

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финансовый университет)

Калужский филиал Финуниверситета

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по учебно-методической работе Калужского филиала ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»



О.М. Орловцева

«29» июня 2023 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ДИАГНОСТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ ПО ОЦЕНКЕ
ДОСТИЖЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ**

по учебной дисциплине

ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

по специальности

38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Калуга
2023

Фонд оценочных средств для проведения диагностической работы по оценке достижения обучающимися результатов обучения учебной дисциплине «Психология общения» разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

Составитель:

Моисеева Ирина Геннадьевна, к.психол.н., преподаватель Калужского филиала ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»

Фонд оценочных средств диагностической работы по оценке достижения обучающимися результатов обучения по учебной дисциплине «Психология общения» рассмотрен и рекомендован к утверждению на заседании предметной (цикловой) комиссии по общеобразовательным, естественнонаучным и гуманитарным дисциплинам

Протокол от «29» июня 2023 г., № 1

Председатель предметной (цикловой) комиссии



И.Г. Моисеева

Оглавление

1. Назначение диагностической работы.....	4
2. Оцениваемые образовательные результаты.	4
3. Характеристика заданий диагностической работы.....	5
4. Система оценивания заданий диагностической работы.....	5
5. Задания для проведения диагностической работы.....	5
5.1. Тестовые задания для проведения диагностической работы.	5
5.2. Практические задания для проведения диагностической работы.	11
6. Комплект оценочных средств для проведения диагностической работы.....	12
7. Оценка достижения результатов обучения.....	19

1. Назначение диагностической работы.

Диагностическая работа выполняет задачи контрольного среза остаточных знаний и предназначена для оценивания достижения обучающимися результатов обучения по учебной дисциплине ОГСЭ.05 «Психология общения».

2. Оцениваемые образовательные результаты.

Учебная дисциплина ОГСЭ.05 «Психология общения» является обязательной частью общего гуманитарного и социально-экономического цикла основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учёт (по отраслям) и обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности:

Код (ОК)	Формулировка компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

В результате освоения программы учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» обучающиеся осваивают:

Код (ОК)	Знания	Умения
ОК 01	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
ОК 02	номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию;

	информации; формат оформления результатов поиска информации	выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
ОК 03	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.
ОК 04	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.

3. Характеристика заданий диагностической работы.

Диагностическая работа состоит из 30 заданий, 25 из которых представлены в тестовой форме с одним правильным вариантом ответа, а 5 из которых представлены практическими заданиями с различной вариабельностью ответов. Максимальный балл за выполнение всей диагностической работы составляет 70 баллов. Каждое правильно выполненное задание тестовой части оценивается в 2 балла, а правильно выполненное задание из практической части оценивается в 4 балла.

4. Система оценивания заданий диагностической работы.

Каждое тестовое задание оценивается 2 баллами только в случае указания обучающимся правильного ответа. В случае указания неправильного ответа начисляется 0 баллов. Каждое практическое задание оценивается 4 баллами в случае указания правильного ответа. В заданиях, где необходимо дать развёрнутый или краткий словесный ответ, 4 балла также начисляется за правильный ответ. В случае использования обучающимся субъективной формулировки, отражающей правильный ответ, допускается выставление 3 баллов за задание. В случае указания неправильного ответа начисляется 0 баллов.

Полученные обучающимся баллы за выполнение всех заданий суммируются. Суммарный балл переводится в отметку по пятибалльной шкале с учетом следующей шкалы:

Суммарный балл	% выполнения	Отметка по 5-балльной шкале
от 61 до 70	от 86 до 100	«5»
от 49 до 60	от 70 до 85	«4»
от 35 до 48	от 50 до 69	«3»
от 0 до 34	от 0 до 49	«2»

5. Задания для проведения диагностической работы.

5.1. Тестовые задания для проведения диагностической работы.

Вариант 1

Компетенция ОК-1 – выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

1. Коммуникативная сторона общения – это:
 - а) обмен информацией**
 - б) восприятие и понимание друг друга
 - в) взаимодействие друг с другом
2. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект
 - а) духовное
 - б) примитивное**
 - в) манипулятивное
 - г) деловое
3. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли
 - а) формально-ролевое**
 - б) контакт масок
 - в) светское
 - г) духовное
4. К невербальным средствам общения относится
 - а) речь
 - б) интонация
 - в) мимика**
 - г) язык
5. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции
 - а) аффекторы**
 - б) эмблемы
 - в) иллюстраторы
 - г) регуляторы
6. Недоминантная позиция в общении – это позиция
 - а) родителя
 - б) ребенка**
 - в) взрослого
7. Доминирование – это:
 - а) открытое воздействие на партнера**
 - б) скрытое воздействие на партнера
 - в) стремление победить сильного соперника
8. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта
 - а) конфликтоген
 - б) инцидент**
 - в) конфликтная ситуация
9. Стил ь поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.
 - а) соперничество
 - б) компромисс
 - в) избегание**
10. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания
 - а) эмпатия**
 - б) идентификация
 - в) рефлексия

Компетенция ОК-2 - Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

11. К видам компетентности не относят:

- а) менеджерскую
- б) коммуникативную**
- в) профессиональную
- г) квалификационную

12. Обратная связь:

- а) препятствует коммуникативному процессу
- б) способствует коммуникативному процессу**
- в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
- г) все ответы правильные

13. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:

- а) отдавайте предпочтение длинным предложениям**
- б) никаких скороговорок
- в) держите паузу
- г) берите в руки что по ярче и расставляйте акценты

14. К эффективным приемам слушания не относят:

- а) активная поза слушающего
- б) умение задавать уточняющие вопросы
- в) активное слушание
- г) нерефлексивное слушание**

15. Жесты открытости:

- а) пиджак расстегнут
- б) ладони рук прижаты к груди
- в) развёрнутые навстречу собеседнику руки с ладонями вверх
- г) все ответы правильные**

Компетенция ОК-3 – Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

16. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

- а) не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.**
- б) не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.
- в) копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.
- г) использовать способ привлечения внимания собеседника.

17. Основные принципы грамотного телефонного общения:

- а) положительные эмоции**
- б) жаргон
- в) тихий тон
- г) нецензурное общение.

18. Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:

- а) цель не конкретизируется
- б) неправильно выбрано время для разговора
- в) излишняя эмоциональная насыщенность
- г) все ответы верны**

Компетенция ОК-4 - Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

19. Небольшая группа людей, стремящихся к достижению общей цели, постоянно взаимодействующих и координирующих свои усилия, называется:

а) команда

б) рабочая группа

в) псевдокоманда

20. Человек, который ведет других за собой, задает направление и темп движения, заряжает энергией, воодушевляет, показывает пример, привлекает к себе людей, нацелен на преобразование и развитие – это:

а) менеджер

б) лидер

в) руководитель

21. Специфическая форма общения, связанная с руководством людьми это:

а) деловое общение

б) управленческое общение

в) дружеское общение

22. Наибольшую эффективность в современных условиях предлагает подход к пониманию сути лидерства:

а) с позиции личных качеств

б) поведенческий

в) ситуационный

23. Какие жесты могут указать на то, что партнер, вероятно, неискренний?

а) губы сжаты, кисти рук стремятся быть спрятанными;

б) голова опущена, пальцы рук делают невольные постукивания;

в) поза напряжена, носок ноги повернут в сторону двери

24. К какой разновидности коммуникации можно отнести поручение со стороны руководителя отдела рекламы руководителю отдела продаж?

а) Восходящая коммуникация

б) Горизонтальная коммуникация

в) Нисходящая коммуникация

25. Что относится к правилам общения с людьми, которые передвигаются в коляске:

а) всегда спрашивать, нужна ли помощь, перед тем, как оказать ее

б) похлопать по спине или по плечу, предлагая свою помощь

в) показывать свое превосходство и излишнюю сердобольность

Вариант 2

Компетенция ОК-1 – выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

1. Перцептивная сторона общения – это:

а) обмен информацией

б) восприятие и понимание друг друга

в) взаимодействие друг с другом

2. Вид общения, который направлен на извлечение выгоды от собеседника

а) духовное

б) примитивное

в) манипулятивное

г) деловое

3. Формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника с использованием наборов выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции

а) формально-ролевое

б) контакт масок

- в) светское
- г) примитивное
- 4. К вербальным средствам общения относится
 - а) речь**
 - б) жесты
 - в) мимика
 - г) дистанции между собеседниками
- 5. Жесты, заменители слов или фраз в общении
 - а) регуляторы
 - б) эмблемы**
 - в) иллюстраторы
 - г) адапторы
- 6. Доминантная позиция в общении это позиция
 - а) родителя**
 - б) ребенка
 - в) взрослого
- 7. Манипуляция – это:
 - а) открытое воздействие на партнера
 - б) скрытое воздействие на партнера**
 - в) стремление победить сильного соперника
- 8. Слова, действия или бездействия «могущие» привести к конфликту
 - а) конфликтоген**
 - б) инцидент
 - в) конфликтная ситуация
- 9. Стил ь поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок
 - а) соперничество
 - б) компромисс**
 - в) избегание
- 10. Механизм восприятия собеседника, при котором мы ставим себя на место другого (отождествляем себя с ним)
 - а) эмпатия
 - б) идентификация**
 - в) рефлексия

Компетенция ОК-2 - Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

- 11. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:
 - а) неформальное общение
 - б) деловое общение**
 - в) конфиденциальное общение
 - г) нет правильного ответа
- 12. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:
 - а) без обратной связи**
 - б) с истинной обратной связью
 - в) с неистинной обратной связью
 - г) с истинной и неистинной обратной связью
- 13. Как быть внимательным во время беседы?
 - а) не доминируйте во время беседы

- б) не давайте волю эмоциям
 - в) смотрите на собеседника**
 - г) не принимайте позы обороны
14. Что не относят к правилам эффективного слушания?

- а) перестаньте говорить
- б) будьте терпеливы
- в) задавайте вопросы
- г) планируйте беседу**

15. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:

- а) самоуверенность, благодушные настроения, нет готовности к деятельности
- б) крайне отрицательное отношение к собеседнику**
- в) высокая степень заинтересованности в предмете разговора
- г) недостаток дисциплины, бесцеремонность, леность

Компетенция ОК-3 – Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

16. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу, как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это:

- а) интервью
- б) деловая беседа
- в) деловые переговоры**

17. К особенностям деловых переговоров относят ...

- а) взаимозависимость участников переговоров**
- б) разнородность интересов сторон
- в) обострение отношений с партнерами

18. Стратегии ведения переговоров – это:

- а) позиционный торг
- б) разрешение сложившегося конфликта
- в) взаимный учет интересов участников**

Компетенция ОК-4 - Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

19. Эффективная численность команды это:

- а) 10 человек
- б) 2-3 человека
- в) 7 человек плюс/минус 2**

20. К наиболее эффективному стилю руководства относится:

- а) авторитарный
- б) либеральный
- в) демократический**

21. Процесс передачи и приема полномочий и ответственности это:

- а) командообразование
- б) делегирование**
- в) менеджмент

22. Один из существующих барьеров общения:

- а) мировоззренческий барьер
- б) образовательный барьер
- в) психологический барьер**

23. Неконгруэнтностью называется явление, когда:

- а) происходит дисгармония в отношениях между партнерами по бизнесу
 б) происходит диссонанс между поставленными целями и задачами
в) происходит несовпадение вербальных и невербальных средств общения человека
24. К какой разновидности коммуникации можно отнести поручение со стороны руководителя отдела рекламы сотруднику отдела рекламы?
 а) восходящая коммуникация
 б) горизонтальная коммуникация
в) нисходящая коммуникация
25. Что относится к правилам общения с незрячими людьми, передвигающимися с собакой-поводырем:
 а) нужно крепче сжать руку и вести прямо за собой
 б) потрогать и поиграть с собакой
в) сопровождая человека, идите так, как вы обычно ходите

5.2. Практические задания для проведения диагностической работы.

Вариант 1

Компетенция ОК-1 – выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

1. Выберите деятельностные характеристики, относящиеся к лидерству:
Вдохновляет; Поручает; Работает по своим целям; Использует эмоции; Видит перспективы; Планирует; Контролирует; Принимает решения.
2. Укажите, какие из представленных видов имиджформирующей информации относятся к прямой информации: Анонимка; Легенда; **Резюме; Собеседование; Досье; Портфолио; Габитарный имидж; Слухи.**

Компетенция ОК-2 – Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

3. Выберите из представленного списка копинг-ресурсы, относящиеся к психологическим копинг-ресурсам: Здоровье; Финансы; **Самооценка; Интеллект; Профсообщество; Умение общаться; Эмпатия.**

Компетенция ОК-3 - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

4. Выберите время для проведения совещания, которое будет соответствовать наибольшей работоспособности: пятница, 19.00; **среда, 11.00;** понедельник, 8.00; **среда, 17.00;** **вторник, 11.00; четверг, 11.00.**

Компетенция ОК-4 - Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

5. Вставьте пропущенные слова в текст:
 1. Наиболее эффективной стратегией поведения в конфликте является (.....). 2. Доброжелательные отношения являются признаком (.....) социально-психологического климата. 3. Коллегиальное принятие решений и внедрение системы мотивации говорит о (.....) стиле руководства. 4. Профилактика (.....) на рабочем месте и его преодоление говорят о применении (.....) в организации.

- А) Демократического
- Б) Сотрудничество
- В) Стресс-менеджмента
- Г) Благоприятного

Ответ: 1 – Б, 2 – Г, 3 – А, 4-В

Вариант 2

Компетенция ОК-1 – выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

1. Выберите деятельностные характеристики, относящиеся к руководству: Вдохновляет; **Поручает**; Работает по своим целям; Использует эмоции; Видит перспективы; **Планирует; Контролирует; Принимает решения.**
2. Укажите, какие из представленных видов имиджформирующей информации относятся к косвенной информации: **Анонимка; Легенда; Резюме; Собеседование; Досье; Портфолио; Габитарный имидж; Слухи.**

Компетенция ОК-2 - Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

3. Выберите характеристики тайм-синдрома руководителя: **Дискретность; Контекстность; Напряженность; Приоритетность; Эмоциональность; Зависимость.**

Компетенция ОК-3 - Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

4. Выберите из представленного списка успешные копинг-стратегии: Конфронтация; **Поиск социальной поддержки; Принятие ответственности; Дистанцирование; Планомерное решение проблем; Положительная переоценка; Бегство-избегание.**

Компетенция ОК-4 - Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

5. Вставьте пропущенные слова в текст:
 1. Руководитель последовательно и целенаправленно использует (.....) в повседневной практике.
 2. Управление психологическим временем предполагает использование технологий (.....).
 3. Постоянное воздействие дефицита времени вызывает (.....).
 4. Частые конфликты в организации приводят к повышению (.....) общения.
- А) Тайм-менеджмент
 - Б) Самоменеджмент
 - В) Стрессогенности
 - Г) Тайм-синдром

Ответ: 1- Б, 2 – А, 3-Г, 4-В

6. Комплект оценочных средств для проведения диагностической работы.

Вариант 1

Тестовые задания:

1. Коммуникативная сторона общения – это:

а) обмен информацией

- б) восприятие и понимание друг друга
- в) взаимодействие друг с другом

2. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект

- а) духовное

б) примитивное

- в) манипулятивное
- г) деловое

3. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли

а) формально-ролевое

- б) контакт масок
- в) светское
- г) духовное

4. К невербальным средствам общения относится

- а) речь
- б) интонация

в) мимика

- г) язык

5. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции

а) аффекторы

- б) эмблемы
- в) иллюстраторы
- г) регуляторы

6. Недоминантная позиция в общении – это позиция

- а) родителя

б) ребенка

- в) взрослого

7. Доминирование – это:

а) открытое воздействие на партнера

- б) скрытое воздействие на партнера
- в) стремление победить сильного соперника

8. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта

- а) конфликтоген

б) инцидент

- в) конфликтная ситуация

9. Стилль поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.

- а) соперничество
- б) компромисс

в) избегание

10. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания

а) эмпатия

- б) идентификация
- в) рефлексия

11. К видам компетентности не относят:

- а) менеджерскую

б) коммуникативную

- в) профессиональную
- г) квалификационную

12. Обратная связь:

- а) препятствует коммуникативному процессу

б) способствует коммуникативному процессу

в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу

г) все ответы правильные

13. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:

а) отдавайте предпочтение длинным предложениям

б) никаких скороговорок

в) держите паузу

г) берите в руки что по ярче и расставляйте акценты

14. К эффективным приемам слушания не относят:

а) активная поза слушающего

б) умение задавать уточняющие вопросы

в) активное слушание

г) неререфлексивное слушание

15. Жесты открытости:

а) пиджак расстегнут

б) ладони рук прижаты к груди

в) развёрнутые навстречу собеседнику руки с ладонями вверх

г) все ответы правильные

16. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:

а) не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.

б) не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.

в) копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.

г) использовать способ привлечения внимания собеседника.

17. Основные принципы грамотного телефонного общения:

а) положительные эмоции

б) жаргон

в) тихий тон

г) нецензурное общение.

18. Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:

а) цель не конкретизируется

б) неправильно выбрано время для разговора

в) излишняя эмоциональная насыщенность

г) все ответы верны

19. Небольшая группа людей, стремящихся к достижению общей цели, постоянно взаимодействующих и координирующих свои усилия, называется:

а) команда

б) рабочая группа

в) псевдокоманда

20. Человек, который ведет других за собой, задает направление и темп движения, заряжает энергией, воодушевляет, показывает пример, привлекает к себе людей, нацелен на преобразование и развитие – это:

а) менеджер

б) лидер

в) руководитель

21. Специфическая форма общения, связанная с руководством людьми это:

а) деловое общение

б) управленческое общение

в) дружеское общение

22. Наибольшую эффективность в современных условиях предлагает подход к пониманию сути лидерства:

а) с позиции личных качеств

б) поведенческий

в) ситуационный

23. Какие жесты могут указать на то, что партнер, вероятно, неискренний?

а) губы сжаты, кисти рук стремятся быть спрятанными;

б) голова опущена, пальцы рук делают невольные постукивания;

в) поза напряжена, носок ноги повернут в сторону двери

24. К какой разновидности коммуникации можно отнести поручение со стороны руководителя отдела рекламы руководителю отдела продаж?

а) Восходящая коммуникация

б) Горизонтальная коммуникация

в) Нисходящая коммуникация

25. Что относится к правилам общения с людьми, которые передвигаются в коляске:

а) всегда спрашивать, нужна ли помощь, перед тем, как оказать ее

б) похлопать по спине или по плечу, предлагая свою помощь

в) показывать свое превосходство и излишнюю сардоничность

Практические задания:

1. Выберите деятельностные характеристики, относящиеся к лидерству:

Вдохновляет; Поручает; Работает по своим целям; Использует эмоции; Видит перспективы; Планирует; Контролирует; Принимает решения.

2. Укажите, какие из представленных видов имиджформирующей информации относятся к прямой информации: Анонимка; Легенда; **Резюме; Собеседование; Досье; Портфолио;** Габитарный имидж; Слухи.

3. Выберите из представленного списка копинг-ресурсы, относящиеся к психологическим копинг-ресурсам: Здоровье; Финансы; **Самооценка; Интеллект;** Профсообщество; **Умение общаться; Эмпатия.**

4. Выберите время для проведения совещания, которое будет соответствовать наибольшей работоспособности: пятница, 19.00; **среда, 11.00;** понедельник, 8.00; **среда, 17.00;** **вторник, 11.00; четверг, 11.00.**

5. Вставьте пропущенные слова в текст:

1. Наиболее эффективной стратегией поведения в конфликте является (.....). 2. Доброжелательные отношения являются признаком (.....) социально-психологического климата. 3. Коллегиальное принятие решений и внедрение системы мотивации говорит о (.....) стиле руководства. 4. Профилактика (.....) на рабочем месте и его преодоление говорят о применении (.....) в организации.

А) Демократического

Б) Сотрудничество

В) Стресс-менеджмента

Г) Благоприятного

Ответ: 1 – Б, 2 – Г, 3 – А, 4-В

Вариант 2

Тестовые задания:

1. Перцептивная сторона общения – это:

а) обмен информацией

б) восприятие и понимание друг друга

в) взаимодействие друг с другом

2. Вид общения, который направлен на извлечение выгоды от собеседника

а) духовное

б) примитивное

в) манипулятивное

г) деловое

3. Формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника с использованием наборов выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции
- а) формально-ролевое
 - б) контакт масок**
 - в) светское
 - г) примитивное
4. К вербальным средствам общения относится
- а) речь**
 - б) жесты
 - в) мимика
 - г) дистанции между собеседниками
5. Жесты, заменители слов или фраз в общении
- а) регуляторы
 - б) эмблемы**
 - в) иллюстраторы
 - г) адапторы
6. Доминантная позиция в общении это позиция
- а) родителя**
 - б) ребенка
 - в) взрослого
7. Манипуляция – это:
- а) открытое воздействие на партнера
 - б) скрытое воздействие на партнера**
 - в) стремление победить сильного соперника
8. Слова, действия или бездействия «могущие» привести к конфликту
- а) конфликтоген**
 - б) инцидент
 - в) конфликтная ситуация
9. Стилль поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок
- а) соперничество
 - б) компромисс**
 - в) избегание
10. Механизм восприятия собеседника, при котором мы ставим себя на место другого (отождествляем себя с ним)
- а) эмпатия
 - б) идентификация**
 - в) рефлексия
11. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:
- а) неформальное общение
 - б) деловое общение**
 - в) конфиденциальное общение
 - г) нет правильного ответа
12. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:
- а) без обратной связи**
 - б) с истинной обратной связью
 - в) с неистинной обратной связью
 - г) с истинной и неистинной обратной связью
13. Как быть внимательным во время беседы?
- а) не доминируйте во время беседы

- б) не давайте волю эмоциям
 - в) смотрите на собеседника**
 - г) не принимайте позы обороны
14. Что не относят к правилам эффективного слушания?
- а) перестаньте говорить
 - б) будьте терпеливы
 - в) задавайте вопросы
 - г) планируйте беседу**
15. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:
- а) самоуверенность, благодушные настроения, нет готовности к деятельности
 - б) крайне отрицательное отношение к собеседнику**
 - в) высокая степень заинтересованности в предмете разговора
 - г) недостаток дисциплины, бесцеремонность, леность
16. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу, как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это:
- а) интервью
 - б) деловая беседа
 - в) деловые переговоры**
17. К особенностям деловых переговоров относят ...
- а) взаимозависимость участников переговоров**
 - б) разнородность интересов сторон
 - в) обострение отношений с партнерами
18. Стратегии ведения переговоров – это:
- а) позиционный торг
 - б) разрешение сложившегося конфликта
 - в) взаимный учет интересов участников**
19. Эффективная численность команды это:
- а) 10 человек
 - б) 2-3 человека
 - в) 7 человек плюс/минус 2**
20. К наиболее эффективному стилю руководства относится:
- а) авторитарный
 - б) либеральный
 - в) демократический**
21. Процесс передачи и приема полномочий и ответственности это:
- а) командообразование
 - б) делегирование**
 - в) менеджмент
22. Один из существующих барьеров общения:
- а) мировоззренческий барьер
 - б) образовательный барьер
 - в) психологический барьер**
23. Неконгруэнтностью называется явление, когда:
- а) происходит дисгармония в отношениях между партнерами по бизнесу
 - б) происходит диссонанс между поставленными целями и задачами
 - в) происходит несовпадение вербальных и невербальных средств общения человека**
24. К какой разновидности коммуникации можно отнести поручение со стороны руководителя отдела рекламы сотруднику отдела рекламы?
- а) восходящая коммуникация
 - б) горизонтальная коммуникация
 - в) нисходящая коммуникация**

25. Что относится к правилам общения с незрячими людьми, передвигающимися с собакой-поводырем:
- а) нужно крепче сжать руку и вести прямо за собой
 - б) потрогать и поиграть с собакой
 - в) **сопровождая человека, идите так, как вы обычно ходите**

Практические задания:

1. Выберите деятельностные характеристики, относящиеся к руководству: Вдохновляет; **Поручает**; Работает по своим целям; Использует эмоции; Видит перспективы; **Планирует**; **Контролирует**; **Принимает решения**.
 2. Укажите, какие из представленных видов имиджформирующей информации относятся к косвенной информации: **Анонимка**; **Легенда**; Резюме; Собеседование; Досье; Портфолио; **Габитарный имидж**; **Слухи**.
 3. Выберите характеристики тайм-синдрома руководителя: **Дискретность**; Контекстность; **Напряженность**; Приоритетность; **Эмоциональность**; **Зависимость**.
 4. Выберите из представленного списка успешные копинг-стратегии: Конфронтация; **Поиск социальной поддержки**; **Принятие ответственности**; Дистанцирование; **Планомерное решение проблем**; **Положительная переоценка**; Бегство-избегание.
 5. Вставьте пропущенные слова в текст:
 1. Руководитель последовательно и целенаправленно использует (.....) в повседневной практике.
 2. Управление психологическим временем предполагает использование технологий (.....).
 3. Постоянное воздействие дефицита времени вызывает (.....).
 4. Частые конфликты в организации приводят к повышению (.....) общения.
 - А) Тайм-менеджмент
 - Б) Самоменеджмент
 - В) Стрессогенности
 - Г) Тайм-синдром
- Ответ: 1- Б, 2 – А, 3-Г, 4-В**

Ключ для оценки ответов

№	Вариант 1	Вариант 2
Тестовые задания		
1	А	Б
2	Б	В
3	А	Б
4	В	А
5	А	Б
6	Б	А
7	А	Б
8	Б	А
9	В	Б
10	А	Б
11	Б	Б
12	Б	А
13	А	В
14	Г	Г
15	Г	Б
16	А	В
17	А	А
18	Г	В

19	А	В
20	Б	В
21	Б	Б
22	А	В
23	А	В
24	Б	В
25	А	В
Практические задания		
1	Вдохновляет; Работает по своим целям; Использует эмоции; Видит перспективы	Поручает; Планирует; Контролирует; Принимает решения
2	Резюме; Собеседование; Досье; Портфолио	Анонимка; Легенда; Габитарный имидж; Слухи
3	Самооценка; Интеллект; Умение общаться; Эмпатия	Дискретность; Напряженность; Эмоциональность; Зависимость
4	среда, 11.00; среда, 17.00; вторник, 11.00; четверг, 11.00.	Поиск социальной поддержки; Принятие ответственности; Планомерное решение проблем; Положительная переоценка
5	1 – Б, 2 – Г, 3 – А, 4-В	1- Б, 2 – А, 3-Г, 4-В

7. Оценка достижения результатов обучения.

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 «Психология общения» по результатам диагностической работы осуществляется с учетом следующей шкалы:

Объем выполнения	Оценка	Критерии оценки
от 61 до 70	«отлично»	- теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, сформированы необходимые практические навыки и умения, выполнены все задания.
от 49 до 60	«хорошо»	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, сформированы необходимые практические навыки и умения не в полном объеме, выполнены все задания, при выполнении которых были обнаружены ошибки и недочеты.
от 35 до 48	«Удовлетворительно»	теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, сформированы в основном необходимые практические навыки и умения, выполнено большинство заданий, при выполнении которых были обнаружены ошибки и недочеты.

от 0 до 34	«Неудовлетворительно»	теоретическое содержание дисциплины не освоено, не сформированы необходимые практические навыки и умения, выполненные учебные задания содержат ошибки и недочеты.
------------	-----------------------	---