

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:*

- а. общение
- б. восприятие
- в. взаимодействие
- г. идентификация

2. *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. 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:*

- а. восприятие
- б. коммуникация
- в. взаимодействие
- г. эмпатия

4. *Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:*

- а. без обратной связи
- б. с истинной обратной связью
- в. неистинной обратной связью

г. с истинной и неистинной обратной связью

5. Виды коммуникации:

- а. первичные и вторичные
- б. главные и второстепенные
- в. вербальные и речевые
- г. вербальные и невербальные

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

- а. слишком быстрая
- б. слишком громкая
- в. слишком медленная
- г. неразборчивая

7. Речь, состоящая из длинных фраз:

- а. показывает эрудицию говорящего
- б. плохо воспринимается по смыслу
- в. свидетельствует о гибкости ума
- г. свидетельствует о неуверенности говорящего

8. Жесты открытости:

- а. пиджак расстегнут
- б. свободная, несколько расслабленная поза
- в. наклон к собеседнику
- г. все ответы верны

9. Основные качества манипулятора:

- а. примитивность чувств
- б. недоверие к себе и другим
- в. лживость
- г. все ответы верны

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

- а. конформность
- б. подражание
- в. убеждение
- г. психическое заражение

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

- а. понимание целей партнера
- б. знание индивидуальных особенностей партнера
- в. адекватное представление его точки зрения

г. все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения

12. *Отметьте пример невербальной коммуникации:*

- а. слова и фразы
- б. жесты и мимика
- в. электронные сообщения
- г. бумажная записка

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

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

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

- а. игнорировать конфликт и надеяться, что он решится сам
- б. активно обсуждать проблемы и искать компромиссы
- в. высказывать критику и обвинения
- г. подавлять свои чувства и эмоции

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

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

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

- а. игнорирование чувств и эмоций других людей
- б. постоянное выражение своих собственных чувств и эмоций
- в. попытка поставить себя на место другого и понять его чувства
- г. использование угроз и манипуляций для управления другими

17. *Что означает "конструктивная критика"?*

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

г. 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?*

- а. межличностное общение
- б. барьер в общении
- в. взаимодействие
- г. межличностный конфликт

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

- а. непосредственное и опосредованное
- б. кратковременное и длительное
- в. вербальное и невербальное
- г. диалогическое и монологическое

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

- а. мимика
- б. настроение
- в. чувства
- г. 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