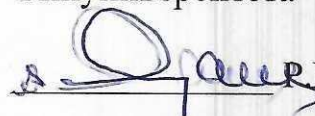


Федеральное государственное образовательное бюджетное
учреждение высшего образования
**«Финансовый университет при Правительстве
Российской Федерации»
(Финансовый университет)**

Уфимский филиал Финуниверситета

УТВЕРЖДАЮ
Директор Уфимского филиала
Финуниверситета

 М. Сафуанов

« 30 » 08 2023 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

«ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ»

38.02.02 Страхование (по отраслям)

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине разработан на основе
Федерального государственного образовательного стандарта среднего
профессионального образования по специальности 38.02.02 Страхование дело (по
отраслям)

Составитель:

преподаватель ВКК

Пурик Нина Венеаминовна

Рецензенты:

Низамова Р.Р.,

отличник образования РБ, преподаватель ФГБОУ ВО БГПУ им. М. Акмуллы,
колледж БГПУ им. М. Акмуллы

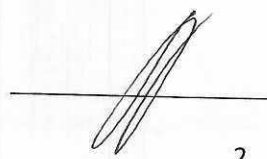
Банникова Л.Р.,

преподаватель Уфимского филиала Финуниверситета

Фонд оценочных средств дисциплины рассмотрен и рекомендован к
утверждению на заседании предметной (цикловой) комиссии общегуманитарных
дисциплин

Протокол от «_30_» _08_ 2023 г. № _1_

Председатель предметной
(цикловой) комиссии



О.С. Афанасьева

РЕЦЕНЗИЯ

на фонд оценочных средств общеобразовательной дисциплины
«Психология общения»
разработанный преподавателем Уфимского филиала
Финуниверситета Пурик Н.В.

Фонд оценочных средств общеобразовательной дисциплины «Психология общения» составлен на основе рабочей программы «Психология общения» Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования ФГОС СПО по специальностям: 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), 38.02.02. Страхование дело (по отраслям), 38.02.06 Финансы.

ФОС по общеобразовательной дисциплине «Психология общения» предназначен для текущей и промежуточной аттестации и представляет собой совокупность материалов для установления уровня и качества достижения обучающимися результатов обучения.

Фонд оценочных средств содержит: перечень знаний и умений формируемых дисциплиной, паспорт фонда оценочных средств, перечень оценочных средств и практический материал.

ФОС по дисциплине «Психология общения» решает следующие задачи: управляет процессом приобретения студентами необходимых знаний, умений и навыков, оценивает достижения студентов в процессе изучения дисциплины.

Фонд оценочных средств общеобразовательной дисциплины соответствует ФГОС СПО по специальностям: 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), 38.02.02. Страхование дело (по отраслям), 38.02.06 Финансы.

Фонд оценочных средств по общеобразовательной дисциплине «Психология общения» составлен на хорошем методическом уровне и может быть использован при подготовке студентов к профессиональной деятельности.

Рецензент:

преподаватель ФГБОУ ВО БГПУ им. М. Акмуллы
колледж БГПУ им. М. Акмуллы
Отличник образования РБ

Подпись

Заверяю: Начальник отдела документационного обеспечения

ФГБОУ ВО «БГПУ им. М. Акмуллы»



Р.Р. Низамова

РЕЦЕНЗИЯ
на фонд оценочных средств общеобразовательной дисциплины
«Психология общения»
разработанный преподавателем Уфимского филиала
Финуниверситета Пурик Н.В.

Фонд оценочных средств составлен на основе рабочей программы «Психология общения» Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальностям: 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), 38.02.02. Страхование дело (по отраслям), 38.02.06 Финансы.

ФОС по общеобразовательной дисциплине «Психология общения» предназначен для текущей и промежуточной аттестации и представляет собой совокупность материалов для установления уровня и качества достижения обучающимися результатов обучения.

Фонд оценочных средств содержит: перечень знаний и умений формируемых дисциплиной, паспорт фонда оценочных средств и перечень оценочных средств.

ФОС по дисциплине «Психология общения» решает следующие задачи: управляет процессом приобретения студентами необходимых знаний, умений и навыков, оценивает достижения студентов в процессе изучения дисциплины.

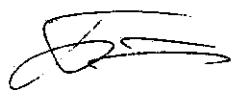
Фонд оценочных средств соответствует ФГОС СПО по специальностям 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям), 38.02.02. Страхование дело (по отраслям), 38.02.06 Финансы.

Фонд оценочных средств по общеобразовательной дисциплине «Психология общения» составлен на методическом уровне и может быть использован при подготовке студентов к профессиональной деятельности.

Рецензент:

Преподаватель

Уфимского филиала Финуниверситета



Л.Р. Банникова

1. Паспорт фонда оценочных средств
по учебной дисциплине «Психология общения»
38.02.02 Страховое дело (по отраслям)

Результаты обучения (знания, умения)	ОК и ПК	Наименование темы	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация
Знания: – цель, структура и средства общения; – психологические основы деятельности коллектива; психологические особенности личности; – роль и ролевые ожидания в общении; – техники и приемы общения, правила слушания; – правила ведения деловой беседы, деловых переговоров, деловых дискуссий; – механизмы взаимопонимания в общении; – источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; – особенности конфликтной личности; – нравственные принципы общения.	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 06, ОК 09, ЛР 7, ЛР 13, ЛР 14	Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия	1. Роль общения в профессиональной деятельности. 2. Единство общения и деятельности.	вопросы для устного зачета
	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ЛР 7, ЛР 13, ЛР 14	Тема 1.2. Классификация общения	1. Виды общения. 2. Структура общения. 3. Функции общения.	вопросы для устного зачета
	ОК 02, ОК 03, ОК 04, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14	Тема 1.3. Средства общения	1. Вербальные средства общения. 2. Невербальные средства общения: кинесика, такесика, проксемика.	1. Невербальные средства общения 2. Упражнение «Сообщение» 3. Упражнение на невербальное общение «Наводка», «Крокодил»
	ОК 02, ОК 03, ОК 04, ЛР 7, ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14	Тема 1.4. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения). Индивидуальные особенности	1. Понятие социальной перцепции. 2. Механизмы восприятия. 2. Эффекты восприятия	1. Психологические характеристики типов темпераментов 2. Психогеографическая типология
	ОК 02, ОК 03, ОК 04, ЛР 8, ЛР 7, ЛР 13, ЛР 14	Тема 1.5. Техники активного слушания	1. Виды, правила и техники слушания. 2. Методы развития коммуникативных способностей.	1. Правила эффективного слушания 2. Техника активного слушания. 3. Выявление умения слушать

Умения: – применять техники и приемы эффективного общения для решения разного рода задач в профессиональной деятельности; – уметь искать необходимую информацию и системно анализировать ее для решения вопросов комфортного сосуществования в группе; – находить разумные решения в конфликтных ситуациях, используя различные виды и средства общения; – уметь организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать внутри коллектива; – грамотно применять вербальные и невербальные средства общения; – применять техники слушания, тренировки памяти и внимания; – выявлять конфликтогены; – уметь разрабатывать стратегии поведения в	ОК 02, ОК 03, ОК 04, ЛР 7 ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14	Тема 2.1. Деловое общение	1. Деловое общение. 2. Виды делового общения. 3. Этапы делового общения. 4. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.	вопросы для устного зачета
	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 09 ЛР 7, ЛР 13, ЛР 14	Тема 2.2. Этикет в профессиональной деятельности	1. Понятие этикета. 2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. 3. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.	вопросы для устного зачета
	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 06, ОК 09 ЛР 13, ЛР 14	Тема 2.3. Деловые переговоры	1. Переговоры как разновидность делового общения. 2. Подготовка к переговорам. 3. Ведение переговоров.	вопросы для устного зачета
	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 06, ОК 09, ЛР 7, ЛР 13, ЛР 14	Тема 3.1. Конфликт его сущность	1. Понятие конфликта 2. Структура конфликта. 3. Динамика конфликта. 4. Виды конфликтов.	1. Классификация и причины конфликтов 2. Типы поведения людей в конфликтной ситуации 3. Основные черты конфликтной личности 4. Психологические и нравственные последствия конфликтов
	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06, ЛР 7, ЛР 13, ЛР 14	Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	1. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.	1. Основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях 2. Ваша стратегия поведения в конфликте
	ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04,	Тема 3.3. Конфликты в деловом общении	1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.	Преодоление конфликтов: 1.Выход из конфликта. Как этого

<p>стрессовых ситуациях; – проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение в сфере делового общения, опираясь на общечеловеческие ценности и нравственные основы делового общения</p>	<p>ОК.06, ЛР 7, ЛР 13, ЛР 14</p>		<p>2. Правила поведения в конфликтах</p>	<p>лучше достичь? 2. Кодекс поведения в конфликте 3. Табу в конфликтной ситуации</p>
	<p>ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06, ЛР 7, ЛР 13, ЛР 14</p>	<p>Тема 3.4. Стресс и его особенности</p>	<p>1. Стресс и его характеристика. 2. Профилактика стрессов в деловом общении.</p>	<p>вопросы для устного зачета</p>
	<p>ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.06, ЛР7, ЛР 13, ЛР 14</p>		<p>Дифференцированный зачет</p>	

2. Комплект оценочных средств

Тема 1.1. Общение – основа человеческого бытия устный опрос:

- устный опрос: 1. Значение общения в профессиональной деятельности
2. тест «Коммуникабельный вы человек?»

Тема 1.2. Классификация общения

- устный опрос: 1. Охарактеризовать виды общения.
2. Структура общения.
3. Раскрыть функции общения.

Тема 1.3. Средства общения

- устный опрос: 1. Вербальные средства общения.
2. Невербальные средства общения: кинесика, такесика, проксемика.

ПЗ № 1: 1. Невербальные средства общения. Жестика

2. Упражнение «Сообщение»

3. Упражнение на невербальное общение «Наводка», «Крокодил»

Тема 1.4. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).

Индивидуальные особенности личности

устный опрос: 1. Понятие социальной перцепции.

2. Механизмы восприятия и эффекты восприятия

ПЗ № 2: 1. Психологические характеристики типов темпераментов

2. Психометрическая типология

Тема 1.5. Техники активного слушания.

устный опрос: 1. Виды, правила и техники слушания.

2. Методы развития коммуникативных способностей.

ПЗ № 3: 1. Правила эффективного слушания

2. Техника активного слушания.

3. тест «Умеете вы слушать?»

Тема 2.1. Деловое общение

устный опрос: 1. Деловое общение.

2. Виды делового общения.

3. Этапы делового общения.

4. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений.

Тема 2.2. Этикет в профессиональной деятельности

устный опрос: 1. Понятие этикета.

2. Деловой этикет в профессиональной деятельности.

3. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.

Тема 2.3. Деловые переговоры

устный опрос: 1. Переговоры как разновидность делового общения.

2. Подготовка к переговорам.

3. Ведение переговоров.

Тема 3.1. Конфликт его сущность

устный опрос: 1. Понятие конфликта

2. Структура конфликта.

3. Динамика конфликта.

4. Виды конфликтов.

ПЗ № 4: 1. Классификация и причины конфликтов

2. Типы поведения людей в конфликтной ситуации

3. Основные черты конфликтной личности

4. Психологические и нравственные последствия конфликтов

Тема 3.2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации

устный опрос: 1. Деловая беседа, переговоры.

2. Анализ деловой беседы

3. Деловая этика

4. тест «Ваше отношение к себе»

ПЗ № 5: 1. Основные стратегии поведения в конфликтных ситуациях

2. тест «Ваша стратегия поведения в конфликте»

Тема 3.3. Конфликты в деловом общении

устный опрос: 1. Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.

2. Правила поведения в конфликтах

ПЗ № 6: Преодоление конфликтов:

1.Выход из конфликта. Как этого лучше достичь?

2.Кодекс поведения в конфликте

3. Табу в конфликтной ситуации

Тема 3.4. Стресс и его особенности

устный опрос: 1. Стресс и его характеристика.

2. Профилактика стрессов в деловом общении.

Дифференцированный зачет

дата группа	ФИО	дата группа	ФИО
1 вариант.		2 вариант.	
Выберите правильный ответ.		Выберите правильный ответ.	
1. Коммуникативная сторона общения		1. Перцептивная сторона общения это	
а) обмен информацией		а) обмен информацией	
б) восприятие и понимание друг друга		б) восприятие и понимание друг друга	
в) взаимодействие друг с другом		в) взаимодействие друг с другом	
2. Вид общения, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект		2. Вид общения, который направлен на извлечение выгоды от собеседника	
а) духовное		а) духовное	
б) примитивное		б) примитивное	
в) манипулятивное		в) манипулятивное	
г) деловое		г) деловое	
3. Общение, когда в его процессе собеседники выполняют определенные социальные роли		3.Формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника с использованием наборов выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции	
а) формально-ролевое		а) формально-ролевое	
б) контакт масок		б) контакт масок	
в) светское			
г) духовное			
4. К невербальным средствам общения относится			

<ul style="list-style-type: none"> а) речь б) интонация в) мимика г) язык <p>5. Жесты, выражающие через движения тела и мышцы лица определенные эмоции</p> <ul style="list-style-type: none"> а) аффекторы б) эмблемы в) иллюстраторы г) регуляторы <p>6. Недоминантная позиция в общении это позиция</p> <ul style="list-style-type: none"> а) родителя б) ребенка в) взрослого <p>7. Доминирование это</p> <ul style="list-style-type: none"> а) открытое воздействие на партнера б) скрытое воздействие на партнера в) стремление победить сильного соперника <p>8. Стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта</p> <ul style="list-style-type: none"> а) конфликтоген б) инцидент в) конфликтная ситуация <p>9. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся отсутствием внимания как к своим интересам, так и интересам партнера. Уход от конфликта, не отстаивая своих интересов.</p> <ul style="list-style-type: none"> а) соперничество б) компромисс в) избегание <p>10. Механизм восприятия собеседника, характеризующийся способностью к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания</p> <ul style="list-style-type: none"> а) эмпатия б) идентификация в) рефлексия 	<ul style="list-style-type: none"> в) светское г) примитивное <p>4. К вербальным средствам общения относится</p> <ul style="list-style-type: none"> а) речь б) жесты в) мимика г) дистанции между собеседниками <p>5. Жесты, заменители слов или фраз в общении</p> <ul style="list-style-type: none"> а) регуляторы б) эмблемы в) иллюстраторы г) адапторы <p>6. Доминантная позиция в общении это позиция</p> <ul style="list-style-type: none"> а) родителя б) ребенка в) взрослого <p>7. Манипуляция это</p> <ul style="list-style-type: none"> а) открытое воздействие на партнера б) скрытое воздействие на партнера в) стремление победить сильного соперника <p>8. Слова, действия или бездействия «могущие» привести к конфликту</p> <ul style="list-style-type: none"> а) конфликтоген б) инцидент в) конфликтная ситуация <p>9. Стиль поведения в конфликте, характеризующийся принятием точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени, за счет взаимных уступок</p> <ul style="list-style-type: none"> а) соперничество б) компромисс в) избегание <p>10. Механизм восприятия собеседника при котором мы ставим себя на место другого (отождествляем себя с ним)</p> <ul style="list-style-type: none"> а) эмпатия б) идентификация в) рефлексия
--	--

Ключ для обработки материалов тестирования

1 вариант

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
эталон	а	б	а	в	а	б	а	б	в	а

2 вариант

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
эталон	б	в	б	а	б	а	б	а	б	б

РАССМОТРЕНО:

ПЦК общегуманитарных наук

« _____ » 20__ г.

Председатель ПЦК

/О.С. Афанасьева/