**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**«Режевской политехникум»**

|  |  |
| --- | --- |
| Рассмотрено:  на заседании ЦК  Протокол № 10  от «24» июня 2022 г. | Утверждаю:  Директор \_\_\_\_\_\_\_\_С.А.Дрягилева  от «24» июня 2022 г. |

**Контрольно-оценочные средства**

**ОП.08 «Психология общения»**

в рамках основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по программе подготовки квалифицированных, рабочих, служащих

**46.01.03 Делопроизводитель**

г. Реж, 2022 г.

Контрольно - оценочные средства по учебному предмету «Психология общения» разработаны на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 46.01.03 Делопроизводитель (утв. приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 июля 2021 года №450)

- рабочей программы воспитания УГС 46.00.00 «История и археология» 46.01.03 Делопроизводитель

Разработчик:

Захаров Максим Максимович, преподаватель ГАПОУ СО «Режевской политехникум»

# Содержание

|  |
| --- |
| 1.Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств |
| 2. Задания для текущего контроля, критерии оценки, эталоны ответов |
| 3. Задания для промежуточной аттестации критерии оценки, эталоны  ответов |

1. Перечень информационных источников

# 1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

* + 1. **Общие положения**

Контрольно-оценочные средства (КОС) разработаны в соответствии с требованиями основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) и Федерального государственного стандарта по профессии 46.01.03 Делопроизводитель (утв. приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 июля 2021 года №450), программы учебного предмета «Психология общения».

Контрольно-оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебного предмета «Психология общения» по профессии 46.01.03 Делопроизводитель (утв. приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 13 июля 2021 года №450), КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

# Результаты освоения учебного предмета, подлежащие проверке

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки уровня усвоения учебного предмета «Психология общения». Освоение содержания учебного предмета обеспечивает достижение студентами следующих **результатов:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ОК | Должен знать: | Должен уметь |
| ОК 01 | Роль и значение эффективной коммуникации для успеха в любой профессиональной сфере и личной жизни. | Осознавать, как навыки общения влияют на карьерный рост, продуктивность и взаимоотношения, проявлять интерес к их развитию. |
| ОК 02 | Методы подготовки к общению (например, планирование беседы, выбор стратегии), принципы управления коммуникативным процессом. | Планировать свои коммуникативные действия, ставить цели общения и выбирать подходящие способы их достижения под руководством. |
| ОК 03 | Признаки эффективной и неэффективной коммуникации, методы анализа коммуникативных барьеров и конфликтов. | Оценивать собственное поведение в общении, распознавать ошибки, корректировать свой стиль коммуникации и нести ответственность за последствия своих слов и действий. |
| ОК 04 | Основные теории и модели психологии общения, надежные источники по коммуникативным техникам и методам (активное слушание, невербалика). | Находить и анализировать информацию о психологических аспектах общения, применять ее для решения конкретных коммуникативных задач. |
| ОК 05 | Особенности и этикет общения в цифровой среде (мессенджеры, видеоконференции, электронная почта), психологию онлайн-коммуникаций. | Эффективно и корректно использовать цифровые средства для делового и личного общения, учитывая их психологические особенности. |
| ОК 06 | Психологические основы командного взаимодействия, методы разрешения конфликтов, навыки убеждения, активного слушания и эмпатии. | Применять техники эффективного общения для построения конструктивных отношений, решения проблем и достижения общих целей в группе. |
| ОК 07 | Важность четкой, ясной и дисциплинированной коммуникации в условиях строгой иерархии и выполнения приказов. | Применять навыки эффективного общения для понимания и выполнения команд, поддержания дисциплины и сплоченности в воинском коллективе. |

# Задания для текущего контроля, критерии оценки, эталоны ответов

**Вариант 1**

1. Человек, владеющий своим поведением, способный осуществить выбор поступка, деятельности и жизненного пути, переживающий за свой выбор перед обществом это:

а) индивид г) индивидуальность

б) субъект д) Я-концепция

в) личность е) социальный статус

1. Процесс восприятия и понимания людьми друг друга в процессе общения: а) коммуникация г) перцепция

б) интеракция д) идентификация

в) установка е) эмпатия

1. Общение, которое определено формальной вежливостью, сопровождается определенными правилами и церемониями:

а) «контакт масок» г) манипулятивное б) формально-ролевое д) духовное

в) светское е) деловое

1. Неосознанная готовность воспринимать человека привычным образом без полного анализа конкретной ситуации:

а) стереотипы г) восприятие

б) аттракция д) идентификация

в) установка е) эмпатия

1. Эффект восприятия, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной стороне личности распространяется на весь образ человека:

а) эффект ореола г) эффект первого впечатления

б) эффект проецирования д) эффект последнего впечатления в) установка е) фактор привлекательности

1. Понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека:

а) рефлексия г) идентификация

б) эмпатия д) фактор превосходства в) фактор привлекательности

1. Коммуникационный эффект, который создает естественную паузу для отдыха, сближает и настраивает людей на доброжелательный лад:

а) эффект аргументации г) эффект первых фраз

б) эффект ореола д) эффект художественной выразительности в) эффект релаксации е) эффект интонаций и пауз

1. Воздействие на другого человека, которое предполагает стремление заставить человека вести себя вопреки его желанию и убеждениям:

а) принуждение г) конфронтация

б) косвенное общение д) убеждение

в) внушение е) прямое общение

1. Нарастание конфликта это:

а) кульминация г) эскалация

б) инцидент д) разрешение конфликта

в) зона разногласий е) предконфликтная ситуация

1. Согласно данной теория лидерства, человек, которой продолжительное время находится на руководящей должности, приобретает необходимые лидерские качества:

а) ситуативная г) теория харизматического лидерства б) теория черт характера д) факторно-аналитическая

в) теория интеллигентности

# Вариант 2

1. Личность, для которой характерна сверхчувствительность к лести и критике, выраженный эгоцентризм, высокий уровень неудовлетворенности собой:

а) акцентуированная личность г) личность с низкой самооценкой б) толерантная личность д) фрустрированная личность

в) агрессивная личность е) личность с завышенной самооценкой

1. Процесс взаимодействия в общении:

а) коммуникация г) перцепция

б) интеракция д) идентификация

в) установка е) эмпатия

1. Общение, при котором раскрываются личностные особенности человека, характеризующееся взаимопониманием и доверием между людьми:

а) «контакт масок» г) манипулятивное б) формально-ролевое д) духовное

в) светское е) деловое

1. Вид коммуникации, направленный на решение деловых, производственных вопросов:

а) горизонтальные г) неформальные

б) формальные д) устные в) вертикальные

1. Группа, которая характеризуется малочисленностью состава, пространственной близостью ее членов, длительностью совместного существования, единством целей, добровольностью вхождения в группу и неформальным групповым контролем:

а) вторичная г) группа присутствия

б) референтная д) первичная

в) неформальная е) формальная

1. Осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению: а) стереотипы г) восприятие

б) рефлексия д) идентификация

в) установка е) эмпатия

1. Коммуникационный эффект, который закрепляет или корректирует

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| первоначальное впечатление | у | людей, в нем должна быть сосредоточена |
| интересная информация: |  |  |
| а) эффект аргументации |  | г) эффект первых фраз |
| б) эффект ореола |  | д) эффект художественной выразительности |
| в) эффект релаксации |  | е) эффект интонаций и пауз |

1. На каком этапе делового общения происходит выбор стратегии и тактики поведения:

а) установление контакта г) принятие решения

б) обсуждение проблемы д) ориентирование в ситуации в) выход из контакта

1. Конфликты, которые приводят к негативным, разрушительным действиям, снижают эффективность работы группы:

а) по вертикали г) по горизонтали б) внутриличностные д) межличностные в) деструктивные е) конструктивные

1. Стиль управления, для которого характерно отсутствие согласованных действий между руководителем и подчиненными, низкие показатели работы:

а) коллегиальный г) авторитарный

б) нейтральный д) директивный

в) ситуативный е) демократический

# Вариант 3

1. Человек с момента появления на свет, характеризующийся определенной телесной конституцией и типом нервной системы, задатками:

а) индивид г) индивидуальность

б) субъект д) Я-концепция

в) личность е) объект

1. Своеобразное сочетание в человеке качеств, характеризующих его мировоззрение, устремления, способности, темперамент:

а) темперамент г) индивидуальность

б) характер д) самооценка

в) мотивация е) уровень притязаний

1. Общение, направленное на получение односторонней выгоды от собеседования:

а) «контакт масок» г) манипулятивное б) формально-ролевое д) духовное

в) светское е) деловое

1. Психологические препятствия на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению:

а) фактор превосходства г) коммуникативные барьеры

б) эффект проецирования д) идентификация

в) установка е) стереотипы

1. Вид малой группы, поведение и взаимоотношения отдельных членов которой регламентируются официальными правилами, предписаниями и договоренностями организации:

а) неформальная г) группа присутствия б) лабораторная д) формальная

в) условная е) первичная

1. Отождествление себя с другим человеком, помогающее понять его мысли, поступки, действия:

а) стереотипы г) восприятие

б) аттракция д) идентификация

в) установка е) эмпатия

1. Коммуникационный эффект, который заключается в том, что речь должна быть обоснованной, убедительной, логичной, вызывающей размышление и осмысление информации:

а) эффект аргументации г) эффект первых фраз

б) эффект ореола д) эффект художественной выразительности в) эффект релаксации е) эффект интонаций и пауз

1. На каком этапе делового общения необходимо проявить умение слушать и убеждать:

а) установление контакта г) принятие решения

б) обсуждение проблемы д) ориентирование в ситуации в) выход из контакта

1. В каком стиле поведения при конфликте стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки:

а) конкуренция г) приспособление

б) сотрудничество д) игнорирование в) компромисс

1. Стиль управления, для которого характерно жесткое единоличное принятие решений руководителем, постоянный контроль с угрозой наказания:

а) коллегиальный г) авторитарный

б) нейтральный д) ситуативный

в) ситуативный е) демократический

# Вариант 4

1. Оценка человеком своих качеств, способностей, своего места среди людей: а) уровень притязаний г) индивидуальность

б) самооценка д) Я-концепция

в) самоуважение е) социальный статус

1. Процесс двустороннего обмена информацией: а) коммуникация г) перцепция

б) интеракция д) идентификация

в) установка е) эмпатия

1. Общение, в котором содержание определяется социальными или профессиональными ролями партнеров:

а) «контакт масок» г) манипулятивное б) формально-ролевое д) духовное

в) светское е) деловое

1. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми:

а) эффект ореола г) коммуникативные барьеры

б) эффект проецирования д) идентификация

в) установка е) коммуникативная компетентность

1. Эффект восприятия, который проявляется в том, что другому человеку приписываются собственные качества и эмоциональные состояния:

а) эффект ореола г) эффект первого впечатления

б) эффект проецирования д) эффект последнего впечатления в) установка е) фактор привлекательности

1. Привычные, упрощенные представления о другой группе людей, о которой мы сами располагаем малой информацией:

а) эмпатия г) рефлексия

б) установка д) стереотипы

в) идентификация е) интеракция

1. Коммуникационный эффект, который заключается в грамотном построении предложений, использовании метафор, афоризмов:

а) эффект аргументации г) эффект первых фраз

б) эффект ореола д) эффект художественной выразительности в) эффект релаксации е) эффект интонаций и пауз

1. Воздействие на другого человека, которое основывается на вере человека, складывающейся под влиянием авторитета, обаяния, интеллектуального и волевого превосходства:

а) принуждение г) конфронтация

б) косвенное общение д) убеждение

в) внушение е) прямое общение

1. Конфликт, который выводит организацию на новый уровень: а) деструктивный в) вертикальный

б) горизонтальный г) конструктивный в) межгрупповой

1. Лидер, который в силу личной притягательности, своих личностных способностей и качеств, способен оказывать глубокое и необычайное влияние на окружающих его людей:

а) авторитетный г) компетентный

б) ситуативный д) эмоциональный

в) информационный е) харизматичный

# Ключи к тестовым заданиям

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вариант 1  1. в  2. г  3. в  4. в  5. а  6. б  7. в  8. а  9. г  10.д | Вариант 2  1. г  2. б  3. д  4. б  5. д  6. б  7. г  8. д  9. в  10.б | Вариант 3  1. а  2. г  3. г  4. г  5. д  6. д  7. а  8. б  9. в  10.г | Вариант 4  1. б  2. а  3. б  4. е  5. б  6. д  7. д  8. в  9. г  10.е |

**Темы рефератов (докладов) и индивидуальных проектов**

1. Особенности делового общения, этические нормы делового общения.
2. Типологии личности сотрудников.
3. Барьеры коммуникации, обратная связь.
4. Невербальная коммуникация в профессиональной деятельности.
5. Лидерство и руководство.
6. Авторитет руководителя. Имидж руководителя
7. Взаимодействие личности и группы. Конформизм.
8. Психологическая теория коллектива.
9. Психологическая совместимость, срабатываемость в рабочей группе.
10. Типы взаимоотношений в системе «руководитель-подчиненный»
11. Социально-психологический климат коллектива.
12. Профилактика стрессов в деловом общении, стрессоустойчивость.
13. Деловое совещание.
14. Деловая беседа. Умение слушать в деловом общении.
15. Психологические приемы влияния на собеседника.
16. Умение говорить. Правила публичного выступления.
17. Поручение задания. Выражение критики.
18. Деловая переписка.
19. Виды и структура конфликта.
20. Методы управления конфликтом.

# Задания для промежуточной аттестации, критерии оценки

Перечень вопросов для проведения дифференцированного зачета по предмету

1. Характеристика процесса общения.
2. Коммуникативная сторона общения.
3. Средства общения.
4. Интерактивная сторона общения.
5. Перцептивная сторона общения. Механизмы восприятия в межгрупповом общении.
6. Психологические эффекты восприятия.
7. Механизмы восприятия в межличностном общении.
8. Понятие делового общения. Виды, формы, принципы делового общения.
9. Методы воздействия и влияния на других людей.
10. Этапы делового общения. Коммуникационные эффекты в деловом общении.
11. Представление о личности в психологии.
12. Понятие Я-концепции. Структура, источники формирования и развития Я- концепции.
13. Роли и ролевые ожидания.
14. Темперамент.
15. Характер.
16. Понятие конфликта. Структура, процесс развития конфликта.
17. Виды конфликтов.
18. Методы управления конфликтами.
19. Стили поведения в конфликте.
20. Стрессы и управление эмоциональными состояниями.
21. Понятие лидерства. Виды, теории, классификация лидерства.
22. Понятие власти. Виды и основы власти.
23. Понятие руководства. Стили управления по К. Левину.
24. Причины вступления человека в группу. Классификация групп по Г.М. Андреевой.
25. Понятие и виды малой группы.
26. Социально-психологические явления в малой группе.
27. Мотивация профессиональной деятельности.
28. Поиск, отбор и найм персонала.
29. Понятие, виды и этапы деловой карьеры.
30. Основные проблемы на этапах карьерного роста. Факторы, влияющие на карьерный рост сотрудников.

# Критерии оценивания ответов студентов

**Отметка "5"** ставится в случае:

1. Знания, понимания, глубины усвоения обучающимся всего объёма программного материала.
2. Умения выделять главные положения в изученном материале, на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать межпредметные и внутрипредметные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации.
3. Отсутствие ошибок и недочётов при воспроизведении изученного материала, при устных ответах устранение отдельных неточностей с помощью дополнительных вопросов преподавателя, соблюдение культуры устной речи.

# Отметка "4":

1. Знание всего изученного программного материала.
2. Умений выделять главные положения в изученном материале, на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи, применять полученные знания на практике.
3. Незначительные (негрубые) ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, соблюдение основных правил культуры устной речи.

# Отметка"3":

1. Знание и усвоение материала на уровне минимальных требований программы, затруднение при самостоятельном воспроизведении, необходимость незначительной помощи преподавателя.
2. Умение работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на видоизменённые вопросы.
3. Наличие грубой ошибки, нескольких негрубых при воспроизведении изученного материала, незначительное несоблюдение основных правил культуры устной речи.

# Отметка "2":

1. Знание и усвоение материала на уровне ниже минимальных требований программы, отдельные представления об изученном материале.
2. Отсутствие умений работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на стандартные вопросы.
3. Наличие нескольких грубых ошибок, большого числа негрубых при воспроизведении изученного материала, значительное несоблюдение основных правил культуры устной речи.

# Критерии оценивания тестовых заданий:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *оценка* | *Количество правильных ответов, %* | *Количество правильных ответов, баллы* |
| «отлично» («5») | 90 – 100 % | 9- 10 |
| «хорошо» («4») | 70 – 90 % | 7 – 8 |
| «удовлетворительно» («3») | 40 – 70 % | 5 – 6 |
| «неудовлетворительно» («2») | менее 40% | 0 - 4 |

1. **Перечень информационных источников**

Основные источники:

1. Психология общения: учеб. для студ. учреждений сред. проф. Образования / А.П. Панфилова. – 7-е изд., испр. – м. : Издательский центр

«Академия», 2019. – 368 с.

1. Клачкова, О. А. Основы конфликтологии [Электронный ресурс]: практикум для СПО / О. А. Клачкова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов

: Профобразование, 2019. — 136 c. — 978-5-4488-0314-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86142.html>

1. Маслова, Т. А. Психология общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Электрон. текстовые данные.

— Саратов : Профобразование, 2019. — 164 c. — 978-5-4488-0299-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85787.html>

Дополнительные источники отсутствуют

Интернет-ресурсы: [http://www.](http://www/) psyjournals.ru; [http://www.](http://www/) psychologies.ru; [http://www.](http://www/) psych.ru