

Федеральное государственное образовательное бюджетное
учреждение высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
Сургутский финансово-экономический колледж
(Сургутский филиал Финиуниверситета)

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по УМР
 Е.В. Гримчак
« 01 » июня 2023 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ОГСЭ.05 Психология общения
40.02.01 Право и организация социального обеспечения

Сургут – 2023 г.

Фонд оценочных средств составлен в соответствии с рабочей программой дисциплины ОГСЭ.05 Психология общения, утвержденной Сургутским филиалом Финиуниверситета в 2023 году.

Разработчик: Сутула Анастасия Владимировна, к.и.н., преподаватель.

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметной (цикловой) комиссии общепрофессиональных дисциплин.

Протокол от « 31 » мая 2023 г. № 13

Председатель ПЦК  Л.М. Талипова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	4
2. СТРУКТУРА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	6
3. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	9
4. КЛЮЧИ К ОЦЕНИВАНИЮ	16

1. Паспорт фонда оценочных средств
по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения
40.02.01 Право и организация социального обеспечения

Код и наименование компетенции	Компонентный состав компетенций	
	Уметь	Знать
ОК 01. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения.	- цели, функции, виды и уровни общения; - средства общения; - роли и ролевые ожидания в общении;
ОК 02. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности;	- взаимосвязь общения и деятельности; - механизмы взаимопонимания в общении; - правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий;
ОК 03. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности; - уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях;	- психологические особенности личности; - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; - роли и ролевые ожидания в общении;
ОК 04. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе;	- цели, функции, виды и уровни общения; - средства общения;
ОК 05. Использовать информационно-коммуникационные	- грамотно применять вербальные и невербальные средства общения;	- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

технологии профессиональной деятельности.	в	- применять техники слушания, тренировки памяти и внимания;	
ОК 06. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	в	- находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения; - выявлять конфликтогены;	- психологические основы деятельности коллектива; - виды социальных взаимодействий; - механизмы взаимопонимания в общении;
ОК 07. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.		- организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать внутри коллектива; - находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения;	- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
ОК 08. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.		- применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности;	- роли и ролевые ожидания в общении;
ОК 10. Соблюдать основы здорового образа жизни, требования охраны труда.		- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - уметь разрабатывать стратегии поведения в стрессовых ситуациях;	- техники и приемы общения, правила слушания;
ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения		- демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения.	- этические принципы общения;

2. СТРУКТУРА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Контролируемые разделы, темы дисциплины	ОК	Наименование оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Тема 1. Введение в учебную дисциплину.	ОК 01 ОК 02	Устный опрос Экспертное наблюдение на занятии, оценка решения практических задач на занятии Практическая работа.	Дифференцированный зачет
Тема 2. Коммуникативная функция общения.	ОК 01 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 11	Устный опрос. Экспертное наблюдение на занятии, оценка решения практических задач на занятии. Практическая работа.	Дифференцированный зачет
Тема 3. Интерактивная функция общения.	ОК 03 ОК 04 ОК 08 ОК 10 ОК 11	Устный опрос. Экспертное наблюдение на занятии, оценка решения практических задач на занятии. Практическая работа.	Дифференцированный зачет
Тема 4. Перцептивная функция общения.	ОК 03 ОК 06 ОК 11	Устный опрос. Экспертное наблюдение на занятии, оценка решения практических задач на занятии	Дифференцированный зачет в письменной форме
Тема 5. Средства общения.	ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 11	Устный опрос. Экспертное наблюдение на занятии, оценка решения практических задач на занятии. Практическая работа.	Дифференцированный зачет
Тема 6. Роль и ролевые ожидания в общении.	ОК 03 ОК 04 ОК 06 ОК 08 ОК 10 ОК 11	Устный опрос. Экспертное наблюдение на занятии, оценка решения практических задач на занятии. Практическая работа.	Дифференцированный зачет
Тема 7. Понятие конфликта, его виды. Способы управления и разрешения конфликтов.	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 11	Устный опрос. Экспертное наблюдение на занятии, оценка решения практических задач на занятии. Практическая работа.	Дифференцированный зачет
Тема 8. Коммуникативные основы оптимизации	ОК 03 ОК 04 ОК 05	Устный опрос. Экспертное наблюдение на занятии, оценка решения	Дифференцированный зачет

общения.	ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 11	практических задач на занятии. Практическая работа.	
----------	----------------------------------	---	--

3. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1. Задания для текущего контроля успеваемости

Задание 1.

Прочитайте текст, выберите один верный ответ из четырех предложенных

Общение – это

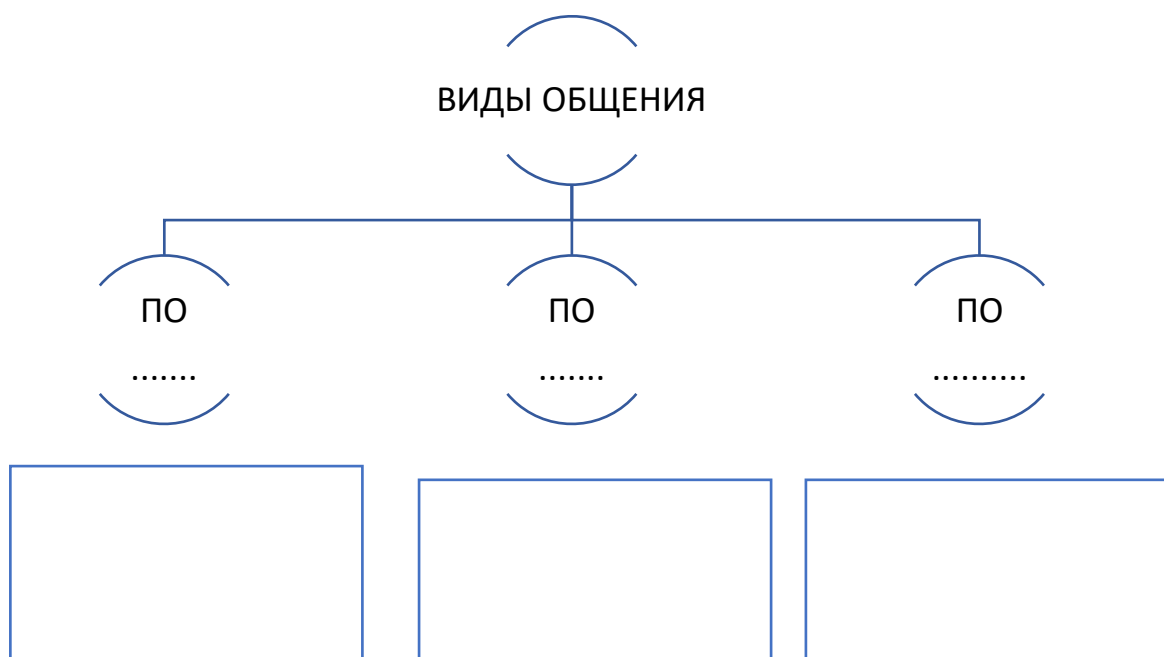
- а) обмен знаниями;
- б) сложный и многогранный процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, взаимодействие субъектов, восприятие и понимание людьми друг друга в процессе этого взаимодействия;
- в) обмен когнитивными процессами;
- г) обмен действиями;

Ответ:

Задание 2.

Прочитайте текст, ознакомьтесь с предложенной схемой и запишите развернутый ответ:

Виды общения классифицируются по следующим критериям:



Ответ:

Задание 3.

Прочитайте текст и установите соответствие

Определите соответствие между видами коммуникативных барьеров и примерами коммуникативных барьеров

Вид барьера	Пример
А) Сематический барьер	1. Я спросила у незнакомцев "Как мне пройти к метро?" один мне ответил: "Идите прямо триста метров, повернете налево, еще через 500 метров увидите подземный переход, в нем переход на станцию метро" а второй "Идите вот так (жестом указал направление), затем повернете, там увидите, как все идут в переход – там метро".
Б) Логический барьер	2. Врач использовал специфические профессиональные термины, которые я не поняла. Я попросила объяснить мою проблему «простыми» словами.
В) Фонетический барьер	3. Я заметила у своего друга чрезмерную суетливость, что меня раздражает в общении. Но в данном случае я постаралась деликатно ему сообщить о своем дискомфорте и попрошу быть поспокойнее, меньше суетиться.
Г) Личностный барьер	4. Мой руководитель сказал фразу: "Лучше сегодня сделать это упражнение". Он произнес её спокойным ровным голосом, что не отражало значимости сроков выполнения упражнения. Если бы он сказал данную фразу с акцентом на слово "сегодня", то я бы ее понял однозначно: необходимо упражнение сделать в этот срок.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

Ответ:

А	Б	В	Г

Задание 4.

Прочитайте текст, запишите развернутый обоснованный ответ

В чем заключается роль общения в профессиональной деятельности.

Ответ:

Задание 5.

Прочитайте текст, выберите четыре верных ответа из пяти предложенных

К нерerefлексивному слушанию относятся:

- а) поза;
- б) жесты;
- в) междометия;
- г) уточняющие вопросы;
- д) реплики.

Ответ:

Задание 6.

Прочитайте текст и установите соответствие

Определите соответствие между названиями уровней перцептивной модальности (ведущего типа восприятия) и их описанием:

Вид барьера	Пример
А) Визуал	1. Чаще в ходу такие слова и определения, например: “не могу этого понять”, “атмосфера в квартире невыносимая”, “ее слова глубоко меня тронули”, “подарок был для меня чем-то похожим на теплый дождь”. Чувства, впечатления людей этого типа касаются, главным образом, того, что относится к прикосновению, интуиции, догадке. В разговоре их интересуют внутренние переживания.
Б) Кинестетик	2. Ориентирован, прежде всего, на логику, смысл и функциональность. Выражения эмоций, разговоров о чувствах, красочного описаний картин природы и т.п. от дискретов дожждаться сложно. В разговоре с ним складывается впечатление, что он как будто ничего не чувствует, но много знает, и еще больше – стремится узнать, осмыслить, понять и разложить по полочкам. Однако люди с этим каналом восприятия невероятно чувствительны и ранимы. Среди представителей этого типа особенно много шахматистов, программистов, а также всевозможных исследователей и ученых. В их лексиконе часто встречаются выражения: "где тут

	логика?".
В) Аудиал	3. “Не понимаю что мне говоришь”, “это известие для меня...”, “не выношу таких громких мелодий” – вот характерные высказывания для людей этого типа; огромное значение для них имеет все, что акустично: звуки, слова, музыка, шумовые эффекты.
Г) Дигитал	4. Часто употребляются слова и фразы, которые связаны со зрением, с образами и воображением. Например: “не видел этого”, “это, конечно, проясняет все дело”, “заметил прекрасную особенность”. Рисунки, образные описания, фотографии значат для данного типа больше, чем слова. Принадлежащие к этому типу люди моментально схватывают то, что можно увидеть: цвета, формы, линии, гармонию и беспорядок.

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

Ответ:

А	Б	В	Г

Задание 7.

Прочитайте текст, выберите один верный ответ из четырех предложенных

Идентификация - это ...

- а) открытие себя, своей личности партнёру;
- б) осознание человеком того, как он воспринимается партнёром по общению;
- в) способность человека к сопереживанию и сочувствию другим людям, к пониманию их внутреннего состояния;
- г) процесс неосознаваемого отождествления человеком себя с другим человеком, группой, образцом;

Ответ:

Задание 8.

Прочитайте текст, выберите один верный ответ из четырех предложенных

Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией называется:

- а) конформность;
- б) психическое заражение;
- в) подражание;

Ответ:

Задание 9.

Прочитайте текст, выберите один верный ответ из четырех предложенных

Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.

- а) личностным;
- б) деловым;
- в) ролевым.

Ответ:

Задание 10.

Прочитайте текст, выберите один верный ответ из четырех предложенных

Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отстаиванием только своих интересов и полным игнорированием интересов партнера

- а) соперничество;
- б) компромисс;
- в) избегание;
- д) сотрудничество.

Ответ:

Задание 11.

Прочитайте текст, выберите один верный ответ из четырех предложенных

Интерактивная функция общения обеспечивает:

- а) взаимодействие людей, непосредственную организацию их совместной деятельности;
- б) обмен информацией;
- г) восприятие и взаимопонимание.
- д) кинесику.

Ответ:

Задание 12.

Прочитайте текст, выберите один верный ответ из четырех предложенных

Невербальной коммуникацией называется:

- а) включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи;
- б) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов;

- в) сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме;
- г) обмен ролевыми ожиданиями.

Ответ:

Задание 13.

Прочитайте текст, выберите один верный ответ из четырех предложенных

Коммуникативной стороной общения называют:

- а) обмен информацией;
- б) восприятие друг друга;
- в) взаимодействие;
- г) подражание.

Ответ:

Задание 14.

Прочитайте текст, выберите один верный ответ из четырех предложенных

Структура общения включает в себя...

- а) три стороны общения: коммуникативную, интерактивную, перцептивную;
- б) две стороны общения: коммуникативную, перцептивную;
- в) две стороны общения: коммуникативную, интерактивную;
- г) одну сторону общения: коммуникативную.

Ответ:

Задание 15.

Прочитайте текст, выберите один верный ответ из четырех предложенных

К принципам эффективной коммуникации относятся:

- а) принцип своевременности, принцип демократизации;
- б) принцип кооперации, принцип этичности;
- в) принцип минимализма, принцип аргументированности;
- г) принцип сепарации, принцип аутентичности.

Ответ:

Задание 16.

Прочитайте текст, выберите один верный ответ из четырех предложенных

По содержанию общение может быть представлено как...

- а) материальное, мотивационное, когнитивное, кондиционное;

- б) когнитивное, мотивационное, социальное;
- в) биологическое, материальное, когнитивное;
- г) материальное, когнитивное, деятельное, кондиционное, мотивационное, непосредственное.

Ответ:

Задание 17.

Прочитайте текст, запишите развернутый обоснованный ответ

Накануне Вы поздно закончили работать, устали и не подготовили план выступления на совещании о проделанной работе. До начала выступления осталось около 10 минут. Вы неплохо знаете тему, но боитесь того, что на качестве выступления может сказаться усталость.

Какие приемы саморегуляции поведения Вы можете использовать в предложенной ситуации?

Ответ:

Задание 18.

Прочитайте текст и установите последовательность

Установите правильную последовательность стадий протекания конфликта:

- а) латентная стадия;
- б) стадия разрешения противоречий;
- в) послеконфликтная стадия;
- г) стадия открытого конфликта.

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо

Ответ:

--	--	--	--

Задание 19.

Прочитайте текст, выберите один верный ответ из четырех предложенных

Прямым общением называют:

- а) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;

- б) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;
- в) естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому.
- г) общение, которое не имеет переносного значения.

Ответ:

Задание 20.

Прочитайте текст, выберите три верных ответа из четырех предложенных

Психологическая совместимость:

- а) основывается на сходстве ценностных ориентаций;
- б) предполагает равенство интеллектуального потенциала;
- в) зависит от скорости протекания психических процессов;
- г) включает взаимодополняемость характеров.

Ответ:

Ключи к оцениванию

№ задания	Верный ответ	Критерии	Тип заданий	Уровень сложности	Код компетенции	Время выполнения задания
1	Б	1 б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных	базовый	ОК 01 ОК 02 ОК 05	1-3 мин
2	Виды общения классифицируются (делятся на группы) по следующим критериям: а) по содержанию; б) по целям. в) по средствам. По содержанию: материальное, когнитивное, кондиционно	1 б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи	Задание открытого типа с развернутым ответом	высокий	ОК 02 ОК 03 ОК 04	5-10 мин

	е, мотивационн ое, деятельностн ое и т.д.					
3	АБВГ 2143	1 б – полное правиль ное соответс твие 0 б – остальн ые случаи	Задание закрытого типа на установление соответствия	повышен ный	ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05	3-5 мин
4	Общение обеспечивает сотрудников информацие й, необходимой для работы, создает позитивную рабочую среду, способствует развитию имеющихся и появлению новых разработок, повышению эффективнос ти	1 б – полное правиль ное соответс твие 0 б – остальн ые случаи	Задание открытого типа с развернутым ответом	высокий	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 06 ОК 07 ОК 08	5-10 мин

	производства					
5	АБВД	1 б – полное правиль ное соответс твие 0 б – остальн ые случаи	Задание комбинирова нного типа с выбором нескольких верных ответов из пяти предложенны х	повышен ный	ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05	3-5 мин
6	АБВГ 4132	1 б – полное правиль ное соответс твие 0 б – остальн ые случаи	Задание закрытого типа на установление соответствия	повышен ный	ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08	3-5 мин
7	Г	1 б – полное правиль ное соответс твие 0 б – остальн ые случаи	Задание комбинирова нного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенны х	базовый	ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08	1-3 мин
8	А	1 б – полное правиль	Задание комбинирова нного типа с	базовый	ОК 03 ОК 04 ОК 05	1-3 мин

		ное соответс твие 0 б – остальн ые случаи	выбором одного верного ответа из четырех предложенны х		ОК 06 ОК 07 ОК 08	
9	В	1 б – полное правиль ное соответс твие 0 б – остальн ые случаи	Задание комбинирова нного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенны х	базовый	ОК 01 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08	1-3 мин
10	А	1 б – полное правиль ное соответс твие 0 б – остальн ые случаи	Задание комбинирова нного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенны х	базовый	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 06 ОК 07 ОК 10 ОК 11	1-3 мин
11	А	1 б – полное правиль ное соответс твие 0 б – остальн	Задание комбинирова нного типа с выбором одного верного ответа из четырех	базовый	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 05 ОК 06 ОК 07	1-3 мин

		ые случаи	предложенны х			
12	В	1 б – полное правиль ное соответс твие 0 б – остальн ые случаи	Задание комбинирова нного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенны х	базовый	ОК 02 ОК 03 ОК 05 ОК 06 ОК 10 ОК 11	1-3 мин
13	А	1 б – полное правиль ное соответс твие 0 б – остальн ые случаи	Задание комбинирова нного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенны х	базовый	ОК 02 ОК 03 ОК 05 ОК 06 ОК 10 ОК 11	1-3 мин
14	А	1 б – полное правиль ное соответс твие 0 б – остальн ые случаи	Задание комбинирова нного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенны х	базовый	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 05 ОК 06 ОК 10 ОК 11	1-3 мин
15	Б	1 б – полное правиль	Задание комбинирова нного типа с	базовый	ОК 06 ОК 07 ОК 08	1-3 мин

		ное соответс твие 0 б – остальн ые случаи	выбором одного верного ответа из четырех предложенны х		ОК 10 ОК 11	
16	А	1 б – полное правиль ное соответс твие 0 б – остальн ые случаи	Задание комбинирова нного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенны х	базовый	ОК 02 ОК 03 ОК 05 ОК 06 ОК 10 ОК 11	1-3 мин
17	В качестве приемов саморегуляц ии поведения можно использовать в предложенно й ситуации: переключени е внимания, дыхательные упражнения, управление тонусом мышц.	1 б – полное правиль ное соответс твие 0 б – остальн ые случаи	Задание открытого типа с развернутым ответом	высокий	ОК 02 ОК 03 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 10 ОК 11	5-10 мин
18	АГБВ	1 б – полное	Задание закрытого	повышен ный	ОК 02 ОК 03	3-5 мин

		правильное соответствие 0 б – остальные случаи	типа на установление последовательности		ОК 06 ОК 07 ОК 10 ОК 11	
19	В	1 б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных	базовый	ОК 02 ОК 03 ОК 05 ОК 06 ОК 10 ОК 11	1-3 мин
20	АБВ	1 б – полное правильное соответствие 0 б – остальные случаи	Задание комбинированного типа с выбором трех верных ответов из четырех предложенных	базовый	ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 10 ОК 11	1-3 мин
Итого						90 мин

Оценивание заданий с развернутым ответом

Критерии оценки:

1. Правильность ответа (отсутствие фактических ошибок).
2. Полнота ответа (раскрытие объема используемых понятий).
3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).

4. Логика изложения ответа (грамотная последовательность излагаемого материала).
5. Сопоставимость с эталонными ответом.
Наличие эталонного ответа.