Федеральное государственное образовательное бюджетное

учреждение высшего образования

**«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»**

**(Финансовый университет)**

Курский филиал Финуниверситета

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**по дисциплине**

**ОГСЭ.05 «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»**

для проведения процедуры контроля остаточных знаний и диагностических работ по специальности 38.02.06 Финансы

*Рассмотрены и рекомендованы к утверждению на заседании*

*предметной (цикловой) комиссии*

*(протокол № 1 от 30 июня 2023 г.)*

**Курск**

**2023**

**1. Кодификатор фонда оценочных средств**

Наименование учебной дисциплины: «Психология общения».

Планируемые результаты освоения учебной дисциплины:

**ОК 01.** Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

**ОК 02.** Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

**ОК 03.** Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

**ОК 04.** Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

**ОК 06.** Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

**2****. Оценочные материалы**

**1.***Процесс установления и развития контактов среди людей – это:*

1. общение
2. восприятие
3. взаимодействие
4. идентификация

**2.** *Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:*

1. неформальное общение
2. деловое общение
3. конфиденциальное общение
4. ролевое общение

**3.***Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:*

1. восприятие
2. коммуникация
3. взаимодействие
4. эмпатия

**4.** *Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:*

1. без обратной связи
2. с истинной обратной связью
3. неистинной обратной связью
4. с истинной и неистинной обратной связью

**5.***Виды коммуникации*:

1. первичные и вторичные
2. главные и второстепенные
3. вербальные и речевые
4. вербальные и невербальные

**6.***Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:*

1. слишком быстрая
2. слишком громкая
3. слишком медленная
4. неразборчивая

**7.***Речь, состоящая из длинных фраз:*

1. показывает эрудицию говорящего
2. плохо воспринимается по смыслу
3. свидетельствует о гибкости ума
4. свидетельствует о неуверенности говорящего

**8.***Жесты открытости:*

1. пиджак расстегнут
2. **свободная, несколько расслабленная поза**
3. **наклон к собеседнику**
4. все ответы верны

**9.***Основные качества манипулятора:*

1. примитивность чувств
2. недоверие к себе и другим
3. лживость
4. все ответы верны

**10.***Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это …*

1. конформность
2. подражание
3. убеждение
4. психическое заражение

#### ****11*.******Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:*

1. понимание целей партнера
2. знание индивидуальных особенностей партнера
3. адекватное представление его точки зрения
4. все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения

**12.***Отметьте пример невербальной коммуникации:*

1. слова и фразы
2. жесты и мимика
3. электронные сообщения
4. бумажная записка

**13.***Какое из следующих утверждений наиболее верно относительно невербальной коммуникации?*

1. невербальные сигналы могут передавать информацию о состоянии человека
2. невербальная коммуникация никогда не бывает важной
3. невербальная коммуникация всегда является точной и недвусмысленной
4. невербальная коммуникация включает в себя только позы, мимику и жесты

#### ****14*.******Какие из следующих стратегий следует использовать для верного решения конфликтов в общении?*

1. игнорировать конфликт и надеяться, что он решится сам
2. активно обсуждать проблемы и искать компромиссы
3. высказывать критику и обвинения
4. подавлять свои чувства и эмоции

**15.***Какое из следующих утверждений верно относительно "активного слушания"?*

1. активное слушание подразумевает только слушание слов собеседника
2. активное слушание включает в себя такие элементы, как задавание вопросов и подтверждение понимания
3. активное слушание означает выражение своего мнения, не обращая внимания на собеседника
4. активное слушание не имеет значения в общении

**16.**Что, из перечисленного, относится к навыкам эмпатии?

1. игнорирование чувств и эмоций других людей
2. постоянное выражение своих собственных чувств и эмоций
3. попытка поставить себя на место другого и понять его чувства
4. использование угроз и манипуляций для управления другими

**17.***Что означает "конструктивная критика"?*

1. критика, направленная на уничтожение самооценки собеседника
2. критика, которая скрыта и не высказана открыто
3. критика, которая игнорирует проблемы
4. критика, направленная на улучшение и развитие

**18*.****Какой термин, используется для обозначения ситуации, когда два или более людей сталкиваются из-за различий в своих целях, точках зрения или позициях?*

1. межличностное общение
2. барьер в общении
3. взаимодействие
4. межличностный конфликт

**19.***По длительности контакта с собеседником общение бывает…*

1. непосредственное и опосредованное
2. кратковременное и длительное
3. вербальное и невербальное
4. диалогическое и монологическое

**20.***Выразительные движения мышц лица - это …*

1. мимика
2. настроение
3. чувства
4. эмоции

**21.***Когда регламентированы и содержание, и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это … общение.* 

**22.** *Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это … общение.*

**23.** *Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это………….*

**24.***Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы (возрастной, половой, профессиональной) без достаточного осознания различий между ними – это* …………….

**25.*……………… -*** *устойчивое отрицательное эмоциональное отношение индивида к другому человеку (социальной группе) которое проявляется в неприязни, недоброжелательности.*

**26.** *……… – метод получения информации на основе вербальной коммуникации.*

**27.** *………………… барьер – это препятствие, возникающие на пути передачи информации между партнерами по общению и приводящее к разрушению взаимопонимания.*

**28.***Свойство личности, которое отражает частоту ее вступления в межличностные конфликты – это ………………….*

**29.** *Толерантность –…………к чужому образу жизни.*

**30.*………****конфликты - конфликты, возникающие в системах социального взаимодействия: «личность–группа» или «группа–группа».*

**31.** *Групповые ……… – принятые в группе ограничения, запреты и другие меры воздействия по отношению к членам группы, нарушаю­щим групповые нормы.*

**32.** *Компромисс - стратегия поведения субъектов в конфликте, ориентированная на определенные взаимные ………*

**33.** *Вербализация - ……… описание переживаний, чувств, мыслей, поведения.*

**34.** *Безобидная и бескорыстная ложь – это………*

**35.** *……… общение отличается тем, что оно строго целенаправленно и регламентировано нормативными документами*.

**36.** *Установите соответствие между функциями общения и их содержанием:*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Информационная функция | А. Передача-прием информации, знаний и умений |
| 2. Регулятивная функция | Б. Обоюдное воздействие на партнера по общению с целью изменения или сохранения его поведения, активности, состояния, отношения друг к другу |
| 3. Функция социального контроля | В. Регламентирование поведения и деятельности с помощью групповых и социальных норм путем использования позитивных (одобрение, похвала) или негативных (неодобрение, порицание) санкций |
| 4. Экспрессивная функция | Г. Понимание переживаний и эмоционального состояния друг друга |

**37.** *Установите соответствие между психическими свойствами личности и их содержанием:*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Направленность | А. Совокупность устойчивых мотивов, ориентирующих деятельность личности и относительно независимых от наличных ситуаций |
| 2. Потребность | Б. Состояние индивида, создаваемое испытываемой им нужной в объектах, необходимых для его существования и развития, и выступающее источником его активности |
| 3. Мотивация | В. Совокупность причин психологического характера, объясняющих поведение человека, его начало, направленность и активность |
| 4. Интересы | Г. Форма проявления познавательной потребности, обеспечивающая направленность личности на осознание целей деятельности и тем самым способствующая ориентировке личности в окружающей действительности |

**38.** *Установите соответствие между видами речи и их содержанием:*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Монологическая форма речи | А. Состоит из системы знаков, условно обозначающих звуки и слова устной речи |
| 2. Диалогическая форма речи | Б. Общение посредством языка жестов |
| 3. Кинетическая речь | В. Речь, активно поддерживаемая собеседником |
| 4. Письменная речь | Г. Речь одного человека |

**39.** *Установите соответствие между понятиями и их содержанием:*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Ощущение | А. Отражение свойств объективной реальности, возникающее в результате воздействий на рецепторы органов и тканей и обусловленного этим возбуждения соответствующих зон коры головного мозга |
| 2. Представление | Б. Психический процесс отражения предметов или явлений, которые в данный момент не воспринимаются, но воссоздаются на основе предыдущего опыта |
| 3. Воображение | В. Процесс преобразования представлений, отражающих реальную действительность, и создание на этой основе новых представлений |
| 4. Мышление | Г. Процесс познавательной деятельности индивида, характеризующийся обобщенным и опосредствованным отражением действительности |

**40.** *Установите соответствие между понятиями и их содержанием:*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Личность- | А. Представитель вида Homo Sapiens |
| 2. Индивид - | Б. Представитель человеческого рода, рассматриваемый в социальном и биологическом контексте |
| 3. Человек | В. Субъект, обладающий социально значимыми качествами, приобретенными им в процессе жизни, умеющий взаимодействовать с другими людьми |
| 4. Индивидуальность | Г. Конкретный человек, который отличается от других людей уникальным сочетанием психических, физиологических и социальных особенностей, проявляющихся в поведении, деятельности и общении |

**3****. Примерные критерии оценивания**

**Критерии оценки знаний при проведении устного/письменного опроса (зачет/экзамен)**

Оценка «**отлично**» – выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов дисциплины.

Оценка «**хорошо**» – выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, но допускает в ответе некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «**удовлетворительно**» – выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «**неудовлетворительно**» – выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий.

**Критерии оценки знаний при решении задач**

Оценка «**отлично**» – выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов дисциплины и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «**хорошо**» – выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «**удовлетворительно**» – выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «**неудовлетворительно**» – выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий, не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

**4. Ключ (правильные ответы)**

1. Ответ: **а**
2. Ответ: **б**
3. Ответ: б
4. Ответ: а
5. Ответ: г
6. Ответ: б
7. Ответ: б
8. Ответ: г
9. Ответ: г
10. Ответ: а
11. Ответ: г
12. Ответ: б
13. Ответ: а
14. Ответ: б
15. Ответ: б
16. Ответ: в
17. Ответ: г
18. Ответ: г
19. Ответ: б
20. Ответ: а
21. Ответ: ролевое
22. Ответ: манипулятивное
23. Ответ: аттракция/симпатия
24. Ответ: стереотипизация
25. Ответ: антипатия
26. Ответ: беседа
27. Ответ: коммуникативный
28. Ответ: конфликтность
29. Ответ: терпимость
30. Ответ: групповые
31. Ответ: санкции
32. Ответ: уступки
33. Ответ: словесное
34. Ответ: вранье
35. Ответ: деловое
36. Ответ: 1-а, 2-б, 3-в, 4-г
37. Ответ: 1-а, 2-б, 3-в, 4-г
38. Ответ: 1-г, 2-в, 3-б, 4-а
39. Ответ: 1-а, 2-б, 3-в, 4-г
40. Ответ: 1-в, 2-б, 3-а, 4-г