

Областное государственное профессиональное образовательное  
бюджетное учреждение  
«Биробиджанский колледж культуры и искусств»

РАССМОТРЕН И ОДОБРЕН  
на заседании предметно-цикловой  
комиссии общеобразовательных и  
общепрофессиональных  
дисциплин, протокол  
от «03» мая 2024 № 16

СОГЛАСОВАН  
заместитель директора  
по учебно-методической работе  
«03» мая 2024 г.

УТВЕРЖДЕН  
Приказ директора  
ОГПОБУ «БККИ»  
от «06» мая 2024  
№ 85-о/с



**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ОП.06 Психология общения**

(наименование дисциплины)

**для специальности 51.02.02 Социально-культурная деятельность (по видам)**

(код и название специальности, профессии)

**форма обучения - очная**

Комплект контрольно-оценочных средств по общепрофессиональной учебной дисциплине «Психология общения» разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования специальности 51.02.02 Социально-культурная деятельность (по видам), утвержденным приказом Минпросвещения Российской Федерации от 11.11.2022 № 970 (зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 16.12.2022 г. Регистрационный № 71588) ), и предназначен для организации обучения и выявления знаний студентов специальности 51.02.02 Социально-культурная деятельность (по видам).

Организация-разработчик: областное государственное профессиональное образовательное бюджетное учреждение «Биробиджанский колледж культуры и искусств»

Разработчик:

Вепринская Елена Николаевна - преподаватель ОГПОБУ «БККИ»

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	4
2. ОПИСАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	6
3. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	8

# 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

## 1.1. Область применения комплекта оценочных средств по общепрофессиональной учебной дисциплине «Психология общения».

Комплект оценочных средств (далее - КОС) разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее - ФГОС СПО) по специальности 51.02.02 Социально-культурная деятельность (по видам) и предназначен для оценки результатов освоения программы общеобразовательной дисциплины «Психология общения».

Основная цель создания КОС учебной дисциплины – совершенствование содержания учебной дисциплины вариативной части для формирования профессионально значимых компетенций. Комплект представлен контрольно-оценочными средствами и оценочными материалами для проведения текущего контроля, а также промежуточной аттестации в форме зачета.

## 1.2. Результаты освоения общеобразовательной дисциплины «Психология общения».

В результате освоения учебной дисциплины студент должен уметь:

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

знать:

- 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.

## 1.3. Показатели сформированности общих и профессиональных компетенций.

Компетенции	Показатели оценки результата
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Способность понимать цель, поставленную преподавателем и самостоятельно определять задачи для реализации цели. Умение выбирать типовые методы решения профессиональных задач. Умение оценивать свою деятельность.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Способность 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.	Способность 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	Способность проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе

<p>общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.</p>	<p>гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.</p>
<p>ПК 1.2. Организовывать дифференцированное культурное обслуживание населения в соответствии с возрастными категориями.</p>	<p>Способность организовывать дифференцированное культурное обслуживание населения в соответствии с возрастными категориями.</p>
<p>ПК 1.8. Организовывать работу с коллективом исполнителей на основе принципов организации труда, этических и правовых норм в сфере профессиональной деятельности.</p>	<p>Умение организовывать работу с коллективом исполнителей на основе принципов организации труда, этических и правовых норм в сфере профессиональной деятельности.</p>
<p>ПК 2.2. Осуществлять управление коллективами народного художественного творчества, досуговыми формированиями (объединениями).</p>	<p>Знание осуществления управления коллективами народного художественного творчества, досуговыми формированиями (объединениями).</p>
<p>ПК 2.3. Осуществлять организационную и репетиционную работу с участниками культурно-досуговых программ.</p>	<p>Умение осуществлять организационную и репетиционную работу с участниками культурно-досуговых программ.</p>
<p>ПК 2.5. Организовывать и проводить мероприятия в сфере молодежной политики, включая досуг и отдых детей, подростков и молодежи, в том числе в специализированных (профильных) лагерях.</p>	<p>Умение организовывать и проводить мероприятия в сфере молодежной политики, включая досуг и отдых детей, подростков и молодежи, в том числе в специализированных (профильных) лагерях.</p>

## 2. ОПИСАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Контрольно-оценочные средства для текущего контроля и промежуточной аттестации разработаны для оценки уровня освоения студентами планируемых результатов.

Задачами использования контрольно-оценочных средств являются:

- контроль и управление процессом приобретения студентами необходимых компетенций, определенных в ФГОС в качестве результатов освоения учебной дисциплины;

- оценка результативности учебного процесса для каждого студента.

Структурные элементы КОС по дисциплине:

- результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке;

- описание контрольно-оценочных средств;

- разноформатные задания для текущей аттестации по дисциплине;

- разноформатные задания для промежуточной аттестации по дисциплине.

Кроме оценочных заданий, комплект включает эталоны ответов к некоторым заданиям, а к типовым – алгоритмы решения либо ориентировочную основу действий.

Оценочные средства направлены на формирование планируемых результатов по указанной теме в рабочей программе.

### Текущий контроль

Текущий контроль знаний проводится в форме фронтального опроса, индивидуального устного опроса по темам.

#### Критерии оценки освоения дисциплины на этапе проведения устного опроса

Форма текущего контроля	отметки по дисциплине			
	5 (отлично)	4 (хорошо)	3 (удовлетворительно)	2 (неудовлетворительно)
Устный опрос по темам	Знания отличаются глубиной, содержательность ю, дается полный, исчерпывающий ответ. Студент свободно владеет научным понятийным аппаратом. Ответ не содержит фактических ошибок и характеризуется глубиной, полнотой, уверенностью студента.	Знания имеют достаточный содержательный уровень, однако отличаются слабой структурированн остью; имеются неточности при ответе на вопросы. В ответе имеют место несущественные фактические ошибки.	Знания имеют фрагментарный характер, отличаются поверхностностью и малой содержательностью, содержание вопросов раскрыто слабо, имеются неточности при ответе на основные вопросы. Допущены фактические ошибки.	Обнаружено незнание или непонимание студентом существенной части психологии. Допущены существенные фактические ошибки. На большую часть вопросов студент не дает верных ответов.

### Устный опрос

**Раздел 1. Тема 1.1.** Ответьте на вопросы:

1. Значение общения в жизни людей.

2. Сервисная роль общения в профессиональной деятельности.
3. Общение как базовый элемент в профессии типа «Человек-человек».

**Тема 1.2.** Ответьте на вопросы:

1. Общение деловое, формально – ролевое, духовное, ритуальное, манипулятивное, светское.
2. Прямое косвенное общение. Межперсональное и ролевое общение.
3. Функция организации и поддержания межличностных отношений, внутриличностная функция общения.

**Тема 1.3.** Ответьте на вопросы:

1. Вербальные средства общения. Структура речевого общения.
2. Невербальные средства общения. Общая характеристика.
3. Основные этапы общения.

**Тема 1.4.** Ответьте на вопросы:

1. Общение как восприятие и понимание людьми друг друга. Первое впечатление. Имидж и самоподача в общении.
2. Механизмы взаимодействия в процессе общения. Эмпатия, толерантность, рефлексия, обратная связь.
3. Эффекты межличностного восприятия: эффект ореола, эффект первичности, эффект новизны.
4. Создание климата психологической безопасности. Правила психологических плюсов.

**Тема 1.5.** Ответьте на вопросы:

1. Коммуникативный процесс, основные характеристики. Основные этапы осуществления. Виды коммуникации (формальное – неформальное, горизонтальное – вертикальное).
2. Коммуникатор – реципиент в общении. Коммуникативные роли. Причины плохой коммуникации. Коммуникативные барьеры общения: стилистический, логический, психологический.

**Тема 1.6.** Ответьте на вопросы:

1. Общение как взаимодействие.
2. Ориентация на контроль, ориентация на понимание.
3. Трансактный анализ общения (по теории Э. Берна)
4. Социальные мотивы взаимодействия: кооперация, индивидуализм, конкуренция, альтруизм, агрессия, равенство. Стратегии взаимодействия.

**Тема 1.7.** Ответьте на вопросы:

1. Нереплексивное (пассивное) слушание. Основные правила и ситуации применения.
2. Реплексивное слушание. Приемы: выяснение, перефразирование, резюмирование.
3. Правила эмпатического слушания.
4. Барьеры в восприятии информации.

**Тема 1.8.** Ответьте на вопросы:

1. Влияние индивидуальных особенностей личности на процесс общения.
2. Личные стереотипы эмоционального реагирования на ситуации.
3. Манера и стиль общения, исходя из условий классификации психологических черт личности, проявляющихся в контактах: доминантность – недоминантность, мобильность – ригидность, экстраверсия – интроверсия. Визуалы, аудиалы, кинестетики.
4. Особенности общения с «трудными» людьми. Акцентуация характера.
5. Особенности психологического склада и реакции в контактах мужчин и женщин.

**Тема 1.9.** Ответьте на вопросы:

1. Визуальный контакт
2. Кинесические особенности: жесты, позы, мимика.

3. Проксемические особенности. Пространство межличностного взаимодействия.

**Раздел 2. Тема 2.1.** Ответьте на вопросы:

1. Деловое общение – основной процесс управленческой деятельности руководителя.

2. Законы и функции делового общения.

3. Особенности межличностного взаимодействия в деловой среде.

**Тема 2.2.** Ответьте на вопросы:

1. Деловая беседа. Основные этапы подготовки и проведения.

2. Деловые встречи, совещания, приемы, семинары, конференции, презентации.

3. Непосредственные и опосредованные формы деловой коммуникации.

4. Этикет телефонной коммуникации.

**Тема 2.3.** Ответьте на вопросы:

1. Характеристика переговорного процесса. Подготовка к переговорам. Тактические приемы. Факторы, влияющие на выбор стратегии переговоров. Достоинства и недостатки каждой из стратегий.

2. Этапы переговоров и их характеристика.

**Тема 2.4.** Ответьте на вопросы:

1. Понятие «конфликт», виды конфликтов.

2. Социально – психологические основы конфликта. Причины возникновения конфликтов.

3. Способы, приемы, упреждения и разрешения конфликтных ситуаций.

4. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Приемы, освобождающие от раздражения и гнева.

5. Типы конфликтных личностей.

6. Условия бесконфликтного общения.

**Тема 2.5.** Ответьте на вопросы:

1. Круглый стол: «Чем был полезен для меня курс «Психология общения»»

2. Защита собственной модели общения.

## **Практическая работа**

**Раздел 1.**

**Тема 1.1.** Тренинг, направленный на самопознание собственных коммуникативных способностей и сокращение эмоциональной дистанции между членами группы.

**Тема 1.2.** Психологический практикум «Ваш стиль общения».

**Тема 1.4.** Психологический практикум «Личностная самоподача».

Эффекты установки на партнера по общению, подключение и установление контакта.

**Тема 1.5.** Анализ позиций в общении. Стратегия и тактика «Да - диалог», «Нет - диалог», захват инициативы в разговоре.

**Тема 1.6.** Психологические приемы влияния на партнера по общению.

**Тема 1.7.** Психологический практикум: Отработка техники рефлексивного слушания с применением эмпатийного внимания.

**Тема 1.8.** Тестирование. Проигрывание ситуаций.

**Тема 1.9.** Психологический практикум. Отработка навыков освоения невербальных средств общения

**Раздел 2.**

**Тема 2.3.** Тренинг по развитию этикетной и протокольной коммуникативной культуры.

Тестирование «Ваш стиль делового общения».

**Тема 2.4.** Тренинг по овладению методикой регулирования межличностных отношений в условиях конфликта.



### 3. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине «Психология общения» проводится в форме зачета.

#### **Инструкция для пользователя:**

Студентам предлагается в соответствии с заданием выбрать правильный ответ.

Длительность выполнения задания 20 минут.

#### **Методика проведения тестирования:**

Перед началом проведения тестирования студентам разъясняется цель, задачи, структура и особенности выполнения заданий. Делается акцент на самостоятельность выполнения заданий, невозможность пользоваться учебными материалами.

#### **1. В чем разница между деловым и профессиональным общением?**

А) Деловое общение направлено на создание продукта профессиональной деятельности, профессиональное общение направлено на потребление продукта профессиональной деятельности.

Б) Деловое общение происходит по какому-либо делу, профессиональное общение сопровождает любую профессиональную деятельность.

#### **2. Из чего складывается коммуникативная компетентность личности?**

А) Знания об общении, умения общения.

Б) Знания об общении, умения общения, коммуникативная рефлексия, ценностное отношение к участникам взаимодействия.

В) Знания об общении, умения общения, коммуникабельность.

#### **3. Что такое каузальная атрибуция?**

А) Приписывание.

Б) Формирование приятного впечатления.

В) Общественное мнение.

#### **4. Что лежит в основе приемов формирования аттракции?**

А) Возникновение положительных эмоций.

Б) Направленность на участников процесса общения.

В) Удовлетворение потребности личности.

#### **5. Какой из приемов формирования аттракции направлен на удовлетворение потребности личности в защите?**

А) Имя собственное.

Б) Терпеливый слушатель.

В) Улыбка.

#### **6. На каком уровне слушания происходит удовлетворение потребности личности в самовыражении?**

А) Слушать, но не слышать.

Б) Слушание с временным отключением.

В) Слушание – сопереживание.

#### **7. Что такое аттракция?**

А) Приписывание.

Б) Возникновение приятного впечатления у одного человека в отношении другого.

В) Способность человека мыслить.

#### **8. К какой группе средств относятся смех, плач, вздохи?**

А) Лингвистические

Б) Экстралингвистические

В) Паралингвистические

#### **9. Что включает кинесическая группа средств общения?**

А) Зональные пространства

Б) Жесты, мимику, взгляды

В) Интонации, тембр, громкость голоса

#### **10. Какая группа средств передает содержание коммуникации?**

А) Лингвистические

Б) Кинесические

В) Паралингвистические

**11. Какое расстояние при взаимодействии наиболее подходит для деловой сферы деятельности?**

- А) 0 – 50 см                      Б) 50 – 120 см                      В) 120 – 360 см

**12. Характеризуя стиль взаимодействия, что Вы можете сказать о жестах, при которых ладони рук направлены вверх?**

А) Открытость общению, демократичный характер.

Б) Авторитаризм.

В) Скрытый авторитаризм, отстраненность.

**13. Какой из жестов отражает закрытую позицию при общении?**

- А) Жест указующего перста                      Б) Скрещенные пальцы рук                      В) Рука у щеки

**14. Какой из жестов характеризует авторитарный стиль взаимодействия?**

А) Ладонь направлена вверх.

Б) Ладонь направлена вниз.

В) Жест указующего перста.

**15. Какие принципы способствуют формированию имиджа?**

А) Повторения, непрерывного усиления.

Б) Целенаправленности, напористости.

В) Ориентации на общественное мнение.

**16. Что означает взгляд, направленный в пол?**

А) Задумчивость, мечтательность.

Б) Дискомфорт, желание прекратить контакт.

В) Скука, отсутствие интереса.

**17. Как может быть охарактеризован смех с упором на «Е»?**

А) Злорадство, хамство, презрение.

Б) Хитрость, скрытость.

В) Скрытый страх, боязнь.

**18. Женщина обгоняет коллегу-мужчину, идущего по коридору. Кто из них должен здороваться первым?**

- А) Мужчина                      Б) Женщина

**19. Во время деловой встречи партнер чихнул. Ваши действия?**

- А) Пожелаете здоровья                      Б) Сделаете замечание                      В) Не заметите

**20. На чем основан эффект стереотипизации?**

А) На тенденции делать выводы из ограниченного опыта

Б) На дискомфорте.

В) На удовлетворении потребности личности.

**Эталон правильных ответов:**

**1а 2б 3а 4в 5в 6в 7б 8б 9б 10а 11в 12а 13б 14 15а 16б 17а 18б 19в 20а**

#### Система оценивания

За выполнение задания выставляется отметка по пятибалльной шкале.

За каждое правильно выполненное задание ставится 1 балл.

Отметка «5» - правильно представлены ответы на все вопросы.

Отметка «4» - правильно представлены 95 % ответов на вопросы.

Отметка «3» - правильно представлены 60-80 % ответов на вопросы.

Отметка «2» выставляется в том случае, если студент выполнил менее 60 % работы.

