

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»  
Институт экономики, управления и сервиса  
Кафедра бухгалтерского учета и налогового контроля

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института экономики, управления и сервиса  
Меркулова Е.Ю.  
«26» января 2021 г.



## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**к рабочей программе по дисциплине  
ОГСЭ. 05 «Психология общения»**

**подготовки специалистов среднего звена по специальности  
«38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»**

**Основная образовательная программа среднего профессионального образования**


**Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)**

**Квалификация  
Бухгалтер**

**Год набора 2021**

**Тамбов 2021**

**Разработчик(и) ФОС:**

 **Николюкина Н.Б.**

к.ф.н., доцент кафедры "Социальной и возрастной психологии"  
ФГБОУ ВО "Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина"

**Эксперт:**

 **Саранчин Н.Н.**

Директор МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» г. Тамбов

Фонд оценочных средств разработан/составлен на основе ФГОС СПО по специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)» (от 05.02.2018 №69) и утверждена на заседании кафедры «Социальной и возрастной психологии» Педагогического института 15 января 2021 г. протокол № 6.

Зав. кафедрой

Социальной и возрастной психологии



Коваль Н. А.

## ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины «Психология общения» направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Содержание 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 Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И ПОКАЗАТЕЛЯМ ОЦЕНКИ УРОВНЯ ОСВОЕНИЯ И ОСВОЕННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

№ п/п	Наименование темы	Компетенция	Результаты (освоенные умения, усвоенные знания)	Наименование ОС	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	Тема 1. Введение в учебную дисциплину	ОК-01; ОК-02 ОК-03 ОК-04 ОК-05 ОК-06	Умеет эффективно искать информацию, необходимую для решения проблемы; определить необходимые ресурсы Умеет определять необходимые источники информации; выделять е значимое в перечне информации; оформлять результаты поиска	Контрольный опрос, выступления, в том числе в режиме видеоконферен цсвязи с использование м цифровой платформы	Зачет
2	Тема 2. Коммуникативная функция общения	ОК-02 ОК-04 ОК-05 ОК-09 ОК-10	Умеет определять актуальность выстраивать траектории профессионального развития и самообразования Умеет взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе	Контрольный опрос, выступления, в том числе в режиме видеоконферен цсвязи с использование	

№ п/п	Наименование темы	Компе- тенция	Результаты (освоенные умения, усвоенные знания)	Наименование ОС	
				Текущий контроль	Промежуто- чная аттестация
			профессиональной деятельности	м цифровой платформы	
3	Тема 3. Интерактивная функция общения	ОК-03 ОК-04 ОК-05 ОК-06 ОК-10	Умеет определять актуальность выстраивать траектории профессионального развития и самообразования Умеет взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности		
4	Тема 4. Перцептивная функция общения	ОК-03 ОК-04 ОК-05 ОК-06 ОК-09	Умеет определять актуальность выстраивать траектории профессионального развития и самообразования Умеет взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	Контрольный опрос	
5	Тема 5. Средства общения.	ОК-03 ОК-04 ОК-05	Умеет применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; Знает современные средства и устройства информатизации; порядок их применения в профессиональной деятельности	Контрольный опрос	
6	Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении	ОК-03 ОК-04 ОК-05	Умеет определять актуальность выстраивать траектории профессионального развития и самообразования Умеет взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Контрольный опрос, выступления, в том числе в режиме видеоконферен- цсвязи с использование м цифровой платформы	

№ п/п	Наименование темы	Компе- тенция	Результаты (освоенные умения, усвоенные знания)	Наименование ОС	
				Текущий контроль	Промежуто- чная аттестация
7	Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов	ОК-01 ОК-03 ОК-04 ОК-05 ОК-06 ОК-09 ОК-10	Знать психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности Умеет взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знает сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности).	Контрольный опрос, выступления, в том числе в режиме видеоконферен- цсвязи с использование м цифровой платформы	

## 2.ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

### КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ

Оценка / Уровень сформированности компетенции	Зачтено / компетенции сформированы	Неудовлетворительно / Компетенции не сформированы
Качество ответов при опросе	полно излагает изученный материал, даёт правильное определенное понятий; обнаруживает понимание материала, излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка	обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл
Качество подготовки реферата презентации	Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Презентация подготовлена на высоком уровне	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы. Презентация не подготовлена.
Количество правильных ответов в тесте	более 50%	Менее 50%
Качество ответов на вопросы дифференцированного зачета	Систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам дисциплины; точное использование научной терминологии систематически грамотное и логически правильное изложение ответа на вопросы; безупречное владение инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке научных и практических задач; выраженная способность самостоятельно и творчески решать сложные проблемы и нестандартные ситуации; полное и глубокое усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной учебной программой по дисциплине; умение ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях дисциплины и давать им критическую	Обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл

	оценку, используя научные достижения других дисциплин	
--	---	--

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ЗАДАНИЙ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

#### 1. Вопросы к устным опросам

##### Тема 1. Введение в учебную дисциплину

###### Контрольные вопросы по теме:

1. Что изучает психологии
2. Структура психологии
3. Отрасли психологии
4. Что такое общение?
5. Какова роль общения в профессиональной деятельности человека?

##### Тема 2. Коммуникативная функция общения

###### Контрольные вопросы по теме:

1. Функции общения
2. Что вы понимаете под барьерами в общении?
3. Охарактеризуйте структуру общения
4. Что вы понимаете под коммуникативной компетентностью
5. Какие факторы способствуют эффективности общения?

##### Тема 3. Интерактивная функция общения

###### Контрольные вопросы по теме:

6. Функции общения
7. Охарактеризуйте структуру общения
8. Что вы понимаете под коммуникативной компетентностью
9. Какие факторы способствуют эффективности общения?
10. Перцептивная сторона общения.  
Интерактивная сторона общения

##### Тема 4. Перцептивная функция общения

###### Контрольные вопросы по теме:

1. Что обозначает термин «перцепция»?
2. Что вы понимаете под перцептивной строной общения?
- 3.

##### Тема 5. Средства общения.

###### Контрольные вопросы по теме:

1. Виды невербальных средств коммуникации и их значение в процессе взаимодействия.
2. Невербальный аспект делового общения.
3. Чем занимается такесика, п роксемика
3. Мимика и жесты в деловой коммуникации.

##### Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении

###### Контрольные вопросы по теме:

1. Что такое «социальная роль»?
2. Приведите примеры социальных ролей.
3. Что вы понимаете под ролевыми ожиданиями?

4. Ролевой конфликт.
5. Влияние социальной роли на развитие личности.
6. Слушание, его виды и специфика.

#### **Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов**

##### **Контрольные вопросы по теме:**

1. Что такое конфликт?
2. Причины конфликтов
3. Какие стратегии поведения в конфликтной ситуации вам известны?
4. Конфликтные ситуации в деловом общении.
5. Типология и структура спора.
6. Общие правила ведения спора.
7. Какие уловки в споре вам известны?

#### **4. Тестовые задания**

##### **Тема 1. Введение в учебную дисциплину**

1. Предмет психологии как науки:
  - а) перцепция
  - б) психика+
  - в) деятельность
  - г) общение
2. Кто открыл первую в мире экспериментальную лабораторию по психологии:
  - а) Бехтерев
  - б) Вундт+
  - в) Выготский
  - г) Ушинский
3. Психология общения - это ...
  - а) наука изучающая механизмы, закономерности и проявления психики.
  - б) отрасль психологии, изучающая особенности человеческого общения+.
  - в) процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.
  - г) наука, изучающая поведение людей
4. Кто открыл первую экспериментальную лабораторию по психологии в России:
  - а) Вундт
  - б) Бехтерев+
  - в) Выготский
  - г) Ушинский
5. Процесс развития и установления контактов среди людей – это:
  - А) общение+
  - Б) восприятие
  - В) взаимодействие
  - Г) идентификация

##### **Тема 2, 3, 4. Коммуникативная функция общения. Интерактивная функция общения. Перцептивная функция общения**

1. Обмен информации между людьми - это ...
  - а) перцептивная сторона общения
  - б) коммуникативная сторона общения+
  - в) интерактивная сторона общения
  - г) убеждение
2. Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:



- а) перцептивная+
- б) коммуникативная;
- в) интерактивная;
- г) нейтральная

3. Психология общения - это ...

- а) наука изучающая механизмы, закономерности и проявления психики.
- б) отрасль психологии, изучающая особенности человеческого общения+.
- в) процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.
- г) наука, изучающая поведение людей

4. К вербальным средствам общения относится ...

- а) жесты, мимика
- б) устная речь+
- в) письменная речь
- г) проксемика

5. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других?

- а) примитивное
- б) закрытое
- в) ролевое
- г) открытое+

## Тема 5 . Средства общения

1. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?

- а) убеждение
- б) психическое заражение+
- в) эмпатия
- г) аттракция

2. Процесс развития и установления контактов среди людей – это:

- А) общение+
- Б) восприятие
- В) взаимодействие
- Г) идентификация

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

- А) деловое общение+
- Б) неформальное общение
- В) нет правильного ответа
- Г) перцептивное общение

4. 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) Коммуникация +
- Б) эмпатия
- В) восприятие

Г) взаимодействие

5. Обратная связь:

- А) способствует коммуникативному процессу +
- Б) препятствует коммуникативному процессу
- В) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
- Г) все ответы правильные

6. 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

6. Виды коммуникации:

- А). вербальные и невербальные +
- Б) вторичные
- В) главные и второстепенные
- Г) нет правильного ответа

7. Если дистанция между общающимися составляет 0,45...1,2 м – это дистанция:

- А) личная+
- Б) интимная
- Б) социальная
- В) публичная

8. Если дистанция между общающимися составляет 3,6 м и более – это дистанция:

- А) публичная+
- Б) интимная
- В) социальная
- Г) личная

9. Неразборчивая речь:

- А). снижает интерес у собеседника +
- Б). плохо воспринимается по смыслу
- В). вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум
- Г). создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение

10. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:

- А) Жесты +
- Б) мимика(?).
- В) позы 4
- Г). жесты и позы

11. Жесты открытости:

- А) пиджак расстегнут
- Б). ладони рук прижаты к груди
- В). развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх
- Г). все ответы правильные +

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

- А) слишком громкая +
- Б) слишком медленная
- В) неразборчивая
- Г) слишком быстрая

13. Речь состоящая из длинных фраз:

- А) плохо воспринимается по смыслу +
- Б) показывает эрудицию говорящего
- В) свидетельствует о гибкости ума
- Г) свидетельствует о неуверенности говорящего

14. Вербальные коммуникации – это:

- А) устные и письменные +
- Б) язык телодвижений
- В) знаковые и тактильные
- Г) нет правильного ответа

15. К эффективным приёмам слушания не относят:

- А) нереклексивное слушание +
- Б) активная поза слушающего
- В) умение задавать уточняющие вопросы
- Г) активное слушание

## **Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении**

1. Согласно французской пословице, чем является умение сказать человеку то, что он сам о себе думает?

- а) комплиментом
- б) лестью+
- в) критикой

2. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:

- а) эмпатия
- б) все ответы верны+
- в) рефлексия
- г) идентификация

3. О каком процессе идет речь, если видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями?

- а) идентификации+
- б) эмпатии
- в) рефлексии

4. Как называется отрасль социально — психологических исследований межличностных отношений в малых группах, осуществляемая с помощью количественных методов?

- а) социодрама
- б) психодрама
- в) социометрия+
- г) стратометрия

5. Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией?
- а) психическое заражение
  - б) конформность+
  - в) убеждение
  - г) подражание

## **Тема 7. Конфликтное общение**

1. Чем является физическое и вербальное поведение, направленное на причинение вреда кому-либо?
- а) злостью;
  - б) завистью;
  - в) агрессией. +
2. Как называется мотив оказания кому-либо помощи, не связанный сознательно с собственными эгоистическими интересами?
- а) карьеризм;
  - б) альтруизм; +
  - в) эгоизм.
3. Чем является «заражение, внушение, подражание»?
- а) способы регуляции;
  - б) способы воздействия; +
  - в) способы исследования.
4. Чем является определенное эмоциональное состояние массы людей, являющееся средством дефицита информации о какой-либо пугающей или непонятной новости, либо избытка информации?
- а) стрессом;
  - б) фрустрацией;
  - в) паникой. +
5. Что будет являться существенным признаком внушения:
- а) некритическое восприятие информации+
  - б) недоверие
  - в) критичность

## **5. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ**

Промежуточная аттестация по данной дисциплине «Психология общения» проводится в форме зачета.

Вопросы для дифференцированного зачета по дисциплине «Психология общения»

1. Раскройте суть понятия «общение».
2. Структура общения
3. Охарактеризуйте общение во взаимодействии трех основных его сторон.
4. Приведите примеры речевого (вербального) и неречевого (невербального) общения
5. В чем заключается двойственность природы мимики, какие признаки имеют основную познавательную нагрузку?
6. Каковы особенности пантомимики? Приведите примеры.
7. Раскройте сущность дистанции общения.

8. Раскройте перцептивную сторону общения.
9. Раскройте механизм идентификации.
10. Раскройте механизм эмпатии.
11. Раскройте механизм рефлексии.
12. Раскройте механизм стереотипизации.
13. Общение как обмен информацией.
14. Вербальное и невербальное общение.
15. Поза, жесты, позиция и дистанция в общении.
16. Активное слушание и его освоение.
17. Эмпатия в общении как сопереживание.
18. Специфика делового общения.
19. Понятие этической нормы.
20. Речевой этикет делового человека.
21. Роль культуры речевого воздействия в оптимизации деловых контактов.
22. Способы разрешения конфликтов.
23. Невербальный аспект делового общения.
24. Внешний облик делового человека: требования этикета.
25. Этикет деловой переписки.