

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:*

- .общение
- .восприятие
- .взаимодействие
- .идентификация

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

- .неформальное общение
- .деловое общение
- .конфиденциальное общение
- .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:*

- .восприятие
- .коммуникация
- .взаимодействие
- .эмпатия

4. *Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:*

- .без обратной связи
- .с истинной обратной связью

- ≡.неистинной обратной связью
- ▣.с истинной и неистинной обратной связью

5. *Виды коммуникации:*

- .первичные и вторичные
- ≡.главные и второстепенные
- ≡.вербальные и речевые
- ▣.вербальные и невербальные

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

- .слишком быстрая
- ≡.слишком громкая
- ≡.слишком медленная
- ▣.неразборчивая

7. *Речь, состоящая из длинных фраз:*

- .показывает эрудицию говорящего
- ≡.плохо воспринимается по смыслу
- ≡.свидетельствует о гибкости ума
- ▣.свидетельствует о неуверенности говорящего

8. *Жесты открытости:*

- .пиджак расстегнут
- ≡.свободная, несколько расслабленная поза
- ≡.наклон к собеседнику
- ▣.все ответы верны

9. *Основные качества манипулятора:*

- .примитивность чувств
- ≡.недоверие к себе и другим
- ≡.лживость
- ▣.все ответы верны

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

- .конформность
- ≡.подражание
- ≡.убеждение
- ▣.психическое заражение

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

- .понимание целей партнера

- II. знание индивидуальных особенностей партнера
- III. адекватное представление его точки зрения
- IV. все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения

12. *Отметьте пример невербальной коммуникации:*

- I. слова и фразы
- II. жесты и мимика
- III. электронные сообщения
- IV. бумажная записка

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

- I. невербальные сигналы могут передавать информацию о состоянии человека
- II. невербальная коммуникация никогда не бывает важной
- III. невербальная коммуникация всегда является точной и недвусмысленной
- IV. невербальная коммуникация включает в себя только позы, мимику и жесты

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

- I. игнорировать конфликт и надеяться, что он решится сам
- II. активно обсуждать проблемы и искать компромиссы
- III. высказывать критику и обвинения
- IV. подавлять свои чувства и эмоции

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

- I. активное слушание подразумевает только слушание слов собеседника
- II. активное слушание включает в себя такие элементы, как задавание вопросов и подтверждение понимания
- III. активное слушание означает выражение своего мнения, не обращая внимания на собеседника
- IV. активное слушание не имеет значения в общении

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

- I. игнорирование чувств и эмоций других людей
- II. постоянное выражение своих собственных чувств и эмоций
- III. попытка поставить себя на место другого и понять его чувства
- IV. использование угроз и манипуляций для управления другими

17. Что означает "конструктивная критика"?

- .критика, направленная на уничтожение самооценки собеседника
- .критика, которая скрыта и не высказана открыто
- .критика, которая игнорирует проблемы
- .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?

- .межличностное общение
- .барьер в общении
- .взаимодействие
- .межличностный конфликт

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

- .непосредственное и опосредованное
- .кратковременное и длительное
- .вербальное и невербальное
- .диалогическое и монологическое

20. Выразительные движения мышц лица - это ...

- .мимика
- .настроение
- .чувства
- .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, возникающее 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 чуждому 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