработчик:

-----Горбась И.А., преподаватель ГАПОУ КККАТК

Рецензенты:

-----Офлиди Ольга Васильевна, педагог- психолог МБОУ СОШ № 1.

-----Булуга Юлия Николаевна, педагог- психолог МБОУ СОШ № 1.

## РЕЦЕНЗИЯ

Комплект оценочных средств, для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета по учебной дисциплине ОП.13 Психология общения разработан на основе рабочей программы **ОП.13 Психология общения** (утверждена Приказом ГАПОУ КККАТК от 04.03.2024 протокол № 8 Директор Р.Ю. Метленко). Представленный комплект разработан преподавателем государственного автономного профессионального образовательного учреждения Краснодарского края «Каневской аграрно-технологический колледж» Горбась И.А

Комплект оценочных средств содержит задания, представленные в трех вариантах, каждый из которых состоит из 25 заданий различного уровня сложности.

Содержание заданий охватывает все разделы рабочей программы учебной дисциплины ОП.13 Психология общения в рамках основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по профессии 43.01.09 Повар, кондитер, что позволяет оценивать уровень знаний, умений и освоение общих компетенций обучающимися по данной дисциплине. Представленные оценочные средства по дисциплине стимулируют познавательную деятельность обучающихся за счет разных форм заданий и уровня их сложности, компетентного подхода, формируют навыки самооценивания. Комплект материалов включает эталоны ответов на вопросы и задания и критерии оценивания выполненных заданий. Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений обучающегося, выполнившего работу, соответствует проценту результативности. В состав КОС также включен бланк ответов для обучающихся по данной профессии.

Комплект оценочных средств может быть использован в учебном процессе для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета ОП.13 Психология общения в рамках основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по профессии 43.01.09 Повар, кондитер.

Рецензент:

Офлиди Ольга Васильевна, педагог – психолог МБОУ СОШ № 1.

Подпись удостоверяю



Сокол И.А., директор МБОУ СОШ № 1.

## РЕЦЕНЗИЯ

на комплект оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета по учебной дисциплине ОП.13. Психология общения по профессии 43.01.09 Повар, кондитер .

Представленный комплект разработан преподавателем государственного автономного профессионального образовательного учреждения Краснодарского края «Каневской аграрно-технологический колледж» Горбась И.А.

Комплект контрольно-оценочных средств (КОС) является составной частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших курс ОГСЭ 05. «Психология общения».

Комплект оценочных средств, для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета разработан на основе рабочей программы курса учебной дисциплины ОП.13. Психология общения. Комплект оценочных средств содержит задания, представленные в трех вариантах, каждый из которых соответствует требованиям к результатам освоения курса ОП.13 Психология общения.

Дифференцированный зачет представлен в тестовой форме и состоит из 25 вопросов, охватывает изученный материал всех разделов рабочей программы. Обучающийся должен показать знания: взаимосвязи общения и деятельности; целей, функций, видов и уровней общения; ролей и ролевых ожиданий в общении; видов социальных взаимодействий; механизмов взаимопонимания в общении; техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения; этических принципов общения; источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов и заданий различного уровня сложности. Комплект оценочных средств может быть использован в учебном процессе для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета ОП.13. Психология общения по профессии 43.01.09 Повар, кондитер .

Рецензент

Булыга Юлия Николаевна , педагог – психолог МБОУ СОШ №1

Подпись удостоверяю



Сокол И.А., директор МБОУ СОШ №1

## 1. Общие положения

Комплект контрольно-оценочных средств (КОС) является составной частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших общеобразовательную учебную дисциплину Психология общения.

Комплект КОС разработан на основании:

Положения о формировании фонда оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (утверждено директором ГАПОУ КККАТК Метленко Р.Ю. от 13.09.2023г., регистрационный номер 251).

- рабочей программы образовательной учебной дисциплины Психология общения. (рассмотрена педагогическим советом и утверждена Директором Р.Ю. Метленко 04.03.2024г, протокол № 8).

Комплект КОС состоит из заданий в тестовой форме разного уровня и соответствует требованиям к результатам освоения общеобразовательной учебной дисциплины Психология общения

Показатели оценки результатов освоения программы учебной дисциплины:

Дифференцированный зачет представлен в тестовой форме и состоит из 25 вопросов, охватывает изученный материал всех девяти разделов рабочей программы. Обучающийся должен показать знания:

- взаимосвязи общения и деятельности;
- целей, функций, видов и уровней общения;
- ролей и ролевых ожиданий в общении;
- видов социальных взаимодействий;
- механизмов взаимопонимания в общении;
- техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения;
- этических принципов общения;
- источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов.

Критерии оценки:

- оценка «5» ставится, если 23-25 правильных ответов (100 – 92% правильных ответа);
- оценка «4» ставится, если 20-22 правильных ответа (91 – 80% правильных ответов);
- оценка «3» ставится, если 13-19 правильных ответа (78 -52 правильных ответа);
- оценка «2» ставится, если 12 и менее правильных ответов (менее 51% правильного ответа).

**Количество вариантов** заданий для экзаменуемых: 3

Время выполнения каждого задания: 1,5 минуты

## 2 Результаты освоения общеобразовательной учебной дисциплины, подлежащие проверке

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются следующие умения и знания.

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 06 ОК 09 ЛР 7 ЛР 8 ЛР 13 ЛР 14 ПК1.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>– применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности;</li> <li>– уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе;</li> <li>– находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;</li> <li>– уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива;</li> <li>– грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;</li> <li>– применять техники слушания, тренировки памяти и внимания;</li> <li>– выявлять конфликтогены;</li> <li>– уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях;</li> <li>– проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– цель, структура и средства общения;</li> <li>– психологические основы деятельности коллектива;</li> <li>– психологические особенности личности;</li> <li>– роль и ролевые ожидания в общении;</li> <li>– техники и приемы общения, правила слушания;</li> <li>– правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;</li> <li>– механизмы взаимопонимания в общении;</li> <li>– источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;</li> <li>– особенности конфликтной личности;</li> <li>– нравственные принципы общения.</li> </ul>

### 3. Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины

#### Форма промежуточной аттестации при освоении учебной дисциплины

Учебная дисциплина	Форма промежуточной аттестации
ОП.13.Психология общения	Дифференцированный зачет

## **Организация контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины**

Промежуточный контроль по дисциплине ОП.13 Психология общения осуществляется на дифференцированном зачете. Дифференцированный зачет по учебной дисциплине проводится в письменной форме.

Условием допуска к дифференцированному зачету является положительная оценка по всем практическим и проверочным работам.

Дифференцированный зачет по дисциплине проводится после изучения всего материала.

Уровень подготовки обучающегося в ходе дифференцированного зачета оценивается в баллах: «5»(отлично), «4» (хорошо), «3» (удовлетворительно), «2» (неудовлетворительно).

### **Комплект материалов для оценки уровня освоения умений, усвоения знаний, сформированности общих компетенций**

В состав комплекта входят задания для обучающихся и пакет для преподавателя, принимающего дифференцированный зачет.

**Задания для обучающихся, сдающих дифференцированный зачет,  
количество вариантов - 3.**

#### **Условия выполнения задания:**

1. Обучающиеся выполняют задания для дифференцированного зачета в учебное время согласно учебного расписания на последнем уроке.
2. Дифференцированный зачет проводится в письменной форме.
3. Время выполнения дифференцированного зачета – 80 минут.
4. Задания для дифференцированного зачета даны в тестовой форме в количестве 25 вопросов.

#### **Вариант 1.**

##### **1. Какой стиль речи обусловлен практическими требованиями жизни и профессиональной деятельности?**

- а) научный;
- б) официально-деловой;
- в) публицистический;
- г) бытовой.

##### **2. Какой стороны общения не существует?**

- а) коммуникативной;
- б) позитивной;
- в) интерактивной;
- г) перцептивной.

**3. Стратегиями поведения в конфликте являются:**

- а) сотрудничество;
- б) компромисс.
- в) сопротивление;
- г) соглашательство.

**4. Джоном Брунером был введен термин ...**

- а) «группа»;
- б) «социальная перцепция»;
- в) «конфликтная ситуация».

**5. Внутриличностная функция общения:**

- а) обеспечивает людям возможность познать, утвердить и подтвердить себя
- б) реализуется в общении человека с самим собой
- в) способствует налаживанию и сохранению связей, контактов и взаимоотношений между людьми.

**6. Какая стратегия взаимодействия реализуется в частном (частичном) достижении целей партнеров по общению?**

- а) сотрудничество б) компромисс в) уступчивость

**7. Эмпатия - это ...**

- а) эмоциональное сопереживание другому человеку;
- б) осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению;
- в) уподобление себя другому человеку.

**8. К какому виду невербальных средств общения относятся мимика, пантомимика и жестикуляция?**

- а) Оптико-кинетические средства;
- б) Паралингвистическая система;
- в) Ольфакторные средства.

**9. Конфликтогены – это...**

- а) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта.
- б) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

**10. Референтная группа – это**

- а) группа, в которой отсутствует сплоченность, нет совместной деятельности;
- б) группа, с которой индивид соотносит себя как с эталоном и на нормы, мнения, ценности и оценки которой он ориентируется в своем поведении и в самооценке;
- в) реальная социальная общность, не имеющая юридически фиксированного статуса, добровольно объединенная на основе интересов, дружбы и симпатий.

**11. Средства общения делятся на две группы:**

- а) личные и общественные;



- б) вербальные и невербальные;
- в) устные и письменные.

**12. Накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними – это ...**

- а) конфликт;
- б) конфликтная ситуация;
- в) инцидент.

**13. Коммуникативные барьеры – это...**

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) различного рода моменты, искажающие истинную картину воспринимаемого;
- в) психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.

**14. Результат какого конфликта будет положительным?**

- а) конструктивного; б) деструктивного

**15. На какой фазе конфликта есть наибольшая вероятность его разрешения?**

- а) пик конфликта; б) начальная фаза; в) фаза спада.

**16. Невербальное средство общения просодика – это:**

- а) пространственная ориентация партнёров в момент общения;
- б) зрительно-воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
- в) биологически-необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
- г) ритмико-интонационные стороны речи.

**17. Постигание эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств, переживаний – это ...**

- а) каузальная атрибуция;
- б) идентификация;
- в) эмпатия;
- г) подражание;
- д) аттракция;
- е) рефлексия.

**18. Что не относится к технике психологического воздействия?**

- а) убеждение;
- б) манипулирование;
- в) сопротивление;
- г) внушение;
- д) заражение.

**19. Один из наиболее древних способов разрешения конфликтов ...**

а) медиация; б) устранение; в) стимуляция.

**20. На каком из этапов конфликта один из участников социального взаимодействия, осознавший конфликтную ситуацию, переходит к активным действиям?**

а) Возникновение и развитие конфликтной ситуации;

б) осознание конфликтной ситуации;

в) начало открытого конфликтного взаимодействия.

**21. Самоотношение – это...**

а) система знаний о себе;

б) эмоционально-ценностное отношение к себе;

в) оценка личностью самой себя, своих возможностей, качества и места среди других.

**22. Сколько сторон общения выделяют?**

а) 2;

б) 4;

в) 1;

г) 3.

**23. К какому виду невербальных средств общения относятся запахи?**

а) Ольфакторные средства;

б) Оптико-кинетические средства;

в) Паралингвистическая система.

**24. Столкновение противоположных позиций на основе противоположно направленных мотивов или суждений - это:**

а) конфликт;

б) борьба;

в) дискуссия;

г) решение проблемы.

**25. Коммуникативная сторона общения – это ...**

а) общение как восприятие и понимание людьми друг друга;

б) общение как процесс обмена информацией;

в) общение как обмен действиями и поступками.

**Вариант 2.**

**1. Какой стиль речи используется в деловой коммуникации людей, занимающихся научной, исследовательской и педагогической деятельностью?**

а) научный;

б) официально-деловой;

в) публицистический;

г) бытовой.

**2. Сколько сторон общения выделяют?**

а) 2;

б) 4;

в) 1;

г) 3.

**3. Столкновение противоположных позиций на основе противоположно направленных мотивов или суждений - это:**

а) конфликт;

б) борьба;

в) дискуссия;

г) решение проблемы.

**4. Термин «Социальная перцепция» был введен:**

а) Дж. Рокфеллером; б) Э.Берном; в) З.Фрейдом; г) Нет верного ответа.

**5. Невербальное средство общения кинесика – это:**

а) биологически-необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;

б) пространственная ориентация партнёров в момент общения;

в) зрительно-воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;

г) ритмико-интонационные стороны речи;

д) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.

**6. Осознание индивидом того, как он воспринимается партнёром по общению - это**

а) каузальная атрибуция;

б) идентификация;

в) эмпатия;

г) подражание;

д) аттракция;

е) рефлексия.

**7. Самооценка – это...**

а) эмоционально-ценностное отношение к себе;

б) оценка личностью самой себя, своих возможностей, качества и места среди других;

в) система знаний о себе.

**8. Один из наиболее древних способов разрешения конфликтов ...**

а) медиация; б) устранение; в) стимуляция.

**9. Конфликтогены – это...**

- а) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта.
- б) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

**10. Что не относится к технике психологического воздействия?**

- а) убеждение;
- б) манипулирование;
- в) сопротивление;
- г) внушение;
- д) заражение.

**11. Результат какого конфликта будет положительным?**

- а) конструктивного; б) деструктивного

**12. Рефлексия - это ...**

- а) уподобление себя другому человеку;
- б) эмоциональное сопереживание другому человеку;
- в) осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению.

**13. К какому виду невербальных средств общения относятся запахи?**

- а) Ольфакторные средства;
- б) Оптико-кинетические средства;
- в) Паралингвистическая система.

**14. Перцептивная сторона общения – это ...**

- а) общение как восприятие и понимание людьми друг друга;
- б) общение как процесс обмена информацией;
- в) общение как обмен действиями и поступками.

**15. Подтверждающая функция общения:**

- а) реализуется в общении человека с самим собой;
- б) обеспечивает людям возможность познать, утвердить и подтвердить себя;
- в) способствует налаживанию и сохранению связей, контактов и взаимоотношений между людьми.

**16. Какая стратегия взаимодействия предполагает ориентацию исключительно на свои цели без учета целей партнера по общению?**

- а) сотрудничество; б) компромисс; в) соперничество.

**17. На каком из этапов конфликта один из участников социального взаимодействия, осознавший конфликтную ситуацию, переходит к активным действиям?**

- а) Возникновение и развитие конфликтной ситуации;
- б) осознание конфликтной ситуации;
- в) начало открытого конфликтного взаимодействия.

## **18. Средства общения делятся на две группы:**

- а) устные и письменные;
- б) личные и общественные;
- в) вербальные и невербальные.

## **19. Накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия и создающие почву для реального противоборства между ними – это...**

- а) конфликт;
- б) конфликтная ситуация;
- в) инцидент.

## **20. Коммуникативные барьеры – это...**

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) различного рода моменты, искажающие истинную картину воспринимаемого;
- в) психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению.

## **21. Конкретные группы, в которых личность приобщается к системам норм и которые выступают своеобразными трансляторами социального опыта – это ...**

- а) социальные нормы;
- б) социальные институты;
- в) социальные роли.

## **22. Затухание, устранение, исход – это варианты:**

- а) предупреждения конфликтов;
- б) разрешения конфликтов;
- в) урегулирования конфликтов.

## **23. Самоотношение – это...**

- а) система знаний о себе;
- б) эмоционально-ценностное отношение к себе;
- в) оценка личностью самой себя, своих возможностей, качества и места среди других.

## **24. Референтная группа – это**

- а) группа, в которой отсутствует сплоченность, нет совместной деятельности;
- б) группа, с которой индивид соотносит себя как с эталоном и на нормы, мнения, ценности и оценки которой он ориентируется в своем поведении и в самооценке;
- в) реальная социальная общность, не имеющая юридически фиксированного статуса, добровольно объединенная на основе интересов, дружбы и симпатий.

## **2. Какой стороны общения не существует?**

- а) коммуникативной;
- б) позитивной;
- в) интерактивной;

г) перцептивной.

### **Вариант 3.**

**1. Какой стиль речи обслуживает сферу общественных отношений: политических, идеологических, экономических, культурных?**

- а) научный;
- б) официально-деловой;
- в) публицистический;
- г) бытовой.

**2. Разрешение конфликта – это...**

- а) столкновение противоположно направленных интересов, мнений, целей;
- б) действие, совокупность действий участников конфликтной ситуации, провоцирующее резкое обострение противоречий и начала борьбы между ними;
- в) процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющая личную значимость для участников конфликта и на этой основе гармонизация их взаимоотношений.

**3. Интерактивная сторона общения – это ...**

- а) общение как процесс обмена информацией
- б) общение как обмен действиями и поступками
- в) общение как восприятие и понимание людьми друг друга.

**4. Наиболее простой способ понимания другого человека через уподобление себя ему - это**

- а) каузальная атрибуция;
- б) идентификация;
- в) эмпатия;
- г) подражание;
- д) аттракция;
- е) рефлексия

**5. Один из наиболее древних способов разрешения конфликтов ...**

- а) медиация; б) устранение; в) стимуляция.

**6. Средства общения делятся на две группы:**

- а) вербальные и невербальные;
- б) личные и общественные;
- в) устные и письменные.

**7.Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта – это...**

- а) конфликтная ситуация; б) конфликт; в) инцидент.

**8. Коммуникативные барьеры – это...**

- а) психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению;

- б) то, из-за чего возникает конфликт;
- в) различного рода моменты, искажающие истинную картину воспринимаемого.

**9. Официальные и неофициальные кодексы, предписания, правила и уставы, традиции, стереотипы, стандарты – это ...**

- а) социальные институты;
- б) социальные нормы;
- в) социальные роли.

**10. Джоном Брунером был введен термин ...**

- а) «группа»;
- б) «социальная перцепция»;
- в) «конфликтная ситуация».

**11. Организующая и поддерживающая функция общения:**

- а) обеспечивает людям возможность познать, утвердить и подтвердить себя
- б) реализуется в общении человека с самим собой
- в) способствует налаживанию и сохранению связей, контактов и взаимоотношений между людьми.

**12. Какая стратегия взаимодействия предполагает жертву собственных целей для достижения целей партнера?**

- а) сотрудничество; б) компромисс; в) уступчивость.

**13. Аттракция - это ...**

- а) эмоциональное сопереживание другому человеку;
- б) осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению;
- в) форма познания человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему.

**14. Движения рук – это ...**

- а) пантомимика; б) мимика; в) жестикуляция.

**15. На каком этапе конфликта участники открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования?**

- а) начало открытого конфликтного взаимодействия;
- б) развитие открытого конфликта;
- в) осознание конфликтной ситуации.

**16. Взаимодействие двух и более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного и аффективно-оценочного характера – это ...**

- а) интеракция; б) коммуникация; в) общение.

**17. Самооценка – это...**

- а) эмоционально-ценностное отношение к себе;
- б) оценка личностью самой себя, своих возможностей, качества и места среди других;
- в) система знаний о себе.

## **18. Конфликтогены – это...**

- а) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта.
- б) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

## **19. Внутрличностная функция общения:**

- а) обеспечивает людям возможность познать, утвердить и подтвердить себя
- б) реализуется в общении человека с самим собой
- в) способствует налаживанию и сохранению связей, контактов и взаимоотношений между людьми.

## **20. Референтная группа – это**

- а) группа, в которой отсутствует сплоченность, нет совместной деятельности;
- б) группа, с которой индивид соотносит себя как с эталоном и на нормы, мнения, ценности и оценки которой он ориентируется в своем поведении и в самооценке;
- в) реальная социальная общность, не имеющая юридически фиксированного статуса, добровольно объединенная на основе интересов, дружбы и симпатий.

## **21. На какой фазе конфликта есть наибольшая вероятность его разрешения?**

- а) пик конфликта; б) начальная фаза; в) фаза спада.

## **22. Невербальное средство общения такесика – это:**

- а) биологически-необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений;
- б) пространственная ориентация партнёров в момент общения;
- в) зрительно-воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении;
- г) ритмико-интонационные стороны речи;
- д) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов.

## **23. Что не относится к технике психологического воздействия?**

- а) убеждение;
- б) манипулирование;
- в) сопротивление;
- г) внушение;
- д) заражение.

## **24. Какой стороны общения не существует?**

- а) коммуникативной;
- б) позитивной;
- в) интерактивной;
- г) перцептивной.

## **25. Результат какого конфликта будет положительным?**

- а) конструктивного; б) деструктивного



#### 4.Пакет преподавателя (экзаменатора)

Показатели оценки результатов освоения программы учебной дисциплины:

Дифференцированный зачет представлен в тестовой форме и состоит из 25 вопросов, охватывает изученный материал всех девяти разделов рабочей программы. Обучающийся должен показать знания:

- взаимосвязи общения и деятельности;
- целей, функций, видов и уровней общения;
- ролей и ролевых ожиданий в общении;
- видов социальных взаимодействий;
- механизмов взаимопонимания в общении;
- техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения;
- этических принципов общения;
- источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов.

Критерии оценки:

- оценка «5» ставится, если 23-25 правильных ответов (100 – 92% правильных ответа);
- оценка «4» ставится, если 20-22 правильных ответа (91 – 80% правильных ответов);
- оценка «3» ставится, если 13-19 правильных ответа (78 -52 правильных ответа);
- оценка «2» ставится, если 12 и менее правильных ответов (менее 51% правильного ответа).

**Количество вариантов** заданий для экзаменуемых: 3

Время выполнения каждого задания: 1,5 минуты

#### Варианты ответов к тесту:

Вариант	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	б	б	а, б	б	б	б	а	а	б	б	б	б	в	а	б	г	в	в	а	в	б	г	а	а	б
2	а	г	а	г	в	е	б	а	б	в	а	в	а	а	б	в	в	в	б	в	б	б	б	б	в
3	в	в	б	б	а	а	в	а	б	б	в	в	в	в	б	б	б	б	б	б	б	а	в	б	а

#### 5.Условия выполнения стандартизированных заданий тестовой формы при проведении промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета

Дифференцированный зачет по учебной дисциплине проводится в учебной аудитории техникума, в которой обеспечен порядок, необходимый температурный режим.

При сдаче дифференцированного зачета обучающиеся должны соблюдать правила поведения, установленные временные рамки проведения зачета.

Кабинет должен быть укомплектован медицинской аптечкой с набором необходимых медикаментов, медицинских средств для оказания первой медицинской помощи при травмах или при плохом самочувствии.

При работе необходимо соблюдать правила пожарной безопасности, знать места расположения первичных средств пожаротушения.

### **Бланк для выполнения заданий дифференцированного зачета.**

#### **Дифференцированный зачет**

**по дисциплине ОГСЭ.02 Психология общения**

студент \_\_\_\_ группы

**Ф.И.О.**

**Вариант №** \_\_\_\_

- |     |     |     |     |     |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1.  | 2.  | 3.  | 4.  | 5.  |
| 6.  | 7.  | 8.  | 9.  | 10. |
| 11. | 12. | 13. | 14. | 15. |
| 16. | 17. | 18. | 19. | 20. |
| 21. | 22. | 23. | 24. | 25. |

Количество баллов \_\_\_\_\_

Оценка \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г. Преподаватель \_\_\_\_\_

#### **Основные печатные и электронные издания**

1. Гарькуша О.Н. Психология общения. РИОР, 2020;
- 2.Шеламова Г.М. Психология общения: учебник / Г.М. Шеламова. – Москва: Академия, 2020. – 128 с
- 3.Шеламова Г.М. Этикет делового общения- М.: Издательский центр «Академия»,2020.

1.Электронно-библиотечная система «Znanium» <https://znanium.com/>

<http://school-collection.edu.ru/catalog/pupil/?subject=21> Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов

2.Корягина, Н. А. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 437 с. — (Профессиональное образование). —

ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469549> (дата обращения: 31.10.2021).

3.Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469702> (дата обращения: 31.10.2021).

4.Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 169 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07046-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471154> (дата обращения: 31.10.2021).

5. Столяренко, Л. Д. Психология общения : учебник / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. - изд. 5-е. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2020. — 317 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-222-32949-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081477> (дата обращения: 04.05.2022). – Режим доступа: по подписке.

#### ТЕМЫ ДОКЛАДОВ:

Барьеры в деловом общении. Психологические особенности подготовки и проведения деловой беседы.

Влияние семьи на становление личности.

Культура общения.

Личность и коллектив.

Понимание в межличностном общении.

Проблемы профессиональной этики

Разрешение конфликтных ситуаций.

Умение слушать

Эмоции и язык.

Этика деловых отношений.

Этикет и межличностное общение.

Этические нормы в деловом общении.

Стили общения.

Конфликт и способы его разрешения.

Конфликты, возникающие внутри организации.

Семейные конфликты и их решения.

Семейные отношения и формирование личности ребенка.

Коллектив и личность

Деловая беседа. Психологические особенности публичного выступления. Экзамен

Общение. Структура и средства общения

Невербальные средства общения

Речевые средства общения. Позиции в общении. Деловая беседа

Стили общения. Манипулирование

Механизмы межличностного восприятия

Психологические защиты. Барьеры в общении

Конструктивное общение. Контроль эмоций

Активное и пассивное слушание

.Деловое общение и управление им.

Общение как социально-психологическая категория.

Коммуникативная культура в деловом общении.

Духовное отчуждение и обеспечение безопасности духовной сферы современного российского общества.

Жизненные ориентиры современной молодежи в сфере общения.

Новый тип личности посткризисного периода и проблемы общения.

Виды делового общения.

Управление деловым общением.

Отношения сотрудничества и конфликта в представлениях российских работников.

Как наладить общение с людьми, которые умнее тебя.

Имя человека и его характер.

Культура речи в деловом общении.

Основы невербального общения.

Интерпретация невербальной информации в деловом общении.

Этические нормы телефонного разговора.

. Культура делового письма.

Характеристика манипуляций в общении.

Молодежь как объект манипуляций. Возможности самоорганизации молодежи.

Правила подготовки публичного выступления.

Правила подготовки и проведения деловой беседы.

Правила проведения собеседования.

Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.

Правила конструктивной критики.

Типология конфликтных личностей и способы общения с ними.

Этикет и имидж делового человека.

Этикет приветствий и представлений.

Внешний облик делового человека.

Поведение в общественных местах.

Современные взгляды на место этикета в деловом общении.

Технология и этика ведения переговоров.

Искусство комплимента.

Правила вручения подарков.