

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ  
ОГСЭ.05 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ**

Рассмотрено  
на заседании МО ПЭиУ  
Протокол № 9 от 18.05.2021г.  
Председатель МО  
Напрева Напрева О.С.

1. Приказа Министерства образования и науки РФ от 5 февраля 2018 г. № 69 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»

2. Профессионального стандарта «Бухгалтер», утверждённого приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21 февраля 2019 г. № 103н г. № 1061н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 25 марта 2019 г., регистрационный № 54154)

\

**Организация-разработчик:** Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Иркутской области «Братский торгово-технологический техникум» (далее – ГБПОУ ИО БТТТ)

Разработчик (и):

Шварценбергер Наталья Владимировна, педагог-психолог

## СОДЕРЖАНИЕ

1	<b>ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b>	4
2	<b>РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ</b>	8
3	<b>ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	9
4	<b>СТРУКТУРА ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ</b>	12

## 1. Общие положения

В результате освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения обучающийся должен обладать предусмотренными ППССЗ 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (в торговле) знаниями, которые формируют общие компетенции.

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 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:**

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:**

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Формой аттестации по учебной дисциплине является *зачет*

## 2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; приемы саморегуляции в процессе общения.</p>	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>	<p><b>Текущий контроль при проведении:</b> -письменного/устного опроса; -тестирования;  -оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.)  <b>Промежуточная аттестация</b> в форме зачета в виде: -письменных/ устных ответов, -тестирования</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p>	<p>Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполнения Соответствие требованиям инструкций, регламентов Рациональность действий и т.д.</p>	<p><b>Текущий контроль:</b> - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы, <b>Промежуточная аттестация:</b> - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете</p>

### **3. Оценка освоения умений и знаний учебной дисциплины:**

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине ОГЭС.05 Психология общения, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Оценка освоения дисциплины ОГЭС.05 Психология общения предусматривает использование пятибалльной системы.

Задания для оценки освоения дисциплины: выполнение расчетных заданий, выполнение практических заданий.

#### **3.1. Типовые задания для оценки знаний и умений:**

##### **Знания:**

У1. Применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности

У2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

31. Взаимосвязь общения в деятельности

32. Цели, функции, виды и уровни общения

33. Роли и ролевые ожидания в общении

34. Виды социальных взаимодействий

35. Механизмы взаимопонимания в общении

36. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения

37. Этические принципы общения

38. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

#### **3.1.1 Вопросы для задания в тестовой форме**

1. Вид общения, при котором происходит обмен предметами и продуктами деятельности?

2. Функция общения, отвечающая за передачу информации для совершения действий:

3. Стратегия поведения в конфликте, при которой оба участника идут на уступки, чтобы удовлетворить хотя бы часть своих интересов:

4. Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственны предубеждения, критика и забота в отношениях:

5. Сколько времени должны длиться деловые переговоры в соответствии с правилами?

6. Прием активного слушания, который заключается в повторении последнего слова собеседника.

7. Измените высказывание таким образом, чтобы оно стало верным:

1) Общение при встрече старых друзей происходит на фатическом уровне.

2) Кодекс профессиональной этики бухгалтеров включает несколько фундаментальных принципов. Один из них – профессиональная честность. Нечестность в профессиональной деятельности заключается в том, что для работников создаются неравные условия в зависимости от их должностного положения, личностных взаимоотношений и иных факторов.

8. Установите, что связывает между собой понятия: интерсубъективный процесс, система кодификации и декодификации информации, социальный и психологический характер.

9. В чем заключается различие между такесической и проксемической системами средств общения?

10. В чем заключается различие между социально-психологическими и социально-демографическими причинами конфликта?

11. К какому методу саморегуляции поведения относится следующий способ: В случае даже незначительных успехов целесообразно хвалить себя, мысленно говоря: «Молодец!», «Умница!», «Здорово получилось!».

12. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения? Каким образом идентификация как механизм восприятия помогает взаимопониманию в процессе общения?

13. Какие приемы можно использовать Вам для приветствия коллег по работе.

14. Используя различные приемы критики, предложите решение ситуации.

15. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твой друг (подруга) попросил(а) у тебя одежду и порвал(а) ее.
16. Приведите пример конфликта. Опишите составляющие его структуры, причины, наиболее подходящие способы решения.
17. На основе алгоритма проведения делового совещания выполните следующие задания:
- Определите цель совещания и сформулируйте повестку дня.
  - Определите время, место проведения, продолжительность и регламент совещания.
18. Как называется вид общения, при котором происходит обмен действиями, операциями, умениями и навыками?
19. Функция общения, отвечающая за передачу конкретных способов деятельности?
20. Стратегия поведения в конфликте, при которой один участник идет на уступки другому в ущерб своим интересам:
21. Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственны адекватное восприятие действительности, рациональность и компетентность в решении различных вопросов в отношениях:
22. В какой день недели лучше проводить деловое совещание?
23. Прием активного слушания, который заключается в повторении фразы собеседника, но с измененным порядком слов.
24. Измените высказывание таким образом, чтобы оно стало верным:
- Личностный уровень общения свойственен людям, не особенно заинтересованным во взаимодействии.
  - Кодекс профессиональной этики бухгалтеров включает несколько фундаментальных принципов. Один из них – принципиальность. Непринципиальность проявляется в попытках получить личные выгоды в ущерб интересам предприятия посредством нарушения нормативных или законодательных актов.
25. Установите, что связывает эти понятия между собой: Оптико-кинетическая система, паралингвистическая система, экстралингвистическая система; реалистический, нереалистический.
26. В чем заключается различие между пассивным и активным слушанием?
27. В чем заключается различие между социально-экономическими и социально-демографическими причинами конфликта?
28. К какому методу саморегуляции относится следующий способ: Говорите себе: «Разговаривать спокойно!», «Молчать, молчать!», «Не поддаваться на провокацию!» — это помогает сдерживать эмоции, вести себя достойно, соблюдать требования этики и правила общения.
29. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения? Каким образом эмпатия как механизм восприятия помогает взаимопониманию в процессе общения?
30. Вас пригласили на фуршет в честь юбилея компании, где будет много сотрудников Вашей организации. Какие приёмы деловой этикет рекомендует использовать для обращения к группе лиц или к отдельному лицу?
31. Используя различные приемы критики, предложите решение ситуации.
- Общая установка.** Вы работаете мастером. Вы лично должны покритиковать своего подчиненного при непосредственном контакте с ним.
- Ситуация:** Рабочий грубо нарушил технику безопасности, и только случайно никто не пострадал. Что вы ему скажете?
32. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твой младший брат разрисовал рукой все твои учебники.
33. Как называется вид общения, при котором происходит обмен знаниями?
34. На основе алгоритма проведения делового совещания выполните следующие задания:
- Определите цель совещания и сформулируйте повестку дня.
  - Определите время, место проведения, продолжительность и регламент совещания.

35. Как называется вид общения, при котором происходит обмен физиологическими и психическими состояниями?
36. Функция общения, обеспечивающая взаимопонимание переживаний и состояний партнёра?
37. Стратегия поведения в конфликте, при которой оба участника не желают уступать друг другу, продолжая настаивать на удовлетворении своих интересов:
38. Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственны эмоциональные реакции, переживания в отношениях:
39. Какова оптимальная продолжительность делового совещания?
40. Прием активного слушания, который заключается в повторении слов собеседника своими словами?
41. Измените высказывание таким образом, чтобы оно стало верным:  
1) На информационном уровне общение строится, когда люди способны к глубокому самораскрытию и постижению сущности другого человека.  
2) Кодекс профессиональной этики бухгалтеров включает несколько фундаментальных принципов. Один из них – объективность. То есть при попытке руководства осуществить операцию, которая противоречит действующему законодательству или риск по которой слишком велик, бухгалтер должен найти аргументы, чтобы воспрепятствовать этому.
42. Установите, что связывает эти понятия (имена) между собой: императивное, манипулятивное, диалогическое; внутриличностный, межличностный.
43. В чем заключается различие между прямым способом доказательства и косвенным?
44. В чем заключается различие между конфликтогенами «проявление превосходства» и «проявление эгоизма»?
45. К какому методу саморегуляции относится способ аффирмации ?
46. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения? Каким образом рефлексия как механизм восприятия помогает взаимопониманию в процессе общения?
47. Вас с коллегой отправляют в командировку в другой город. Добираться предстоит на поезде, т.е. 3-4 часа вы должны будете общаться. Какие приёмы согласно правил делового этикета стоит использовать при совместной поездке в транспорте?
48. Используя различные приемы критики, предложите решение ситуации.  
**Общая установка.** Вы работаете начальником цеха. По телефону выражаете неудовлетворение действиями своего коллеги, начальника другого цеха.  
**Ситуация:** Ваш коллега не поставил своевременно детали, и рабочие вашего цеха не смогли собрать узел изделия к положенному по графику сроку. Что вы скажете своему коллеге?
49. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Вы с другом договорились встретиться на улице, но ты прождал его целый час, а он так и не пришел.
50. Стратегия поведения в конфликте, при которой оба участника находят решение проблемы, удовлетворяя интересы каждой стороны в полном объеме.
- 51.
52. Как называется вид общения, при котором происходит обмен целями, побуждениями и потребностями?
53. Функция общения, отвечающая за развитие умений и навыков:
54. Стратегия поведения в конфликте, при которой участникам важнее сохранить собственное спокойствие, чем вступить в противодействие:
55. Тип социального взаимодействия, при котором наблюдается координация единичных сил участников?
56. Правило ведения переговоров, которое заключается в том, что беседу нужно вести в русле объединения с партнером?



57. Прием активного слушания, который заключается в том, что слушающий вклинивается в речь и пытается завершить фразу, начатую говорящим:

58. Измените высказывание таким образом, чтобы оно стало верным:

1) При невербальном общении используются следующие средства: жесты, мимика, аттракция, рукопожатие, поцелуй.

2) Кодекс профессиональной этики бухгалтеров включает несколько фундаментальных принципов. Один из них – конфиденциальность. Данное качество проявляется в чётком знании, своевременном и полном выполнении своих обязанностей, а также в постоянном профессиональном самосовершенствовании.

60. Установите, что связывает между собой понятия: фатический, информационный, личностный; межгрупповой, внутриличностный.

61. В чем заключается различие между косвенным методом доказательства и методом Сократа?

62. В чем заключается различие между конфликтогенами «нарушение правил» и «неблагоприятное стечение обстоятельств»?

63. Каким образом строится восприятие партнёра в процессе общения?

64. Каким образом стереотипы и установки могут повлиять на взаимопонимание партнёров по общению?

65. Вам нужно побеседовать по телефону с представителем другой компании по поводу совместной работы ваших организаций. Какие правила общения по телефону диктует деловой этикет в данной ситуации?

66. Используя различные приемы критики, предложите решение ситуации.

**Общая установка.** Вы работаете начальником цеха. По телефону выражаете неудовлетворение действиями своего коллеги, начальника другого цеха.

**Ситуация:** Ваш коллега, пообещав высокую зарплату, забрал из вашего цеха грамотного, исполнительного работника, очень нужного вашему коллективу. Ваша критика в адрес этого начальника цеха.

67. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твой преподаватель обвинил тебя незаслуженно в том, что ты списал контрольную у соседа.

68. Прием активного слушания, при котором используются выражения: «я понимаю, что вы чувствуете...», «я вижу, что вы разгневаны...»?

69. Измените высказывание таким образом, чтобы оно стало верным:

1) Массовое общение происходит как правило в малых группах людей, которые знают индивидуальные особенности друг друга.

2) Кодекс профессиональной этики бухгалтеров включает несколько фундаментальных принципов. Один из них – профессиональная компетентность. Он заключается в умении хранить информацию, разглашение или некорректное использование которой может повлечь нанесение материального ущерба организации и ее работникам.

70. В чем заключается различие между способами воздействия внушение и убеждение?

71. В чем заключается различие между конфликтогенами «проявление превосходства» и «нарушение правил»?

72. Приведите примеры возможных вариантов «Я-высказывания» в следующей конфликтной ситуации: Твои друзья пошли в кино, а тебя не позвали.

#### 4. Фонд оценочных средств для аттестации по дисциплине

1. Зачет проводится в один этап: оценка освоенных умений и общих компетенций: тестирование, ориентированное на проверку знаний по дисциплине и профессиональных компетенций.

##### I. ПАСПОРТ

##### Назначение:

ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения дисциплины

ОГСЭ.05 Психология общения

по ППССЗ 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (в торговле). **Ожидаемые**

##### результаты

У1. Применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности

У2. Использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

31. Взаимосвязь общения в деятельности

32. Цели, функции, виды и уровни общения

33. Роли и ролевые ожидания в общении

34. Виды социальных взаимодействий

35. Механизмы взаимопонимания в общении

36. Техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения

37. Этические принципы общения

38. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

##### II. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

Примерный перечень вопросов для зачета (тестовая форма)

Из предложенных вариантов ответа выберите правильный:

1. Вид общения, при котором происходит обмен предметами и продуктами деятельности?
2. Функция общения, отвечающая за передачу информации для совершения действий:
3. Стратегия поведения в конфликте, при которой оба участника идут на уступки, чтобы удовлетворить хотя бы часть своих интересов:
4. Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственны предубеждения, критика и забота в отношениях:
5. Сколько времени должны длиться деловые переговоры в соответствии с правилами?
6. Прием активного слушания, который заключается в повторении последнего слова собеседника.
7. Как называется вид общения, при котором происходит обмен действиями, операциями, умениями и навыками?
8. Функция общения, отвечающая за передачу конкретных способов деятельности:
9. Стратегия поведения в конфликте, при которой один участник идет на уступки другому в ущерб своим интересам:
10. Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственны адекватное восприятие действительности, рациональность и компетентность в решении различных вопросов в отношениях:
11. В какой день недели лучше проводить деловое совещание?
12. Прием активного слушания, который заключается в повторении фразы собеседника, но с измененным порядком слов.
13. Как называется вид общения, при котором происходит обмен физиологическими и психическими состояниями?

14. Функция общения, обеспечивающая взаимопонимание переживаний и состояний партнёра:
15. Стратегия поведения в конфликте, при которой оба участника не желают уступать друг другу, продолжая настаивать на удовлетворении своих интересов:
16. Согласно теории транзактного анализа позиция человека, для которого свойственны эмоциональные реакции, переживания в отношениях:
17. Какова оптимальная продолжительность делового совещания?
18. Прием активного слушания, который заключается в повторении слов собеседника своими словами:
19. Как называется вид общения, при котором происходит обмен целями, побуждениями и потребностями?
20. Функция общения, отвечающая за развитие умений и навыков:
21. Стратегия поведения в конфликте, при которой участникам важнее сохранить собственное спокойствие, чем вступить в противодействие:
22. Тип социального взаимодействия, при котором наблюдается координация единичных сил участников:
23. Правило ведения переговоров, которое заключается в том, что беседу нужно вести в русле объединения с партнером:
24. Прием активного слушания, который заключается в том, что слушающий вклинивается в речь и пытается завершить фразу, начатую говорящим.
25. Как называется вид общения, при котором происходит обмен знаниями?
26. Функция общения, служащая средством объединения партнёров по общению для выполнения определенной деятельности:
27. Стратегия поведения в конфликте, при которой оба участника находят решение проблемы, удовлетворяя интересы каждой стороны в полном объеме.
28. Тип социального взаимодействия, при котором наблюдается соперничество между участниками:
29. Метод ведения переговоров, при котором стороны занимают определенные, крайне выгодные для себя условия, и далее начинают уступать в некоторой последовательности.
30. Прием активного слушания, при котором используются выражения: «я понимаю, что вы чувствуете...», «я вижу, что вы разгневаны...»:

### III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

#### IIIa. УСЛОВИЯ

Количество вариантов задания для экзаменуемого – 2 варианта.

зачет состоит из 2 частей: часть А вопросы с одним правильным ответом, Часть В задания на выполнение ситуационной задачи.

Время выполнения задания – 90 мин.

Оборудование: раздаточный материал, компьютер.

**За правильный ответ на вопросы задания выставляется положительная оценка – 1 балл.**

**За неправильный ответ на вопросы задания выставляется оценка – 0 баллов.**

*Шкала оценки образовательных достижений*

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	70-100	5
менее 70	2	Не зачтено